



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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 **Л.В. Ватлина**

26 марта 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
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**

Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю *«Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»* разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 № 555.

РАЗРАБОТЧИКИ:

Т.Н. Малыхина, ст. преподаватель старший преподаватель кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики

А.А. Егорычева, преподаватель кафедры трудового права и социального обеспечения

К.С. Тахватулин преподаватель кафедры трудового права и социального обеспечения

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

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

О.В. Шмыгина, канд.юрид.наук, доцент кафедры трудового права и социального обеспечения

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю *«Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»* рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики, протокол от 26 марта 2026 г. № 10., рассмотрен и одобрен на заседании кафедры трудового права и социального обеспечения, протокол от 26 марта 2026 г. № 9.

Заведующий кафедрой

экономической стратегии и бизнес-аналитики



О.А. Чистякова

Заведующий кафедрой

трудового права и социального обеспечения



М.В. Чельцов

Раздел 1. «Паспорт оценочных средств»

Оценочные средства для проверки хода освоения дисциплины и достижения планируемых результатов обучения

Результат обучения (по ФГОС)	Код контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
Владеть навыками: - навыками оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	Тема 1.1-1.4, 2.1-2.3, 3.1-3.5	ВСТ, Р, З, Т, ВЭ

действий (самостоятельно или с помощью наставника). - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. - 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; - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; - презентовать бизнес-идею; - определять источники финансирования. - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. - 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. - предоставлять информацию клиентам о страховой организации; - предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией; - предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования - осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования; - осуществлять мони-			
--	--	--	--

торинг сроков окончания договоров страхования; - информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса; - информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования; - информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования; - информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования - вести деловую переписку и проводить переговоры; - регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус; - выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций - определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации; - координировать работу с подразделениями при обработке			
--	--	--	--

претензионного обращения; - предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению Знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их приме-			
---	--	--	--

нения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; - правила разработки бизнес-планов; - порядок выстраивания презентации; - кредитные банковские продукты. - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности. - особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений. - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основные общепро-			
--	--	--	--

требительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности. - 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;			
---	--	--	--

- 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 - 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 получа-			
--	--	--	--

телей страховых услуг - 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			
---	--	--	--

Условные обозначения: (обозначения рекомендуемые)

ВСТ – вопросы для собеседования по теме, *Р* – реферат; *З* – задачи, кейсы; *Т* – тесты; *ВЭ* – вопросы к экзамену.

Раздел 2. Оценочные средства: текущий контроль

Текущий контроль проводится в период аудиторной работы по результатам практических занятий в виде вопросов для собеседования по темам, докладов, решение задач и тестовые задания.

Вопросы для собеседования по темам

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации

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?

Тема 1.2. Этические принципы делового общения

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?

Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация

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?

Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов

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?

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг

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.

Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг

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)?

Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг

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?

МДК 03.03 Цифровая экономика

Тема 3.1. Определение и концепция цифровой экономики

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. Что такое «большие данные» (Big Data) и как их использование меняет подходы к страхованию (например, в андеррайтинге или оценке рисков)?
8. Каковы риски и преимущества внедрения искусственного интеллекта в страховом деле?
9. В чём заключается роль государства в развитии цифровой экономики и регулировании цифровых страховых сервисов?
10. Как вы понимаете термин «цифровая грамотность»? Почему этот навык необходим современному специалисту по страхованию?

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

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?

Тема 3.3. Современные цифровые технологии в страховании

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?

Тема 3.4. Киберстрахование и информационная безопасность в цифровой экономике

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?

Тема 3.5. Инновационные бизнес-модели и клиентский опыт

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?

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по профессиональному модулю *ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Критерии оценивая устного опроса:

На «**отлично**» оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями преподавателя или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения производственной ситуации, не уверенно отвечал на дополнительно заданные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если обучающийся только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.

Темы рефератов

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

1. Особенности установления контакта с клиентом в страховой компании: вербальные и невербальные средства.

