



**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
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
(по профилю специальности)

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

по программе базовой подготовки

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 производственной практики по профессиональному модулю *«Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»* разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 *Страховое дело (по отраслям)*, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 от № 555.

РАЗРАБОТЧИК:

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

РЕЦЕНЗЕНТ:

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

Фонд оценочных средств производственной практики 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 2026г. № 10.

Заведующий кафедрой

экономической стратегии и бизнес-аналитики



О.А. Чистякова

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств по производственной практике выступает составной частью образовательной программы СПО по специальности, 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) (направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни), предназначен для контроля и оценки качества подготовки обучающихся и установления соответствия уровня их подготовки требованиям ФГОС СПО.

ФОС разработан на основании:

- ФГОС СПО по специальности: ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»;
- рабочей программы производственной практики по профессиональному модулю: ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов».

В ходе производственной практики проверяется готовность выпускника к профессиональной деятельности и выполняется оценка результатов освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций.

Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате прохождения производственной практики:

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.

1.2. Этапы формирования компетенций

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	Производственный инструктаж, в том числе инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности. Ознакомление с требованиями охраны труда и правилами внутреннего трудового распорядка организации.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05
2	Основной этап	Выполнение производственных заданий. Тема 1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования. Тема 2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования. Тема 3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования. Тема 4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений. Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала. Наблюдения, измерения и другие выполняемые обучающимися виды работ.	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.4
3	Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта	Сбор документации для обработки и анализа информации в организации.	ОК 09,
4	Этап подготовки отчета	Составление отчета по производственной практике.	ОК 04, ОК 05

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

2.1 Текущий контроль

Текущий контроль осуществляется руководителем от организации. Проводится в форме предварительной проверки материалов отчета по практике.

2.2 Промежуточная аттестация

2.2.1. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам производственной практики

Аттестация по итогам производственной практики проводится в течение недели после окончания практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по производственной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики в соответствии с Заданием на производственную практику.

2.2.2. Вопросы к дифференцированному зачету

1. Каковы основные этапы заключения договора страхования?
2. Какие документы обычно требуются от клиента для оформления договора?
3. Как объяснить клиенту его права и обязанности при заключении договора?
4. Какие способы информирования клиента о порядке исполнения договора вы использовали?
5. В каких случаях договор страхования может быть досрочно прекращён?
6. Как консультировать клиента при возникновении спорных ситуаций с компанией?
7. Какие типичные ошибки допускают клиенты при оформлении договора и как их избежать?
8. Как вы проверяли, понял ли клиент условия договора?
9. Какие каналы связи с клиентом наиболее эффективны для разъяснений?
10. Как вы действовали, если клиент не мог предоставить все необходимые документы?

11. Как вы напоминали клиентам о необходимости уплаты очередных взносов?
12. Какие способы информирования о пролонгации договоров вы применяли?
13. Как объяснить клиенту последствия несвоевременной уплаты взносов?
14. В каких случаях возможно изменение условий страхования и как об этом сообщить клиенту?
15. Как вы фиксировали факт информирования клиента о пролонгации или изменениях?
16. Какие трудности возникали при информировании клиентов и как вы их преодолевали?
17. Как вы проверяли, что клиент получил и понял информацию о пролонгации?
18. Какие документы оформляются при изменении условий договора?
19. Как вы действовали, если клиент не соглашался с новыми условиями?
20. Каковы сроки информирования клиента о пролонгации и изменениях по закону?
21. Какие инструменты вы использовали для мониторинга сроков уплаты взносов?
22. Как часто проводился мониторинг и как фиксировались результаты?
23. Как вы поступали, если выявляли просрочку платежа клиентом?
24. Каковы последствия окончания срока действия договора страхования для клиента?
25. Как вы информировали клиентов о приближении окончания срока договора?
26. Какие меры принимались для предотвращения прекращения договора из-за неуплаты?
27. Как вы проверяли актуальность данных о сроках в базе страховой компании?
28. Каковы ваши действия, если срок окончания договора совпал с периодом отпусков или праздников?
29. Как вы фиксировали случаи досрочного прекращения договоров?
30. Как вы анализировали причины просрочек и что предлагали для их минимизации?

2.2.3. Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу; выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой; выполнены все требования к написанию и защите отчета, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу; имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета (в частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы); во время защиты отсутствует вывод, что тем не менее позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.