



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Методические указания и задания по выполнению
практических, лабораторных и самостоятельных работ
по профессиональному модулю

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

по специальности
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни)

квалификация выпускника:
Специалист страхового дела

Новосибирск
2026

Методические указания и задания по выполнению практических, лабораторных и самостоятельных работ по профессиональному модулю *«Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»* для обучающихся среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)/[сост.: Т.Н. Малыхина, О.В. Шмыгина]; – Новосибирск, 2026.

Рецензент:

О.А. Чистякова, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики

Методические указания и задания утверждены и рекомендованы к использованию в учебном процессе кафедрой экономической стратегии и бизнес-аналитики, протокол от 26 марта 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Темы и их краткое содержание.....	5
3. Методические указания и задания к практическим занятиям, контрольной и самостоятельной работе.....	8
4. Список рекомендуемой литературы.....	53

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель изучения профессиональному модулю *ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* – формирование у студентов комплексного представления полной и достоверной информации о страховых продуктах; квалифицированного консультирования клиентов по вопросам страхования; эффективного сопровождения клиентов на всех этапах реализации страховых услуг, а также развить практические навыки применения норм страхового права в профессиональной деятельности.

В ходе изучения дисциплины обучающийся должен решать следующие задачи:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

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.

2. ТЕМЫ И ИХ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации

Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность. Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.

Тема 1.2. Этические принципы делового общения

Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.

Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация

Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки. Культура делового общения в Интернет-пространстве. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.

Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов

Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей. Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов.

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг

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.

Стандарты обслуживания получателей страховых услуг.

Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами.

Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг

Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг.

Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг.

Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров.

Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг

Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного.

Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России.

Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг.

МДК 03.03 Цифровая экономика

Тема 3.1. Определение и концепция цифровой экономики

Цели, задачи и риски развития цифровой экономики в России. Подготовка специалистов в области информационно-коммуникационных технологий. Цифровая грамотность населения. Четвертая промышленная революция и информационная глобализация. Информационная экономика как основа развития цифровой экономики. Основные характеристики и возможности информационной (сетевой) экономики. Барьеры цифровой экономики. Новые экономические законы. Влияние информационной экономики на участников рынка (покупатели, производители, структура коммерческих отношений). Цифровая экономика как дальнейшее развитие новой (информационной) экономики.

Тема 3.2. Цифровизация страхового рынка: тенденции, проблемы и перспективы развития

Введение в цифровизацию страхового рынка. Современные тенденции цифровизации страхового рынка. Проблемы и барьеры цифровизации. Перспективы развития цифрового страхования.

Тема 3.3. Современные цифровые технологии в страховании

Роль цифровых технологий в страховании. Ключевые цифровые технологии и их применение. Применение цифровых технологий на этапах жизненного цикла договора страхования. Преимущества и вызовы цифровизации.

Тема 3.4. Киберстрахование и информационная безопасность в цифровой экономике

Цифровая экономика и новые риски. Информационная безопасность: угрозы и меры защиты. Киберстрахование: сущность и задачи. Взаимосвязь информационной безопасности и киберстрахования

Тема 3.5. Инновационные бизнес-модели и клиентский опыт

Трансформация страхового рынка. Инновационные бизнес-модели в страховании. Клиентоцентричность и клиентский опыт. Технологии для улучшения клиентского опыта.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ, КОНТРОЛЬНОЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине проводится на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию (перечень заданий приведен ниже). Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия для обучающихся очной и заочной форм обучения.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

- обсуждение теоретических вопросов и решение практических задач по темам дисциплины;
- работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными.

Решение задач осуществляется на семинарских занятиях в соответствии с графиком учебного процесса. Для подготовки к семинарскому занятию обучающиеся должны изучить соответствующую главу основного учебного пособия, рекомендованную специальную литературу и нормативные акты. Кроме того, необходим самостоятельный поиск и подбор литературы, включая монографии и журнальные публикации, информацию из сети Интернет.

Практическая задача должна иметь четкую формулировку, к ней должны быть поставлены вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать. Критерии оценки правильности решения задачи должны быть известны всем обучающимся.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками, нормативно-правовой документацией;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста);
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов;
- решение задач.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания. Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы сту-

дентов может проводиться в письменной, устной или смешанной форме.

Цель контрольной работы – закрепить знания, накопленные в результате изучения дисциплины, приобрести навык самостоятельной работы и умение применять теорию в решении конкретных задач по исследованию криминологических объектов.

Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:

- 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний;
- 2) выработка навыков самостоятельной работы;
- 3) выяснение подготовленности студента к семинарским занятиям.

Контрольная работа должна включать: титульный лист, оглавление, ответы на вопросы, практическое задание, список использованной литературы.

Задание контрольной работы студенты получают у преподавателя во время установочной или основной сессии.

Контрольная работа должна быть представлена на проверку преподавателю на семинарских занятиях в период сессии. Защита контрольной работы проводится в форме собеседования, либо в интерактивной форме для студентов, обучающихся по образовательной программе с применением дистанционных образовательных технологий. Задание может выполняться студентом в период сессии в аудитории под руководством преподавателя.

3.1. Задания к практическим занятиям

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Что такое деловая коммуникация и каковы ее основные функции в страховой деятельности?
2. Какие виды деловой коммуникации вы знаете и как они применяются в работе страхового специалиста?
3. Каковы основные этапы процесса деловой коммуникации?

4. В чём разница между вербальной и невербальной коммуникацией в профессиональной деятельности страховщика?
5. Как вы объясните клиенту условия страхового полиса, если он не знаком со страховыми терминами?
6. Какие приемы активного слушания вы используете при общении с клиентом, чтобы выявить его реальные потребности?
7. Как вы поступите, если клиент выражает недовольство условиями страхования или работой компании?
8. Приведите пример, как вы бы построили диалог с клиентом, который сомневается в необходимости страхования.
9. Какие барьеры в деловой коммуникации могут возникнуть у страхового агента и как их преодолеть?
10. Какую роль играет эмпатия и эмоциональный интеллект в успешной коммуникации с клиентами страховой компании?
11. Как современные цифровые инструменты (чаты, CRM, видеосвязь) влияют на качество и эффективность деловой коммуникации в страховании?
12. Какие ошибки в деловой коммуникации вы считаете наиболее критичными для специалиста страхового дела?
13. Как вы оцениваете собственный уровень владения навыками деловой коммуникации и что хотели бы улучшить?

Задачи

При решении задач обучающиеся должны предложить алгоритм действий и обосновать их ссылками на нормативные документы, стандарты обслуживания и внутренние регламенты страховой организации.

Задача 1. Клиент обратился с жалобой на задержку выплаты по страховому случаю. Составьте алгоритм деловой коммуникации с клиентом, опираясь на стандарты обслуживания и требования законодательства.

Задача 2 Страховой агент получил устное заявление о страховом случае, но клиент не предоставил все необходимые документы. Опишите, как правильно выстроить коммуникацию, чтобы мотиви-

ровать клиента предоставить недостающие сведения, ссылаясь на нормативные акты.

Задача 3. В процессе консультации клиент выразил недоверие к условиям договора страхования. Разработайте сценарий деловой беседы, направленной на разъяснение положений договора и повышение лояльности клиента, с учётом требований к информированию страхователей.

Задача 4. Клиент требует разъяснений по поводу отказа в выплате. Составьте текст официального ответа, ссылаясь на соответствующие статьи законодательства и условия договора.

Задача 5. Страховой агент допустил ошибку при оформлении полиса. Опишите, как корректно сообщить об этом клиенту и предложить варианты решения, минимизируя репутационные риски компании.

Задача 6. Клиент обратился с нестандартным запросом, который не предусмотрен стандартными процедурами. Предложите алгоритм коммуникации и взаимодействия с другими подразделениями для решения вопроса, с учётом внутренних регламентов.

Задача 7. В ходе телефонного разговора клиент проявил агрессию. Разработайте рекомендации по технике деэскалации конфликта и дальнейшему ведению деловой коммуникации.

Задача 8. Необходимо провести консультацию для корпоративного клиента по новым условиям страхования. Подготовьте структуру деловой презентации, учитывая требования к информированию и этике делового общения.

Задача 9. Клиент требует предоставить копию договора страхования в кратчайшие сроки. Опишите порядок действий и коммуникации, ссылаясь на нормативные требования к срокам и форме предоставления информации.