2. Психологические барьеры в общении страховщика и клиента: причины возникновения и способы преодоления.

3. Этика и культура речи специалиста по страхованию: влияние на имидж компании.

4. Техники активного слушания в работе страхового агента: как повысить доверие клиента.

5. Работа с возражениями клиентов при продаже страховых продуктов: эффективные коммуникативные приёмы.

6. Особенности телефонных переговоров в страховом бизнесе: структура, правила, типичные ошибки.
7. Консультирование клиентов по сложным страховым случаям: коммуникативные стратегии.
8. Влияние цифровых технологий на технику коммуникации в страховании (онлайн-консультации, чат-боты).
9. Конфликтные ситуации в страховом консультировании: методы разрешения и профилактика.
10. Переговоры с корпоративными клиентами в страховании: специфика и техники убеждения.
11. Роль эмпатии и эмоционального интеллекта в работе страхового консультанта.
12. Подготовка и проведение презентации страховых продуктов для различных целевых аудиторий.
13. Кросс-культурные особенности коммуникации в страховании при работе с иностранными клиентами.
14. Влияние стрессоустойчивости на качество информационно-консультационных услуг в страховании.
15. Самопрезентация страхового специалиста: формирование профессионального имиджа через коммуникацию.

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

1. Понятие и признаки страхового случая как основания для возникновения обязательств страховщика.
2. Классификация страховых случаев в зависимости от вида страхования (имущественное, личное, страхование ответственности).
3. Порядок и сроки уведомления страховщика о наступлении страхового случая: правовые последствия нарушения.
4. Правовой статус выгодоприобретателя при наступлении страхового случая в личном и имущественном страховании.
5. Основания для освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения согласно Гражданскому кодексу РФ.
6. Правовое регулирование страховых случаев в ОСАГО: алгоритм действий и необходимые документы.
7. Особенности признания случая страховым в ДМС (добровольном медицинском страховании).
8. Институт суброгации: переход к страховщику прав страхователя на возмещение ущерба.
9. Определение размера страхового возмещения: правовые аспекты оценки ущерба и экспертизы.
10. Страховой случай в системе обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве.
11. Специфика страховых случаев в страховании профессиональной ответственности (на примере нотариусов или врачей).

12. Досудебный порядок разрешения споров, связанных с отказом в признании случая страховым.

13. Противодействие страховому мошенничеству: правовые способы защиты интересов страховых компаний.

14. Понятие и значение «франшизы» при оформлении выплат по страховым случаям.

15. Цифровизация процесса фиксации страховых случаев: правовое регулирование «Европротокола» и онлайн-урегулирования.

МДК 03.03 Цифровая экономика

1. Влияние цифровых технологий на развитие страхового рынка России.
2. Использование больших данных (Big Data) в страховом бизнесе.
3. Цифровизация страховых продуктов: онлайн-страхование и мобильные приложения.
4. Роль искусственного интеллекта в оценке страховых рисков и урегулировании убытков.
5. Блокчейн в страховании: перспективы и примеры внедрения.
6. Кибербезопасность и страхование киберрисков в условиях цифровой экономики.
7. InsurTech-стартапы: новые бизнес-модели и конкуренция на страховом рынке.
8. Персонализация страховых услуг с помощью цифровых технологий.
9. Автоматизация процессов урегулирования убытков в страховании.
10. Цифровые платформы и маркетплейсы для продажи страховых продуктов.
11. Влияние цифровизации на востребованность профессий в страховом деле.
12. Электронное страхование: преимущества, риски и тенденции развития.
13. Использование телематики в автостраховании (КАСКО).
14. Цифровое взаимодействие страховщиков с клиентами: чат-боты, AI-консультанты.
15. Регулирование и правовые аспекты цифровой трансформации страхового рынка.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по профессиональному модулю *ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Критерии оценивая рефератов:

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**хорошо**» выставляется обучающемуся, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Задачи

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации

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 мотивировать 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

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

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

Общения: «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.

Общения (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.

Общения: «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.

Общения (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.

Общения: «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.

Общения (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.

Общения: «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.

Общения (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.

Общения (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.

Общения (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

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 построите 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

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

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

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

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

Кейс 1. Внедрение чат-бота для консультаций.

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

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

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

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 КРІ для мониторинга эффективности новых бизнес-моделей и клиентских сервисов.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по профессиональному модулю *ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Критерии оценивая задачи:

На «**отлично**» оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы по налогам и налогообложению.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями преподавателя или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения производственной ситуации, не уверенно отвечал на дополнительно заданные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если обучающийся только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.

Тесты

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

1. Какой стиль общения является основным при оказании информационно-консультационных услуг?

- а) Дружеский.
- б) Деловой.
- в) Доминирующий.
- г) Неофициальный.

2. Как называется техника, при которой консультант повторяет или перефразирует слова клиента для уточнения информации?

- а) Резюмирование.
- б) Активное слушание.
- в) Аргументация.
- г) Презентация.

3. Какой из перечисленных элементов не относится к невербальной коммуникации?

- а) Жесты.
- б) Мимика.
- в) Электронное письмо.
- г) Интонация.

4. Какова основная цель деловой беседы с клиентом?

- а) Продать любой ценой.
- б) Выявить потребности и предложить решение.
- в) Рассказать о компании.
- г) Закончить разговор быстрее.

5. Какой нормативный акт регулирует основные правила оказания услуг в России?

- а) Уголовный кодекс РФ.
- б) Гражданский кодекс РФ.
- в) Налоговый кодекс РФ.
- г) Кодекс об административных правонарушениях РФ.

6. Выберите два верных утверждения о телефонной деловой коммуникации:

- а) Необходимо всегда начинать разговор с приветствия и представления.
- б) Можно использовать неформальный стиль общения.
- в) Важно фиксировать результаты разговора в CRM-системе.
- г) Допустимо перебивать клиента, если он говорит долго.

7. Укажите два признака активного слушания:

- а) Задавание уточняющих вопросов.
- б) Молчание на протяжении всего разговора.
- в) Кивание и использование междометий («да», «понятно»).
- г) Перевод темы на себя.

8. Какие два канала коммуникации относятся к цифровым?

- а) Личная встреча.
- б) Электронная почта.

в) Телефонный звонок.

г) Чат-бот на сайте.

9. Назовите два способа деэскалации конфликта с клиентом:

а) Признание чувств клиента.

б) Повышение голоса.

в) Предложение вариантов решения.

г) Игнорирование претензий.

10. Выберите два документа, которые могут подтверждать факт оказания консультационной услуги:

а) Акт оказанных услуг.

б) Рекламный буклет.

в) Запись в CRM-системе.

г) Визитная карточка.

11. При телефонном общении важно использовать ... интонацию, чтобы расположить клиента к себе.

12. В деловой переписке недопустимы ... и эмоционально окрашенные выражения.

13. Основная цель консультации - выявить ... клиента и предложить оптимальное решение.

14. Для фиксации договорённостей с клиентом используется ... документ.

15. В случае конфликта важно сохранять ... и не переходить на личности.

16. Сопоставить понятие с определениями:

Понятие	Определение
1. Активное слушание	А) Краткое изложение сути разговора в конце беседы.
2. Резюмирование	Б) Техника, включающая уточняющие вопросы, перефразирование, кивание.
3. Эмпатия	В) Способность понять чувства и эмоции собеседника.
4. Деловой этикет	Г) Совокупность правил и норм поведения в профессиональной среде.
5. Конфликт	Д) Столкновение противоположных интересов, мнений или целей.

17. Расположите этапы деловой консультации в правильном порядке:

1. Выявление потребностей клиента.

2. Приветствие и установление контакта.

3. Презентация решения/продукта.

4. Завершение беседы и фиксация договоренностей.

5. Ответы на вопросы, работа с возражениями.