Задача 10. Страховой агент получил устное распоряжение от руководителя, противоречащее внутренним инструкциям. Как правильно выстроить коммуникацию с руководителем и клиентом, чтобы избежать нарушений и сохранить деловые отношения?

Тема 1.2. Этические принципы делового общения

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Что такое этика делового общения и почему она особенно важна в страховой деятельности?
2. Назовите основные принципы профессиональной этики специалиста страхового дела.
3. Каковы требования к конфиденциальности и работе с персональными данными клиентов в страховании?
4. В чём заключается принцип честности и добросовестности при консультировании клиентов по страховым продуктам?
5. Как вы поступите, если клиент просит скрыть определённые факты при заключении договора страхования?
6. Как корректно отказать клиенту в продаже страхового продукта, если он ему не подходит?
7. Как вы отреагируете, если клиент обвиняет вас в навязывании ненужных услуг?
8. Приведите пример, как вы бы объяснили клиенту сложные условия договора, не вводя его в заблуждение.
9. Какие этические дилеммы могут возникнуть у страхового агента в процессе работы?
10. Как вы будете действовать, если узнаете, что коллега нарушает этические нормы при общении с клиентами?
11. Как современные цифровые каналы коммуникации (мессенджеры, электронная почта) влияют на соблюдение этических стандартов в страховании?
12. Какие качества личности, на ваш взгляд, наиболее важны для соблюдения этических принципов в страховом деле?
13. Как вы оцениваете свой уровень этической подготовки к работе с клиентами и что хотели бы улучшить?

Задачи

При решении задач обучающиеся должны предложить алгоритм действий, пример ответа и обосновать их ссылками на нормативные документы (например, Закон РФ «О персональных данных», Гражданский кодекс РФ, внутренние стандарты страховой компании).

Задача 1. Клиент требует предоставить ему персональные данные другого страхователя.

Общение клиента: «Мне нужны данные о выплатах по полису моего соседа, чтобы сравнить условия».

Задача: опишите, как корректно отказать, ссылаясь на законодательство о защите персональных данных.

Задача 2. Страховой агент случайно узнал о личных проблемах клиента.

Общение клиента: «Я слышал, что у вас сейчас сложная ситуация в семье. Может, я могу чем-то помочь?»

Задача: объясните, как вести себя в соответствии с этическими нормами и не нарушать границы.

Задача 3. Клиент настаивает на предоставлении недостоверной информации для получения большей выплаты.

Общение клиента: «Давайте немного увеличим сумму ущерба, никто не заметит».

Задача: составьте ответ, обосновывая отказ с точки зрения этики и закона.

Задача 4. В ходе консультации клиент проявляет агрессию и использует нецензурную лексику.

Общение клиента: «Вы ничего не понимаете! Я буду жаловаться!»

Задача: предложите алгоритм деэскалации конфликта, опираясь на стандарты делового общения.

Задача 5. Страховой агент получил устное распоряжение от руководителя, противоречащее внутренним инструкциям.

Общение страхового агента: «Начальник сказал оформить полис без осмотра, но это против правил».

Задача: опишите, как корректно уточнить порядок действий, не нарушая этику и регламенты.

Задача 6. Клиент просит предоставить консультацию по телефону в нерабочее время.

Общение клиента: «Мне срочно нужно узнать условия, позвоните мне сейчас, пожалуйста».

Задача: сформулируйте ответ, соблюдая баланс между вежливостью и соблюдением рабочего графика.

Задача 7. В процессе общения клиент просит раскрыть коммерческую тайну компании.

Общение клиента: «А правда, что у вас скоро поднимутся тарифы? Расскажите по секрету».

Задача: объясните, как отказать, ссылаясь на этические нормы и внутренние документы.

Задача 8. Клиент выражает недовольство работой другого сотрудника страховой компании.

Общение клиента: «Ваш менеджер меня обманул! Я больше не хочу с вами работать!»

Задача: предложите сценарий конструктивного диалога для разрешения ситуации.

Задача 9. Страховой агент допустил ошибку в расчете стоимости полиса.

Общение клиента: «Я переплатил из-за вашей ошибки! Верните разницу!»

Задача: опишите, как признать ошибку и предложить решение, сохраняя доверие клиента.

Задача 10. Клиент требует предоставить информацию в устной форме, хотя по регламенту она должна быть письменной.

Общение клиента: «Просто скажите мне по телефону, я не хочу ждать письменного ответа».

Задача: объясните, как корректно разъяснить порядок предоставления информации, ссылаясь на нормативные акты.

Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. В чем заключаются основные отличия письменной и устной деловой коммуникации в страховании?
2. Какие виды деловых писем используются в работе страхового специалиста?
3. Каковы требования к структуре и стилю деловых писем в страховой компании?
4. Каковы особенности устного общения с клиентами при продаже страховых продуктов?
5. Составьте текст делового письма клиенту с разъяснением условий страхового полиса.
6. Как вы построите устное объяснение клиенту порядка действий при наступлении страхового случая?
7. Как вы отреагируете, если клиент задаёт вопрос по электронной почте, а ответ требует уточнения у андеррайтера?
8. Приведите пример, как вы бы оформили письменный отказ клиенту в выплате, соблюдая этические и юридические нормы.
9. Какие типичные ошибки допускают страховые агенты в письменной и устной коммуникации с клиентами?
10. Как современные цифровые каналы (мессенджеры, электронная почта, видеосвязь) влияют на качество деловой коммуникации в страховании?
11. Какие навыки необходимо развивать для эффективного устного и письменного общения в страховой сфере?
12. Оцените свой уровень владения письменной и устной деловой коммуникацией. Какие аспекты требуют улучшения?
13. Какие приёмы помогают вам сделать устное или письменное сообщение максимально понятным для клиента?

Задачи

При решении задач обучающиеся должны предложить алгоритм действий, пример ответа и обосновать их ссылками на нормативные документы (например, Закон РФ «Об организации страхового дела», Гражданский кодекс РФ, стандарты обслуживания).

Задача 1. Клиент обратился с устной жалобой на некорректное оформление полиса.

Общшения: «Мне оформили полис с ошибкой в фамилии, теперь я не могу получить выплату!»

Задача: опишите алгоритм устной коммуникации с клиентом, порядок фиксации обращения и письменного ответа, ссылаясь на стандарты обслуживания и законодательство.

Задача 2. Необходимо составить официальное письмо клиенту с разъяснением причин отказа в выплате.

Общшения (письменное): «Уважаемый клиент, сообщаем, что в выплате отказано по причине несоответствия заявленного события условиям договора...»

Задача: составьте текст письма, соблюдая официально-деловой стиль и требования к информированию страхователей.

Задача 3. Клиент требует устного разъяснения по сложным условиям договора страхования.

Общшения: «Я не понимаю, что тут написано, объясните мне простыми словами по телефону».

Задача: опишите, как корректно и понятно разъяснить условия, сохраняя юридическую точность и этику общения.

Задача 4. Страховой агент получил письменную претензию от клиента с требованием перерасчёта страховой премии.

Общшения (письменное): «Прошу пересчитать стоимость полиса, так как я не был уведомлен о всех условиях».

Задача: составьте письменный ответ, ссылаясь на нормативные акты и условия договора.

Задача 5. В ходе телефонного разговора клиент проявляет агрессию и требует немедленного решения.

Общшения: «Вы ничего не делаете! Я буду жаловаться в прокуратуру!»

Задача: опишите технику деэскалации конфликта в устной коммуникации и порядок последующего письменного ответа.

Задача 6. Необходимо уведомить клиента о внесении изменений в условия страхования письменно и устно.

Общшения (устное): «С 1 июня меняются условия по вашему полису, хочу предупредить вас заранее».

Задача: опишите, как корректно донести информацию, соблюдая требования к информированию и деловой этике.

Задача 7. Клиент просит предоставить копию письменного ответа в электронном виде.

Общшения: «Пришлите мне официальный ответ на электронную почту, а не по почте России».

Задача: опишите порядок действий и требования к оформлению электронного документа.

Задача 8. Страховой агент допустил ошибку в письменном ответе клиенту.

Общшения (письменное): «В вашем письме указана неверная сумма выплаты».

Задача: опишите, как признать ошибку и направить корректный письменный ответ.