18. Укажите правильную последовательность действий при телефонном звонке клиенту:

1. Представиться и назвать компанию.

2. Обозначить цель звонка.

3. Приветствие.

4. Завершить разговор и зафиксировать результат.

5. Выяснить, удобно ли клиенту говорить.

19. Расположите этапы работы с возражением клиента:

1. Предложить решение/альтернативу.
2. Выслушать возражение до конца, не перебивая.
3. Поблагодарить за обратную связь.
4. Уточнить суть возражения с помощью вопросов.

20. Укажите правильную последовательность оформления страхового случая:

1. Подача заявления клиентом.
2. Регистрация заявления в системе (CRM).
3. Консультация клиента по дальнейшим действиям.
4. Сбор необходимых документов.
5. Рассмотрение заявления и принятие решения.

21. Расположите этапы подготовки к деловой встрече:

1. Определение цели встречи.
2. Анализ информации о клиенте.
3. Подготовка необходимых материалов и документов.
4. Назначение времени и места встречи.
5. Формирование структуры беседы (план).

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

1. Какой основной нормативный акт регулирует страховую деятельность в РФ?

- а) Гражданский кодекс РФ.
- б) Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
- в) Налоговый кодекс РФ.
- г) Трудовой кодекс РФ.

2. Кто может быть страхователем по договору страхования?

- а) Только юридическое лицо.
- б) Только физическое лицо.
- в) Как физическое, так и юридическое лицо.
- г) Только страховая компания.

3. Что такое страховой случай?

- а) Момент заключения договора страхования.
- б) Событие, предусмотренное договором, при наступлении которого выплачивается страховое возмещение.
- в) Срок действия договора.
- г) Сумма страховой премии.

4. Как называется документ, подтверждающий заключение договора страхования?

- а) Страховой полис.
- б) Акт осмотра.
- в) Заявление на выплату.
- г) Протокол разногласий.

5. В течение какого срока страхователь обязан сообщить о наступлении страхового случая?

- а) В течение 10 лет.
- б) В течение срока, установленного договором, но не позднее 30 дней (если иное не предусмотрено).
- в) В течение 1 года.
- г) В любое время после наступления.

6. Какие документы обычно требуются для получения страховой выплаты?

- а) Заявление на выплату.
- б) Паспорт страхователя.
- в) Договор купли-продажи автомобиля.
- г) Документы, подтверждающие наступление страхового случая (справки, протоколы).

7. Какие виды страхования относятся к личному страхованию?

- а) Страхование жизни.
- б) Страхование имущества.
- в) Медицинское страхование.
- г) Страхование ответственности владельцев транспортных средств.

8. Какие права имеет страхователь при заключении договора?

- а) Требовать снижения страховой премии без оснований.
- б) Получать полную и достоверную информацию об условиях страхования.
- в) Отказаться от договора в порядке, установленном законом и договором.
- г) Изменять условия договора в одностороннем порядке в любое время.

9. Какие обязанности несёт страховщик по договору страхования?

- а) Выплатить страховое возмещение при наступлении страхового случая.
- б) Информировать страхователя о правилах страхования и рисках.
- в) Гарантировать отсутствие страховых случаев.
- г) Вернуть всю страховую премию при любом расторжении договора.

10. Какие основания могут быть для отказа в страховой выплате?

- а) Умышленные действия страхователя, приведшие к страховому случаю.
- б) Несвоевременное уведомление о страховом случае (если это повлияло на возможность расследования).
- в) Наступление страхового случая по истечении срока действия договора.
- г) Наличие у страхователя детей.

11. Страховой ... - это плата за страхование, которую страхователь обязан уплатить страховщику.

12. ... страхования - это лицо, в пользу которого заключён договор и которое имеет право на получение выплаты.

13. Договор страхования вступает в силу с момента уплаты страховой ...

14. Страховой ... - это событие, на случай наступления которого проводится страхование.

15. При наступлении страхового случая составляется страховой ...