Задача 9. Клиент обращается с нестандартным запросом, требующим согласования с руководством.

Общшения (устное): «Я хочу застраховать редкий объект, но не уверен, возможно ли это».

Задача: опишите алгоритм устной и письменной коммуникации с клиентом и внутренними службами.

Задача 10. Необходимо провести устную консультацию для группы клиентов по новым страховым продуктам.

Общшения (устное): «Добрый день, сегодня мы рассмотрим новые условия страхования имущества...»

Задача: опишите структуру устного выступления и порядок предоставления письменных материалов.

Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Что такое техника коммуникации при продаже страховых продуктов и каковы ее основные элементы?
2. Какие этапы включает процесс продажи страхового продукта с точки зрения коммуникации?
3. Каковы особенности установления контакта с клиентом в страховом бизнесе?
4. В чем разница между презентацией страхового продукта и консультацией по страхованию?
5. Как вы начнете разговор с клиентом, который впервые обращается за страхованием?
6. Какие вопросы вы зададите клиенту, чтобы выявить его реальные потребности и предложить подходящий страховой продукт?
7. Как вы отреагируете, если клиент скажет: «Мне это не нужно» или «Я подумаю»?
8. Приведите пример, как вы бы объяснили преимущества комплексного страхования по сравнению с отдельными продуктами.
9. Какие барьеры в коммуникации чаще всего возникают при продаже страховых продуктов и как их преодолеть?
10. Какую роль играют невербальные средства общения (жесты, мимика, интонация) в процессе продажи страховых услуг?
11. Как современные цифровые инструменты (онлайн-калькуляторы, чаты, видеосвязь) влияют на технику коммуникации при продаже страховых продуктов?
12. Какие ошибки в технике коммуникации, на ваш взгляд, наиболее критичны для страхового агента?
13. Как вы оцениваете свой уровень владения техникой коммуникации при продаже страховых продуктов и что хотели бы улучшить?

Задачи (кейсы)

Кейс 1. Сложная продажа страхового продукта.

Ситуация: Вы - страховой агент компании «АльфаСтрахование». К вам обратился клиент, 35 лет, владелец небольшого бизнеса. Он уже имеет полис страхования имущества, но скептически относится к дополнительным страховым продуктам. Клиент считает, что страхование - это «выброшенные деньги», и не видит смысла в расширении покрытия. В ходе беседы он заявляет: «Я уже застрахован,

зачем мне ещё что-то покупать? Все равно при страховом случае компания найдёт способ не платить».

Задание:

1. Опишите, как вы постройте устную коммуникацию с этим клиентом, чтобы преодолеть его скепсис и выявить реальные потребности.
2. Предложите структуру письменного коммерческого предложения (или скрипта письма), которое вы направите клиенту после встречи.
3. Приведите пример диалога (устного или письменного), демонстрирующего технику аргументации и работы с возражениями.
4. Обоснуйте свои действия ссылками на нормативное регулирование (например, Закон РФ «Об организации страхового дела», Гражданский кодекс РФ, стандарты обслуживания).

Кейс 2. Недоверие к страхованию.

Ситуация: Клиент, молодой предприниматель, считает страхование бесполезным. Он говорит: «Я не верю, что страховая компания выплатит, если что-то случится. Это просто выкачка денег».

Задание:

1. Предложите сценарий устной коммуникации, чтобы снять недоверие.
2. Составьте пример письменного ответа на возражение.
3. Обоснуйте действия ссылками на Закон РФ «Об организации страхового дела» и стандарты обслуживания.

Кейс 3. Сложные условия договора.

Ситуация: Клиент не понимает условия договора страхования жизни и требует объяснить все простыми словами по телефону.

Задание:

1. Опишите, как провести устную консультацию, чтобы клиент понял суть продукта.
2. Составьте пример письменного разъяснения (письмо или памятка).
3. Сошлитесь на требования к информированию страхователей.

Кейс 4. Отказ в продаже из-за возраста.

Ситуация: Клиент пенсионного возраста хочет оформить страхование от несчастных случаев, но агент отказывает, ссылаясь на внутренние ограничения.

Задание:

1. Как корректно отказать клиенту, не нарушив этику и законодательство?
2. Составьте пример устного и письменного ответа.
3. Обоснуйте действия ссылками на нормативные акты.

Кейс 5. Продажа дополнительного полиса.

Ситуация: У клиента уже есть полис страхования квартиры. Агент предлагает застраховать и дачу, но клиент не видит в этом необходимости.

Задание:

1. Опишите технику выявления потребностей и аргументации в устной форме.
2. Составьте пример коммерческого предложения (письменно).
3. Сошлитесь на стандарты обслуживания и Закон РФ «О защите прав потребителей».

Кейс 6. Работа с негативным отзывом.

Ситуация: В интернете появился негативный отзыв о компании: «Страховая не платит, сервис ужасный!».

Задание:

1. Как построить письменную коммуникацию с клиентом для разрешения конфликта?
2. Предложите сценарий устного разговора с клиентом.
3. Обоснуйте действия ссылками на внутренние стандарты и законодательство.

Кейс 7. Телефонная продажа.

Ситуация: Агент звонит потенциальному клиенту с предложением нового страхового продукта. Клиент раздражён и не хочет слушать.

Задание:

1. Опишите технику установления контакта и работы с возражениями по телефону.
2. Приведите пример диалога.

3. Сошлитесь на стандарты телефонного обслуживания.

Кейс 8. Продажа корпоративного страхования.

Ситуация: Агент встречается с руководителем небольшой фирмы, который не считает нужным страховать сотрудников.

Задание:

1. Опишите сценарий деловой беседы (устная коммуникация).
2. Составьте пример письменного предложения.
3. Обоснуйте действия ссылками на Трудовой кодекс РФ и стандарты страхования.

Кейс 9. Ошибки в оформлении полиса.

Ситуация: Клиент обнаружил ошибку в полисе после оплаты и требует возврата денег.

Задание:

1. Как провести устную коммуникацию для разрешения ситуации?
2. Составьте пример письменного ответа.
3. Сошлитесь на Гражданский кодекс РФ и внутренние регламенты.

Кейс 10. Работа с VIP-клиентом.

Ситуация: Вип-клиент требует индивидуального подхода и эксклюзивных условий страхования.

Задание:

1. Опишите технику коммуникации с VIP-клиентом (устно и письменно).
2. Приведите пример диалога и письма.
3. Обоснуйте действия ссылками на стандарты обслуживания и внутренние положения о работе с VIP-клиентами.

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Дайте определение страхового случая согласно законодательству РФ. Какая нормативная база закрепляет это понятие?
2. В чем состоит отличие страхового случая от страхового риска? Приведите практические примеры.
3. Какие признаки характеризуют событие как страховой случай? Раскройте каждый признак.
4. Каковы экономические и юридические аспекты страхового случая? Как они взаимосвязаны?
5. Назовите основные источники правового регулирования.
6. Каковы требования к страховщику для осуществления страховой деятельности? Какую роль играет лицензирование?
7. Перечислите права и обязанности страхователя при наступлении страхового случая.
8. В чём разница между застрахованным лицом и выгодоприобретателем? Приведите примеры ситуаций, когда эти лица совпадают или различаются.
9. Каковы функции и ответственность страховых агентов и брокеров? Чем они отличаются друг от друга?
10. Какую роль играет Банк России как орган страхового надзора? Перечислите его основные полномочия.

Задачи

Задача 1. Гражданин застраховал загородный дом от пожара, а через месяц сам поджег его, чтобы получить выплату и погасить долги. Факт поджога был доказан в ходе следствия. Обязана ли страховая компания выплатить возмещение?

Задача 2. Гражданин застраховал автомобиль, который принадлежит его соседу, указав себя выгодоприобретателем без ведома владельца. Произошло ДТП, и гражданин обратился за выплатой. Будет ли произведена выплата?

Задача 3. У предпринимателя сгорел застрахованный склад, но он сообщил об этом в страховую компанию только спустя месяц, хотя по договору должен был сделать это в течение 3 дней. Страховщик отказал в выплате из-за пропуска срока. Правомерен ли отказ?

Задача 4. Владелец подпольного казино застраховал игровое оборудование от кражи. После совершения кражи он потребовал возмещения ущерба. Подлежит ли данный риск страхованию?

Задача 5. У предпринимателя сгорел склад, застрахованный по договору имущественного страхования. Из-за шока он сообщил страховщику о происшествии только через две недели, хотя по договору обязан был сделать это в течение 3 дней.

Задача 6. Участники ДТП оформили аварию по «европротоколу». Виновник не направил свой экземпляр извещения страховщику в течение 5 рабочих дней, посчитав, что пострадавший сам всё передаст.

Задача 7. В застрахованной квартире прорвало трубу. Хозяин, надеясь на полную компенсацию отделки, намеренно не перекрывал стояк и не вытирал воду в течение суток до приезда эксперта.

Задача 8. Застрахованное лицо погибло в горах. Наследники узнали о существовании полиса жизни только через полгода после похорон и сразу обратились в компанию. Страховщик отказал из-за пропуска срока уведомления (30 дней).

Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Какие формы договора страхования предусмотрены ГК РФ? В каких случаях обязательна письменная форма?
2. Перечислите существенные условия договора имущественного и личного страхования (со ссылкой на нормы ГК РФ).
3. Что такое правила страхования? Каков порядок их утверждения и применения?
4. Каковы основания и порядок изменения и прекращения договора страхования?
5. Какие условия договора влияют на признание события страховым случаем? Приведите примеры.

6. Опишите пошагово процедуру урегулирования страхового случая: от подачи заявления до выплаты.

7. Какой перечень документов обычно требуется для подтверждения страхового случая? Зависит ли он от вида страхования?

8. Какие сроки установлены для рассмотрения заявления и осуществления страховой выплаты? Что происходит при их нарушении?

9. В каких случаях проводится экспертиза ущерба? Кто её оплачивает и кто может инициировать?

10. Каковы законные основания для отказа в страховой выплате (со ссылкой на ГК РФ)?

Задачи

Задача 1. В результате ДТП, виновником которого признан гражданин А., серьезно поврежден автомобиль гражданина Б. Стоимость восстановительного ремонта превышает рыночную стоимость машины на момент аварии.

Задача 2. Из-за неисправности общедомового стояка произошло затопление квартиры. Собственник требует возмещения стоимости отделки по ценам «люкс», хотя в квартире был выполнен бюджетный ремонт.

Задача 3. Гражданин похитил из магазина товар. Для возбуждения уголовного дела необходимо определить, превышает ли размер ущерба установленный законом порог.

Задача 4. Транспортная компания доставила партию электроники, часть которой была разбита. Груз был принят без объявления ценности.

Задача 5. Гражданин А. намеренно въехал в автомобиль соседа из-за личного конфликта. Страховая компания отказала в выплате по договору КАСКО, сославшись на характер происшествия.

Задача 6. После залива квартиры собственник обратился в страховую компанию спустя месяц, когда следы ущерба были частично

устранены. Страховщик отказал в выплате, так как не смог установить причины и размер убытков.

Задача 7. Виновник ДТП находился в состоянии опьянения. Страховая компания выплатила возмещение потерпевшему, но затем потребовала от виновника вернуть всю сумму.

Задача 8. При заключении договора страхования дачи собственник скрыл, что в доме ведутся огневые работы. После пожара страховщик отказался платить, заявив о признании договора недействительным.

Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Какие виды имущественных страховых случаев наиболее распространены? Приведите 3–4 примера.
2. В чём специфика страховых случаев в личном страховании (на примере страхования жизни и здоровья)?
3. Каковы особенности страховых случаев по ОСАГО? Как оформляется ДТП в качестве страхового случая?
4. Какие лимиты выплат установлены по ОСАГО? От чего они зависят?
5. В чём состоят особенности страхования ответственности? Приведите пример страхового случая в этой сфере.
6. Какие механизмы досудебной защиты прав страхователей существуют? Какова роль финансового уполномоченного?
7. Каков порядок судебного разрешения споров по страховым случаям? Какие исковые требования могут быть заявлены?
8. Что понимается под страховым мошенничеством? Какая ответственность предусмотрена за него (со ссылкой на УК РФ)?
9. Какие признаки могут свидетельствовать о страховом мошенничестве? Приведите 2–3 примера из практики.
10. Как страховщики взаимодействуют с правоохранительными органами при выявлении мошенничества?

11. Какие изменения в страховом законодательстве связаны с цифровизацией? Приведите примеры электронных сервисов в страховании.

12. Как использование Big Data и ИИ влияет на оценку страховых рисков и урегулирование случаев?

13. Какое влияние оказывают международные стандарты на национальное страховое законодательство РФ?

14. Какие тенденции в развитии страхового законодательства можно выделить на ближайшие 3–5 лет?

Задачи

Задача 1. Виновник ДТП Иванов врезался в автомобиль Петрова. У Петрова есть полис КАСКО. Страховая компания выплатила Петрову 200 000 рублей на ремонт и предъявила требование к Иванову о возмещении этой суммы. Правомерны ли действия страховщика?

Задача 2. Двое хулиганов разбили витрину магазина. Суд взыскал с одного из них (Алексеева) полную стоимость ущерба — 100 000 рублей. Алексеев выплатил всю сумму и теперь хочет взыскать половину со второго соучастника. Может ли он это сделать?

Задача 3. ООО «Альфа» задолжало банку по кредиту. Из-за блокировки счетов «Альфы» платеж за нее внесла дружественная компания ООО «Бета», не имея на то договора с банком. Обязан ли банк принять этот платеж?

Задача 4. Водитель курьерской службы на служебном авто сбил забор частного дома. Компания возместила собственнику забора ущерб в размере 50 000 рублей. Имеет ли компания право взыскать эти деньги со своего водителя?

Задача 5. При заключении договора автокредитования банк обязал заемщика купить полис страхования жизни, заявив, что без него ставка будет выше. Через три дня заемщик решил отказаться от страховки и вернуть деньги, но страховщик отказал, сославшись на условия договора.

Задача 6. После ДТП страховая компания выплатила владельцу поврежденного авто 50 000 рублей на основании собственного расчета. Независимая экспертиза оценила ущерб в 90 000 рублей. Страховщик проигнорировал претензию о доплате.

Задача 7. Произошло ДТП, в котором виноват водитель, не вписанный в полис ОСАГО (но имеющий право управления). Страховая компания отказала потерпевшему в выплате, заявив, что случай не является страховым из-за нарушения условий договора.

Задача 8. Страховая выдала направление на ремонт по ОСАГО. Автомобиль простоял в сервисе 45 дней вместо положенных по закону 30 рабочих дней из-за отсутствия запчастей. Владелец требует выплатить неустойку.

МДК 03.03 Цифровая экономика

Тема 3.1. Определение и концепция цифровой экономики

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Дайте определение цифровой экономики. Какие ключевые элементы включает в себя это понятие?
2. Каковы основные отличия традиционной экономики от цифровой? Приведите примеры из сферы страхования.
3. Какие цифровые технологии сегодня считаются драйверами развития цифровой экономики? Как они применяются в страховом бизнесе?
4. Что такое «цифровая платформа»? Назовите примеры цифровых платформ, используемых страховыми компаниями.
5. Объясните понятие «цифровизация бизнес-процессов». Какие процессы в страховой компании могут быть оцифрованы и почему это важно?
6. Как цифровая экономика влияет на взаимодействие страховой компании с клиентами? Приведите примеры цифровых каналов коммуникации.
7. mining-cryptocurrency.ru

8. Что такое «большие данные» (Big Data) и как их использование меняет подходы к страхованию (например, в андеррайтинге или оценке рисков)?

9. Каковы риски и преимущества внедрения искусственного интеллекта в страховом деле?

10. В чём заключается роль государства в развитии цифровой экономики и регулировании цифровых страховых сервисов?

11. Как вы понимаете термин «цифровая грамотность»? Почему этот навык необходим современному специалисту по страхованию?

Задачи

При решении задач обучающиеся должны раскрыть суть задачи и обосновать свои ответы ссылками на нормативные документы (например, Гражданский кодекс РФ, Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Закон «Об электронной подписи» и др.)

Задача 1. Электронные страховые услуги.

Страховая компания внедрила онлайн-продажу полисов через сайт и мобильное приложение. Опишите, как это связано с концепцией цифровой экономики. Какие преимущества получают компания и клиенты?

Задача 2. Использование больших данных.