16. Сопоставить понятие с определениями:

Понятие	Определение
---------	-------------

1. Франшиза	А) Физическое или юридическое лицо, заключившее договор страхования.
2. Страхователь	Б) Часть убытков, не возмещаемая страховщиком.
3. Страховщик	В) Лицо, назначенное для получения страховой выплаты.
4. Выгодоприобретатель	Г) Организация, имеющая лицензию на осуществление страховой деятельности.

17. Укажите правильную последовательность действий при наступлении страхового случая:

1. Получить страховую выплату.
2. Сообщить страховщику о наступлении случая.
3. Собрать необходимые документы.
4. Произвести осмотр и составить акт.

18. Порядок заключения договора страхования:

1. Уплата страховой премии.
2. Подача заявления и документов.
3. Выдача страхового полиса.
4. Рассмотрение заявления страховщиком.

19. Этапы рассмотрения заявления о страховой выплате:

1. Принятие решения о выплате/отказе.
2. Анализ представленных документов.
3. Подача заявления и документов страхователем.
4. Проверка обстоятельств страхового случая.

20. Последовательность расторжения договора по инициативе страхователя:

1. Получение остатка премии (если предусмотрено).
2. Подача заявления о расторжении.
3. Расторжение договора (прекращение обязательств).
4. Рассмотрение заявления страховщиком.

21. Порядок действий при урегулировании убытков по КАСКО:

1. Проведение ремонта или выплата денег.
2. Осмотр повреждённого транспортного средства.
3. Обращение в страховую компанию с заявлением.
4. Предоставление документов (справка из ГИБДД и др.).

МДК 03.03 Цифровая экономика

1. Что такое цифровая экономика?

- а) Экономика, основанная на использовании цифровых технологий для ведения бизнеса и оказания услуг.
- б) Экономика, где все расчёты производятся только наличными.
- в) Торговля товарами через интернет-магазины.
- г) Производство компьютеров и программного обеспечения.

2. Какая технология позволяет хранить и передавать данные в виде цепочки блоков?

- а) Облачные вычисления.
- б) Блокчейн.
- в) Искусственный интеллект.
- г) QR-код.

3. Что такое «финтех»?

- а) Финансовое страхование.
- б) Технологии, применяемые для улучшения и автоматизации финансовых услуг.
- в) Электронная подпись.
- г) Вид банковского вклада.

4. Какой термин обозначает использование больших объёмов данных для анализа и принятия решений?

- а) Кибернетика.
- б) Биг-дата (Big Data).
- в) Цифровой след.
- г) Виртуализация.

5. Что такое «цифровая подпись»?

- а) Изображение подписи, вставленное в документ.
- б) Реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования.
- в) Логин и пароль для входа в систему.
- г) Подпись, сделанная стилусом на планшете.

6. Какие из перечисленных технологий активно применяются в современном страховании?

- а) Big Data (анализ больших данных).
- б) Искусственный интеллект (AI).
- в) Технология 5G.
- г) Квантовые вычисления.

7. Какие преимущества даёт цифровизация для клиентов страховых компаний?

- а) Возможность оформления полиса онлайн.
- б) Более быстрое урегулирование убытков.
- в) Снижение стоимости всех видов страхования.
- г) Полный отказ от бумажных документов во всех случаях.

8. Какие риски связаны с развитием цифровой экономики?

- а) Кибератаки и утечка персональных данных.
- б) Цифровое неравенство между разными группами населения.
- в) Устаревание профессиональных навыков.
- г) Рост цен на электронику.

9. Что такое «умный контракт» (smart contract)?

- а) Договор, который хранится в блокчейне и исполняется автоматически при выполнении условий.
- б) Контракт, подписанный электронной подписью.
- в) Бумажный договор с голограммой защиты.
- г) Программа, которая заменяет юриста при составлении документов.

10. Какие сервисы относятся к экосистемам в цифровой экономике?

- а) Онлайн-банкинг и страхование в одном приложении.
- б) Маркетплейс для покупки товаров и услуг.
- в) Социальная сеть для общения друзей.
- г) Государственные услуги (Госуслуги).