Страховщик анализирует данные о клиентах с помощью Big Data для персонализации страховых продуктов. Опишите, как это отражает принципы цифровой экономики. Какие риски и ограничения существуют с точки зрения законодательства о персональных данных?

Задача 3. Автоматизация процессов.

В страховой компании внедрён искусственный интеллект для оценки страховых рисков. Как это влияет на эффективность бизнеса и клиентский опыт? Какие нормативные акты регулируют использование ИИ в экономике?

Задача 4. Кибербезопасность в страховании.

В результате кибератаки у страховщика были похищены персональные данные клиентов. Какие меры по защите информации предусмотрены законодательством РФ? Как цифровая экономика влияет на требования к кибербезопасности?

Задача 5. Виртуальные страховые продукты.

Компания продаёт цифровые страховые полисы без бумажного носителя. Опишите, как это меняет бизнес-модель, и какие требования к электронным услугам предъявляет законодательство?

Задача 6. Электронный документооборот.

Страховая компания перешла на электронный документооборот. Какие требования к электронным документам предъявляет российское законодательство? Как это влияет на бизнес-процессы?

Задача 7. Цифровые платформы и маркетплейсы.

Клиент приобрёл страховой полис через цифровой агрегатор. Опишите, как работает такая платформа, какие элементы цифровой экономики задействованы, и каковы гарантии для потребителя?

Задача 8. Электронные платежи и цифровая валюта

Клиент оплачивает страховой полис с помощью электронной валюты. Каковы особенности таких расчётов с точки зрения законодательства РФ?

Задача 9. Единое цифровое пространство.

В регионе внедряется единое цифровое пространство для взаимодействия страховых компаний и клиентов. Какие задачи решает цифровая экономика на этом уровне? Какие нормативные акты регулируют создание цифровых платформ?

Задача 10. Цифровая экономика и устойчивое развитие.

Опишите, как развитие цифровой экономики способствует инклюзивному доступу к цифровым технологиям и устойчивому развитию страхового рынка. Какие нормативные инициативы существуют в РФ по этому направлению?

Тема 3.2. Цифровизация страхового рынка: тенденции, проблемы и перспективы развития

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Как вы понимаете термин «цифровизация страхового рынка»? Назовите основные компоненты цифровой экономики в страховании.
2. Какие цифровые технологии сегодня оказывают наибольшее влияние на развитие страхового рынка в России? Приведите примеры их использования.
3. Каковы основные тенденции цифровизации страхового рынка в России за последние 3-5 лет? Какие виды страхования наиболее активно развиваются онлайн?
4. С какими проблемами сталкиваются страховые компании при внедрении цифровых технологий? Назовите не менее трех ключевых проблем и обоснуйте их.
5. Как цифровизация влияет на взаимодействие страховых компаний с клиентами? Приведите примеры цифровых каналов коммуникации и сервисов.
6. Что такое Insurtech? Какую роль играют Insurtech-стартапы в развитии современного страхового рынка?
7. Какие новые риски появляются на страховом рынке в связи с цифровизацией? Как страховые компании могут их минимизировать?
8. Каковы перспективы развития цифрового страхования в России? Какие направления вы считаете наиболее перспективными и почему?
9. Как цифровизация влияет на требования к специалистам страхового дела? Какие цифровые компетенции необходимы современному страховому агенту?
10. Какова роль государства и регулирования в процессе цифровизации страхового рынка? Какие меры поддержки или регулирования вы считаете важными?

Задачи (кейсы)

Кейс 1. Внедрение чат-бота для консультаций.

Страховая компания внедрила чат-бота для круглосуточных консультаций клиентов по страховым продуктам. Опишите, как это вли-

яет на клиентский опыт и эффективность обслуживания. Какие требования к защите персональных данных должны быть соблюдены?

Кейс 2. Использование телематики в автостраховании.

Страховщик предлагает полисы КАСКО с телематическими устройствами, отслеживающими стиль вождения. Опишите, как это связано с цифровизацией, какие преимущества и риски возникают для страхователя и страховщика.

Кейс 3. Персонализированные страховые продукты.

С помощью анализа больших данных страховщик разрабатывает индивидуальные страховые программы. Опишите, как это меняет подход к продажам и какие требования к обработке данных предъявляет законодательство РФ.

Кейс 4. Виртуальный ассистент для урегулирования убытков.

Компания внедрила виртуального ассистента для приёма и обработки заявлений о страховых случаях. Опишите, как это влияет на скорость и качество урегулирования, и какие нормативные акты регулируют электронный документооборот.

Кейс 5. Интеграция с государственными цифровыми сервисами.

Страховая компания подключилась к portalу «Госуслуги» для упрощения идентификации клиентов. Опишите, как это влияет на развитие цифровизации и какие требования к безопасности данных должны быть соблюдены.

Кейс 6. Использование блокчейн-технологий.

Страховщик внедряет блокчейн для хранения и проверки данных о страховых договорах. Опишите, как это повышает прозрачность и доверие, и какие нормативные вопросы могут возникнуть.

Кейс 7. Цифровое обучение страховых агентов.

Компания перевела обучение агентов в онлайн-формат с использованием цифровых платформ. Опишите, как это влияет на качество подготовки специалистов и какие требования к электронному обучению существуют.

Кейс 8. Автоматизация андеррайтинга.

Внедрена система автоматического андеррайтинга на основе искусственного интеллекта. Опишите, как это меняет процесс оценки рисков и какие риски могут возникнуть для клиентов.

Кейс 9. Цифровые экосистемы в страховании.

Страховая компания входит в состав цифровой экосистемы, объединяющей банки, медицинские учреждения и сервисы. Опишите, как это влияет на развитие рынка и какие требования к взаимодействию участников предъявляет законодательство.

Кейс 10. Киберстрахование для малого бизнеса.

Компания предлагает специализированный полис киберстрахования для малого бизнеса. Опишите, какие риски покрывает такой продукт, и какие перспективы развития этого сегмента в России.

Тема 3.3. Современные цифровые технологии в страховании

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Какие современные цифровые технологии вы считаете наиболее значимыми для страхового рынка? Приведите примеры их использования в страховании.
2. Как искусственный интеллект (AI) и машинное обучение меняют процессы андеррайтинга и оценки рисков в страховых компаниях?
3. Что такое Insurtech? Как Insurtech-решения влияют на конкурентоспособность страховых компаний и качество обслуживания клиентов?
4. Как технология блокчейн может быть использована в страховании? Какие преимущества она даёт страховщикам и клиентам?
5. Как интернет вещей (IoT) применяется в страховании (например, в автостраховании или страховании имущества)? Каковы перспективы развития этого направления?
6. Как цифровые платформы и маркетплейсы меняют каналы продаж страховых продуктов? Какие преимущества получают страхователи?

7. Какие риски и угрозы информационной безопасности возникают при внедрении цифровых технологий в страховании? Как компании могут их минимизировать?

8. Как цифровизация влияет на требования к профессиональным компетенциям специалистов страхового дела? Какие цифровые навыки необходимы современному страховому агенту?

9. Каковы основные тенденции развития цифровых технологий в страховании на ближайшие 3-5 лет? Какие инновации вы считаете наиболее перспективными?

10. Какова роль государства и регулирования в процессе внедрения цифровых технологий на страховом рынке? Какие меры поддержки или регулирования вы считаете важными?

Задачи

Задача 1. Оформление электронного полиса ОСАГО.

С помощью специализированного программного обеспечения или онлайн-калькулятора обучающийся должен рассчитать страховой взнос по ОСАГО для конкретного клиента, заполнить электронный полис и сохранить его в формате PDF. В ответе указать, какие нормативные акты регулируют оформление электронных полисов.

Задача 2. Анализ клиентской базы с помощью Excel.

Дан список клиентов страховой компании (ФИО, дата рождения, вид полиса, дата заключения). Требуется с помощью Excel:

- отсортировать клиентов по дате заключения договора;
- выделить сегмент клиентов, заключивших договор в последние 6 месяцев;
- построить диаграмму распределения по видам страхования. В ответе описать, как цифровизация помогает анализировать клиентскую базу.

Задача 3. Использование CRM-системы.

В CRM-системе необходимо зарегистрировать нового клиента, внести данные о его страховом полисе, запланировать напоминание о продлении договора. Обучающийся демонстрирует навыки работы с CRM, объясняет, как это повышает качество обслуживания.

Задача 4. Работа с Web-сервисами для страхования.

Обучающийся заходит на цифровой страховой агрегатор, сравнивает условия страхования по заданным параметрам (например, КАСКО для разных автомобилей), выбирает оптимальный вариант и оформляет заявку. В ответе описать преимущества цифровых платформ.

Задача 5. Электронный документооборот.

Необходимо оформить заявление о страховом случае в электронном виде, подписать его электронной подписью (в учебной программе - имитировать), отправить через личный кабинет на сайте страховщика. В ответе указать, какие законы регулируют электронный документооборот в страховании.

Задача 6. Анализ убыточности с помощью Excel.

Даны данные по страховым выплатам за год (вид страхования, сумма выплаты, дата). Требуется:

- рассчитать среднюю сумму выплаты;
- определить месяц с наибольшим количеством страховых случаев;
- построить график убыточности.

В ответе объяснить, как цифровизация помогает анализировать убыточность.

Задача 7. Оформление договора через мобильное приложение.

Обучающийся демонстрирует оформление договора страхования через учебное мобильное приложение: вводит данные, выбирает параметры, получает электронный полис. В ответе описать, как мобильные технологии меняют страховой рынок.

Задача 8. Работа с большими данными (Big Data).

Дан массив данных о клиентах (возраст, стаж вождения, количество ДТП). Требуется с помощью Excel или BI-системы выделить группы риска и предложить для каждой группы индивидуальный страховой продукт. В ответе описать, как Big Data используется в страховании.

Задача 9. Киберстрахование и информационная безопасность.

Обучающийся изучает условия полиса киберстрахования на сайте страховщика, анализирует, какие риски покрываются, и оформляет заявку на консультацию через онлайн-чат. В ответе указать, какие нормативные акты регулируют киберстрахование.

Задача 10. Автоматизация расчёта страховых премий.

С помощью Excel или специализированной программы обучающийся рассчитывает страховую премию по заданным параметрам (объект страхования, страховая сумма, тариф, франшиза). В ответе описать, как автоматизация ускоряет работу страхового агента.

Тема 3.4. Киберстрахование и информационная безопасность в цифровой экономике

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Что такое киберстрахование? Какие основные риски оно покрывает и почему этот вид страхования становится всё более востребованным в цифровой экономике?
2. Каковы основные отличия информационной безопасности от кибербезопасности? Почему эти различия важны для страховых компаний?
3. Перечислите наиболее распространённые виды кибератак. Как страхование может помочь бизнесу минимизировать последствия таких атак?
4. Какие элементы входят в систему обеспечения информационной безопасности организации? Как их наличие влияет на условия и стоимость киберстрахования?
5. Что такое Insurtech и как современные цифровые технологии (например, блокчейн, искусственный интеллект) применяются в киберстраховании?
6. Какие нормативные требования к защите информации и страхованию цифровых рисков существуют в России? Как они отражаются в страховых продуктах?
7. Опишите основные этапы урегулирования убытков по договору киберстрахования. Какие документы и доказательства обычно требуются от страхователя?

8. Какие новые угрозы информационной безопасности появились в последние годы и как страховые компании адаптируют свои продукты к этим вызовам?

9. Каковы перспективы развития рынка киберстрахования в России и мире? Какие факторы будут определять его рост?

10. Какова роль страховой компании в профилактике киберрисков у клиентов? Какие услуги по информационной безопасности могут предлагаться в рамках страховых программ?

Задачи

Задача 1. Разработка страхового продукта для малого бизнеса.

Страховая компания планирует запустить новый продукт по киберстрахованию для малого и среднего бизнеса. Опишите, какие риски должны быть включены в покрытие, как оценить их вероятность и ущерб, а также какие условия договора помогут снизить вероятность мошенничества.

Задача 2. Анализ инцидента информационной безопасности.

Клиент страховой компании подвергся атаке вируса-шифровальщика. Опишите последовательность действий страховщика при урегулировании убытка, включая взаимодействие с экспертами по кибербезопасности и оценку ущерба.

Задача 3. Оценка киберрисков при андеррайтинге.

Страховщик внедряет автоматизированную систему оценки киберрисков для корпоративных клиентов. Предложите критерии и источники данных для такой оценки, а также опишите, как результаты анализа влияют на стоимость полиса и условия страхования.

Задача 4. Внедрение превентивных сервисов.

Страховая компания предлагает клиентам не только страхование, но и услуги по аудиту информационной безопасности. Обоснуйте, как такой подход влияет на снижение убыточности и повышение лояльности клиентов.

Задача 5. Разработка условий страхования от утечки персональных данных.

Клиент - онлайн-ритейлер - опасается штрафов и репутационных потерь из-за утечки данных клиентов. Составьте перечень страховых рисков, связанных с нарушением законодательства о персональных данных, и предложите механизмы урегулирования таких убытков.

Задача 6. Киберстрахование для физических лиц.

Страховщик рассматривает возможность запуска продукта по киберстрахованию для частных лиц (например, защита от мошенничества с банковскими картами, утечка данных из соцсетей). Опишите структуру продукта, основные риски и способы их оценки.

Задача 7. Взаимодействие с государственными органами.

В результате кибератаки на клиента пострадали данные государственных информационных систем. Опишите, как страховщик должен организовать взаимодействие с регуляторами и правоохранительными органами при урегулировании такого случая.

Задача 8. Мультистраховой полис для цифровой экосистемы.

Крупная IT-компания использует облачные сервисы, собственные серверы и сторонние платформы. Предложите структуру мультистрахового полиса, объединяющего киберриски, ответственность перед третьими лицами и имущественные риски.

Задача 9. Обучение клиентов как элемент страховой программы.

Страховщик внедряет программу обучения сотрудников клиентов основам кибербезопасности. Обоснуйте, как это влияет на уровень киберрисков, частоту страховых случаев и стоимость полисов.

Задача 10. Оценка эффективности киберстрахования.

После внедрения программы киберстрахования страховщик хочет оценить её эффективность. Предложите систему ключевых показателей (KPI) для анализа влияния страхования на уровень информационной безопасности клиентов и убыточность портфеля.

Тема 3.5. Инновационные бизнес-модели и клиентский опыт

Вопросы для собеседования на практических занятиях:

1. Что такое инновационная бизнес-модель в страховании? Приведите примеры инновационных моделей, которые уже реализованы на российском страховом рынке.
2. Как цифровизация влияет на формирование клиентского опыта в страховании? Какие цифровые инструменты позволяют повысить удовлетворённость клиентов?
3. Что такое клиентоориентированная модель розничных продаж? Какие элементы она включает и как реализуется в страховой компании?
4. Как анализ клиентского опыта помогает страховым компаниям разрабатывать новые продукты и сервисы? Приведите примеры.
5. Какие каналы продаж страховых продуктов считаются инновационными? Каковы их преимущества и недостатки по сравнению с традиционными каналами?
6. Как страховые компании используют большие данные (Big Data) и искусственный интеллект для персонализации клиентского опыта?
7. Что такое экосистема в страховании? Как построение экосистем влияет на бизнес-модель и лояльность клиентов?
8. Какие инновационные подходы к мотивации и вовлечению клиентов вы знаете (например, геймификация, программы лояльности)? Как они применяются в страховании?
9. Как оценить эффективность внедрения инновационной бизнес-модели в страховой компании? Какие показатели используются для анализа?
10. Каковы перспективы развития инновационных бизнес-моделей и клиентского опыта в страховании в ближайшие 5 лет? Какие тренды вы считаете наиболее значимыми?

Задачи

Задача 1. Цифровизация страховых продуктов.

Страховая компания планирует запустить мобильное приложение с возможностью оформления полисов онлайн. Какие инновационные бизнес-модели можно внедрить для повышения клиентского опыта? Предложите не менее трёх решений и обоснуйте их эффективность.

Задача 2. Персонализация страховых услуг.

Клиенты жалуются на стандартные страховые продукты, не учитывающие их индивидуальные потребности. Как с помощью анализа больших данных и цифровых технологий можно персонализировать предложения? Опишите этапы внедрения и ожидаемый результат.

Задача 3. Внедрение телематики в автострахование.

Страховая компания рассматривает внедрение телематических устройств для оценки стиля вождения клиентов. Как это повлияет на бизнес-модель и клиентский опыт? Какие преимущества и риски вы видите?