11. Облачные ... позволяют хранить данные и запускать программы на удалённых серверах.

12. Сбор и анализ больших массивов информации называют термином ...

13. Для защиты электронных документов используется электронная ...

14. Технология распределённого реестра, лежащая в основе криптовалют, называется ...

15. Процесс перевода информации в цифровой формат называется ...

16. Сопоставить термин с определениями:

Термин	Определение
1. Экосистема	А) Технология хранения данных в виде цепочки блоков
2. Блокчейн	Б) Набор связанных цифровых сервисов (банк, страховка, магазин)
3. Финтех	В) Технологии для автоматизации финансовых услуг
4. Искусственный интеллект	Г) Система, способная обучаться и принимать решения

17. Укажите правильную последовательность оформления электронного полиса ОСАГО:

- а) Оплата полиса онлайн.
- б) Заполнение данных на сайте страховщика или маркетплейса.
- в) Получение полиса на электронную почту.
- г) Проверка данных в базе РСА (Российский союз автостраховщиков).

18. Порядок действий при урегулировании убытка через мобильное приложение:

- а) Загрузка фотографий повреждений.
- б) Подача заявления о страховом случае.
- в) Получение направления на ремонт или выплаты.
- г) Рассмотрение заявления страховщиком.

19. Этапы внедрения новой цифровой технологии в страховой компании:

- а) Обучение сотрудников работе с новой системой.
- б) Анализ потребностей бизнеса и выбор решения.
- в) Тестирование и запуск пилотного проекта.
- г) Полномасштабное внедрение и поддержка.

20. Последовательность работы чат-бота при консультации клиента:

- а) Ответ на вопрос или перевод на оператора.
- б) Анализ запроса пользователя с помощью NLP (обработка естественного языка).
- в) Ввод вопроса пользователем в чат.
- г) Поиск информации в базе знаний.

21. Этапы жизненного цикла данных в цифровой экономике:

- а) Хранение и обработка данных.
- б) Сбор и регистрация данных.
- в) Использование данных для аналитики и принятия решений.
- г) Передача данных между системами.

Процедура оценивая тестов: Тесты содержат вопросы по материалу всего курса и носят компетентностно-ориентированный характер. В целях подготовки к текущему контролю, обучающему следует просмотреть все имеющиеся материалы, представленные в печатном виде. Выполнение тестовых заданий позволяет оценить уровень знаний обучающихся и выявить возможные пробелы.

Критерии/шкала оценивания:

ТЗ закрытой формы с одним правильным ответом – 1 балл

ТЗ с несколькими ответами – за неполный ответ – 1 балл, за полный ответ – 2 балла

ТЗ на установление последовательности – за частично правильный ответ – 1 балл, за полностью правильный ответ – 2 балла

ТЗ на установление соответствия – по 0,5 балла за каждое верное соответствие

ТЗ открытой формы – 2 балла.

Итоговая оценка теста рассчитывается:

«неудовлетворительно» – менее 54% максимального количества баллов за тест,

«удовлетворительно» – от 55 до 69% максимального количества баллов за тест,

«хорошо» – от 70 до 84% максимального количества баллов за тест,

«отлично» – от 85% до 100% максимального количества баллов за тест.

Раздел 3. Оценочные средства: промежуточная аттестация

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю *ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* является экзамен.

Вопросы к экзамену

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?

Критерии оценки экзамена:

Оценка «**отлично**» соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется обучающемуся:

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка **«хорошо»** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется обучающемуся:

- обнаружившему полное знание учебного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;
- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся:

- обнаружившему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся:

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

Раздел 4. Методические материалы

1. Методические указания и задания к занятиям семинарского типа, контрольной и самостоятельной работе по профессиональному модулю ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов для обучающихся специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям) / [сост.: Т.Н. Малыхина, О.В. Шмыгина]; АНОО ВО Центросоюза СибУПК. – Новосибирск, 2026.