Задача 4. Использование чат-ботов и ИИ.

В компании наблюдается рост обращений клиентов по стандартным вопросам. Предложите внедрение чат-бота с элементами искусственного интеллекта для автоматизации обслуживания. Как это изменит клиентский путь и внутренние процессы?

Задача 5. Экосистемный подход.

Страховая компания хочет создать экосистему, объединяющую страхование, медицинские услуги и сервисы по ремонту. Опишите, как это может быть реализовано, и какие выгоды получают клиенты и сама компания.

Задача 6. Гибкие страховые подписки.

Клиенты заинтересованы в гибких страховых продуктах, которые можно включать и отключать по мере необходимости (например, страхование путешествий только на время поездки). Разработайте концепцию такой бизнес-модели и оцените её влияние на лояльность клиентов.

Задача 7. Омниканальный клиентский опыт.

Клиенты взаимодействуют с компанией через сайт, мобильное приложение, соцсети и офисы. Как обеспечить бесшовный омниканальный опыт? Предложите инструменты и технологии для интеграции каналов.

Задача 8. Геймификация в страховании.

Страховая компания планирует использовать элементы геймификации для повышения вовлечённости клиентов (например, бонусы за здоровый образ жизни). Опишите, как это может быть реализовано и какие результаты ожидаются.

Задача 9. Краудсорсинг и совместные инновации.

Компания хочет привлечь клиентов к разработке новых страховых продуктов. Предложите механизм краудсорсинга идей и опишите, как это повлияет на инновационность бизнес-модели и удовлетворённость клиентов.

Задача 10. Оценка эффективности внедрения инноваций.

После внедрения ряда цифровых решений компания столкнулась с трудностями в оценке их влияния на клиентский опыт. Разработайте систему метрик и KPI для мониторинга эффективности новых бизнес-моделей и клиентских сервисов.

3.2. Самостоятельная работа

Ответьте на предлагаемые вопросы, и аргументируйте свой выбор.

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

1. Что такое деловая коммуникация?

- а) общение между друзьями.
- б) профессиональное общение для достижения целей организации.
- в) личная переписка.
- г) разговор по телефону.

2. Какой стиль общения наиболее эффективен при работе с клиентами в страховании?

- а) авторитарный.
- б) клиентоориентированный.
- в) дружеский.
- г) безразличный.

3. Какова основная цель активного слушания?

- а) перебить собеседника.
- б) показать, что вы внимательно слушаете и понимаете клиента.
- в) рассказать о себе.
- г) закончить разговор быстрее.

4. Какой из перечисленных элементов относится к невербальной коммуникации?

- а) электронная почта.
- б) устная речь.
- в) мимика и жесты.
- г) письменный отчет.

5. Как правильно начать телефонный разговор с клиентом?

- а) «Алло».
- б) «Здравствуйте, страховая компания [название], меня зовут [имя], чем могу помочь?»
- в) «Слушаю».
- г) «Говорите».

6. Какой из вопросов является открытым?

- а) «Вы застрахованы?»
- б) «Почему вы выбрали именно наш продукт?»
- в) «Вам удобно в 10:00?»
- г) «Вы согласны?»

7. Что такое эмпатия в деловом общении?

- а) умение говорить быстро.
- б) способность понять чувства и эмоции собеседника.
- в) умение спорить.
- г) умение писать письма.

8. Какой нормативный акт регулирует оказание страховых услуг в РФ?

- а) Трудовой кодекс РФ.
- б) Закон РФ «Об организации страхового дела».
- в) Закон РФ «О защите прав потребителей».
- г) Гражданский кодекс РФ (только часть).

9. Какова основная задача консультанта при работе с возражениями клиента?

- а) переспорить клиента.
- б) выяснить причину возражения и предложить решение.
- в) прекратить разговор.

г) игнорировать возражения.

10. Какой из перечисленных каналов коммуникации является цифровым?

- а) личная встреча.
- б) телефонный звонок.
- в) чат-бот на сайте.
- г) письмо по почте.

11. Что такое «малый разговор» в деловой коммуникации?

- а) обсуждение рабочих задач.
- б) легкая беседа на нейтральные темы для установления контакта.
- в) переговоры о зарплате.
- г) разговор о политике.

12. Какой из приёмов способствует деэскалации конфликта с клиентом?

- а) повышение голоса.
- б) признание чувств клиента и предложение вариантов решения.
- в) игнорирование претензий.
- г) обвинение клиента.

13. Какова роль невербальных средств в телефонном общении?

- а) не имеют значения.
- б) проявляются в интонации, темпе речи, паузах.
- в) важны только при личной встрече.
- г) не важны, если есть видеосвязь.

14. Какой документ подтверждает факт оказания консультационной услуги?

- а) доверенность.
- б) акт оказанных услуг или запись в CRM-системе.
- в) рекламный буклет.
- г) визитная карточка.

15. Каковы основные требования к письменной деловой коммуникации?

- а) краткость, информативность, официальный стиль, отсутствие ошибок.
- б) использование сленга и смайликов.
- в) длинные и сложные предложения.
- г) использование только заглавных букв.

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

1. Кто является получателем страховых услуг согласно законодательству РФ?

- а) только страхователи;
- б) страхователи и застрахованные лица;
- в) страхователи, застрахованные лица и выгодоприобретатели;
- г) страховые агенты и брокеры.

2. В какой срок страховщик обязан рассмотреть заявление о страховой выплате после получения всех необходимых документов?

- а) 5 рабочих дней;
- б) 10 рабочих дней;
- в) 15 рабочих дней;
- г) 30 рабочих дней.

3. Что из перечисленного не входит в обязанности страховщика при обслуживании получателей страховых услуг?

- а) разъяснение условий договора страхования;
- б) своевременное рассмотрение заявлений о страховых случаях;
- в) навязывание дополнительных услуг при заключении договора;
- г) информирование о порядке урегулирования убытков.

4. Какой документ подтверждает факт наступления страхового случая?

- а) страховой полис;
- б) заявление страхователя;
- в) акт о страховом случае;
- г) квитанция об уплате страховой премии.

5. В каких случаях страховщик вправе отказать в страховой выплате?

- а) при пропуске срока уведомления о страховом случае без уважительных причин;
- б) если событие не подпадает под условия договора;
- в) если доказан умысел страхователя;
- г) во всех перечисленных случаях.

МДК 03.03 Цифровая экономика

1. Что такое цифровая экономика?

а) Экономика, основанная на использовании цифровых технологий, данных и платформ для производства, распределения и потребления товаров и услуг.

б) Торговля товарами через интернет-магазины.

в) Использование компьютеров в бухгалтерии.

г) Экономика, где все расчёты ведутся только в криптовалюте.

2. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к цифровой экономике?

а) Электронная коммерция.

б) Интернет-банкинг.

в) Производство стали.

г) Электронные платежи.

3. Какова основная цель цифровизации страхового рынка?

а) Увеличить количество бумажных документов.

б) Повысить эффективность, снизить издержки и улучшить клиентский опыт.

в) Уволить всех страховых агентов.

г) Запретить личное общение с клиентами.

4. Что такое Insurtech?

а) Страхование технологических компаний.

б) Инновационные цифровые технологии, применяемые в страховании.

в) Страхование от поломок компьютеров.

г) Вид страхового брокера.

5. Какой нормативный акт регулирует основы оказания услуг в РФ, включая цифровые?

а) Закон «О защите прав потребителей».

б) Гражданский кодекс РФ.

в) Закон «Об электронной подписи».

г) Все перечисленные.

6. Что такое Big Data (большие данные) в страховании?

а) Очень большие бумажные папки с делами.

б) Огромные массивы данных, анализ которых позволяет точнее оценивать риски и персонализировать продукты.

в) Данные о самых богатых клиентах.

г) База данных страховых агентов.

7. Какую роль играет искусственный интеллект (ИИ) в страховании?

- а) Заменяет всех сотрудников.
- б) Автоматизирует андеррайтинг, обработку заявлений и работу чат-ботов.
- в) Используется только для игр.
- г) Не применяется в страховании.

8. Что такое электронный полис ОСАГО?

- а) Полис, который действует только в интернете.
- б) Договор страхования, оформленный и подписанный в электронном виде.
- в) Полис для электромобилей.
- г) Документ, распечатанный на зелёной бумаге.

9. Какой из каналов продаж является цифровым?

- а) Агент в офисе.
- б) Телефонный звонок.
- в) Сайт или мобильное приложение страховщика.
- г) Реклама на телевидении.

10. Что такое блокчейн и как он может применяться в страховании?

- а) Вид замка для сейфа.
- б) Распределённая база данных, которая может использоваться для защиты информации и автоматизации выплат.
- в) Программа для расчёта тарифов.
- г) Вид страхового покрытия.

11. Какова главная особенность цифровой экономики по сравнению с традиционной?

- а) Использование сырья и физического труда.
- б) Опора на данные, алгоритмы и сетевые платформы.
- в) Медленная передача информации.
- г) Отсутствие конкуренции.

12. Что такое цифровая платформа?

- а) Сайт компании.
- б) Сервис, соединяющий поставщиков и потребителей услуг (например, маркетплейс).
- в) Компьютерная программа для игр.
- г) Социальная сеть.

13. Какой риск возрастает с развитием цифровой экономики в страховании?

- а) Риск нехватки бумаги.
- б) Киберриски (утечка данных, хакерские атаки).
- в) Риск опоздания почтальона.
- г) Риск поломки ручки.

14. Как цифровизация влияет на требования к специалистам страхового дела?

- а) Требуются только навыки продаж.
- б) Необходимы цифровые компетенции: работа с CRM, анализ данных, использование ПО.
- в) Компьютерные навыки не нужны.
- г) Требуется только знание истории страхования.

15. Что является ключевым фактором развития цифровой экономики?

- а) Количество лесов в стране.
- б) Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (интернет, 5G).
- в) Производство угля.
- г) Количество почтовых отделений.

3.3. Контрольные вопросы для самопроверки, ответьте на предлагаемые вопросы.

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

1. Каковы основные этапы установления контакта с клиентом в страховой консультации?
2. Какие техники активного слушания применяются при работе с возражениями клиента?
3. Как правильно выявлять потребности клиента при продаже страхового продукта?
4. Назовите основные барьеры в коммуникации и способы их преодоления.
5. Какова роль невербальной коммуникации в процессе консультирования?

6. Какие вопросы (открытые, закрытые, альтернативные) наиболее эффективны при выявлении потребностей?
7. Как работать с эмоциональным состоянием клиента в стрессовой ситуации?
8. Что такое эмпатия и как она проявляется в работе страхового консультанта?
9. Как корректно завершить консультацию и подвести итог договорённостям?
10. Каковы особенности телефонных консультаций по страховым продуктам?
11. Какие приёмы используются для удержания внимания клиента во время презентации продукта?
12. Как реагировать на агрессивное поведение клиента?
13. В чём разница между информированием и консультацией?
14. Каковы принципы этичного общения с клиентом в страховании?
15. Как работать с возражениями, связанными с высокой стоимостью полиса?
16. Какие методы используются для аргументации преимуществ страхового продукта?
17. Каковы особенности работы с корпоративными клиентами?
18. Как вести консультацию при личном визите клиента в офис?
19. Каковы типичные ошибки при общении с клиентами в страховании?
20. Как использовать технику перефразирования для уточнения информации?
21. Каковы особенности консультирования по сложным страховым продуктам (например, инвестиционное страхование)?
22. Как работать с клиентами, не владеющими финансовой терминологией?
23. Каковы правила деловой переписки с клиентами?
24. Как организовать групповую консультацию по страховым продуктам?
25. Каковы особенности работы с клиентами разных возрастных групп?

26. Как использовать кейсы и примеры из практики для убеждения клиента?
27. Каковы принципы работы с жалобами и претензиями клиентов?
28. Как организовать постпродажное обслуживание клиента?
29. Каковы требования к внешнему виду и манере общения страхового консультанта?
30. Как оценить эффективность проведённой консультации?

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

1. Какие основные законы регулируют страховую деятельность в РФ?
2. Что такое страховой полис и каковы его обязательные реквизиты?
3. Каковы права и обязанности страхователя и страховщика по договору страхования?
4. Что такое страховой случай и как он фиксируется?
5. Каков порядок заключения договора страхования?
6. Какие документы необходимы для оформления страхового полиса?
7. Каковы основания для отказа в страховой выплате?
8. Что такое франшиза и как она влияет на условия страхования?
9. Каков порядок расторжения договора страхования?
10. Каковы сроки рассмотрения заявления о страховом случае?
11. Что такое перестрахование и какова его роль в защите интересов клиента?
12. Каковы особенности обязательного и добровольного страхования?
13. Как осуществляется защита персональных данных клиентов в страховании?
14. Каковы требования к информированию клиента о рисках и условиях страхования?
15. Каков порядок досудебного урегулирования споров между клиентом и страховщиком?

16. Что такое коллективное и индивидуальное страхование, в чём их различия?
17. Каковы особенности страхования ответственности перед третьими лицами?
18. Как осуществляется наследование страховых выплат?
19. Каковы требования к лицензированию страховой деятельности?
20. Каков порядок внесения изменений в страховой полис?
21. Что такое страховой тариф и как он формируется?
22. Каковы особенности страхования жизни и здоровья граждан?
23. Как осуществляется контроль за деятельностью страховых компаний со стороны государства?
24. Каковы права клиента при некачественном оказании страховых услуг?
25. Каков порядок оформления страхового случая при ДТП?
26. Что такое суброгация и регресс в страховании?
27. Каковы особенности страхования имущества юридических лиц?
28. Как осуществляется возврат страховой премии при досрочном расторжении договора?
29. Каковы требования к рекламе страховых продуктов?
30. Каков порядок рассмотрения жалоб клиентов на действия страховщика?

МДК 03.03 Цифровая экономика

1. Что такое цифровая экономика и каковы её основные черты?
2. Какие цифровые технологии используются в страховании сегодня?
3. Что такое InsurTech и как он меняет рынок страховых услуг?
4. Каковы преимущества электронного документооборота в страховании?
5. Что такое Big Data и как они применяются для анализа клиентских данных в страховании?

6. Как искусственный интеллект используется для оценки страховых рисков?
7. Что такое омниканальный клиентский опыт и как его обеспечить в страховании?
8. Как мобильные приложения повышают качество обслуживания клиентов страховых компаний?
9. Что такое телематика и как она применяется в автостраховании (КАСКО, ОСАГО)?
10. Как цифровые платформы меняют процесс продажи страховых продуктов?
11. Что такое киберстрахование и какие риски оно покрывает?
12. Как обеспечить информационную безопасность при оказании страховых услуг онлайн?
13. Что такое блокчейн и как он может быть использован в страховании?
14. Как цифровые технологии влияют на формирование страховых тарифов?
15. Что такое геймификация в страховании и как она применяется для повышения лояльности клиентов?
16. Как цифровые сервисы помогают в урегулировании страховых случаев (дроны, ИИ)?
17. Что такое экосистема цифровых сервисов в страховании? Приведите примеры.
18. Как социальные сети используются для продвижения страховых продуктов и работы с клиентами?
19. Что такое цифровой профиль клиента и как он формируется?
20. Как цифровые технологии помогают бороться с мошенничеством в страховании?
21. Что такое «умные» контракты (smart contracts) и их роль в страховании?
22. Как облачные технологии используются для хранения данных страховых компаний?
23. Что такое цифровой маркетинг в страховании и каковы его инструменты?
24. Как цифровые платформы помогают сравнивать страховые продукты?

25. Что такое дистанционное урегулирование убытков и как оно реализуется?
26. Как цифровые технологии меняют требования к компетенциям страховых специалистов?
27. Что такое персонализация страховых продуктов на основе цифровых данных?
28. Как цифровые сервисы помогают клиентам управлять своими страховыми полисами?
29. Какие риски связаны с цифровизацией страхового бизнеса?
30. Каковы перспективы развития цифровой экономики в страховании на ближайшие 5 лет?

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568542>
3. Сергеев, Л. И. Цифровая экономика: учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20837-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590016>

Дополнительные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.06.2025, с изм. от 16.12.2025) — Текст : электронный.— URL: <http://www.consultant.ru>
2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. № 4015-І «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: <http://www.consultant.ru>
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, 2024. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2129206>

5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212377>

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>

7. 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, 2026. — 526 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1014644. - ISBN 978-5-16-021949-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2242882>