



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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Ватлина Л. В. Ватлина

26 марта 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
по профессиональному модулю

ПМ.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

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 *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21 июля 2023 г. № 555.

РАЗРАБОТЧИК:

О.В. Аверченко, преподаватель кафедры финансовых рынков и страхования

РЕЦЕНЗЕНТ:

О.И. Шахов, преподаватель (практик), кафедры финансовых рынков и страхования

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики, протокол от 26 марта 2026 г. № 10.

Заведующий кафедрой

экономической стратегии и бизнес-аналитики



О.А. Чистякова

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1.	ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	4
1.1	Область применения фонда оценочных средств	4
1.2	Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие оцениванию	4
1.3	Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю	11
РАЗДЕЛ 2.	ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
2.1	Общие положения	12
2.2	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по междисциплинарному курсу	14
2.3	Оценочные средства для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу	24
РАЗДЕЛ 3.	ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	32
3.1	Общие положения	32
3.2	Виды работ и проверяемые результаты освоения программы профессионального модуля на учебной практике	33
3.3	Виды работ и проверяемые результаты освоения программы профессионального модуля на производственной (по профилю специальности) практике	35
РАЗДЕЛ 4.	ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	38
4.1	Общие положения	38
4.2	Комплект экзаменационных материалов для проведения экзамена по профессиональному модулю	39

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

1.1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") выступает составной частью ОП СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.02 02 Страхование дело (по отраслям), в части освоения основного вида деятельности Страхование иное, чем страхование жизни, предназначен для оценки результатов освоения программы профессионального модуля и используется для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю.

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") разработан в соответствии с:

- ФГОС СПО по специальности 38.02.02 02 Страхование дело (по отраслям), в части освоения основного вида деятельности Страхование иное, чем страхование жизни;
- Учебным планом подготовки специалистов среднего звена по специальности;
- Рабочей программой профессионального модуля ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой").

1.2. Результаты освоения профессионального модуля, подлежащие оцениванию

1.2.1. Профессиональные и общие компетенции, осваиваемые по программе профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") является готовность обучающегося к выполнению вида деятельности и составляющих его профессиональных компетенций, а также общих компетенций, формируемых в процессе освоения ОП СПО по специальности 38.02.02 02 Страхование дело (по отраслям), в части освоения основного вида деятельности Страхование жизни в целом.

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") осуществляется проверка сформированности профессиональных (ПК) и положительной динамики общих (ОК) компетенций:

Код и содержание компетенции	Основные показатели оценки результата (критерии оценки)
ПК 6.1 Консультировать клиентов по страховым продуктам, заключению договоров страхования и порядку действий при оформлении страхового случая.	Демонстрация использования нормативных правовых актов в сфере страхования. Демонстрация ориентации в видах страхования и комбинировании их исходя из потребностей клиента. Демонстрация разработки индивидуального плана продаж. Демонстрация внесения и обновления информации в базах данных. Демонстрация осуществления операции по заключению договоров страхования и другой страховой документации по различным видам страхования.
ПК 6.2. Оформлять различные виды договоров страхования, страховую документацию.	Демонстрация правильности исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранности Демонстрация проведения осмотра объекта страхования и предварительной оценки риска. Демонстрация ведения учёта бланков строгой отчетности. Демонстрация ведения переговоров с клиентами с целью заключения договора страхования или его пролонгации.
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	– 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 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	– 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.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	- 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.
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	-организовывать работу коллектива и команды -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, -проявлять толерантность в рабочем коллективе.
ОК 6. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- 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.

1.2.2. Навыки, умения, знания, осваиваемые по программе профессионального модуля

С целью овладения видом деятельности ПМ.06 Освоение профессии рабочего,должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий

рабочих,должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой")и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Код	Наименование компетенций	Показатели освоения компетенций
ПК 6.1.	Консультировать клиентов по страховым продуктам, заключению договоров страхования и порядку действий при оформлении страхового случая.	Навыки: – Консультирования клиентов по страховым продуктам и условиям их предоставления
		Умения: – Использовать нормативные правовые акты в сфере страхования; – Ориентироваться в видах страхования и комбинировать их исходя из потребностей клиента; – Разрабатывать индивидуальный план продаж; – Регулировать отношения между страхователем и страховщиком; – Вносить и обновлять информацию в базах данных; – Осуществлять операции по заключению договоров страхования и другой страховой документации по различным видам страхования.
		Знания: – Нормативные правовые акты в сфере страхования; – Виды страховых услуг и условия различных видов страхования; – Порядок разработки индивидуального плана продаж; – Права и обязанности страхователя и страховщика; при заключении, сопровождении договора страхования, а также при урегулировании убытка; – Способы формирования клиентской базы.
ПК 6.2.	Оформлять различные виды договоров страхования, страховую документацию.	Навыки: – Оформления различных видов договоров страхования, страховой документации.
		Умения: – Обеспечивать правильность исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранность; – Проводить осмотр объекта страхования и предварительную оценку риска; – Вести учёт бланков строгой отчетности; – Аргументировано вести переговоры с клиентами с целью заключения договора страхования или его пролонгации; – Изучать и формировать спрос на страховые услуги.

Код	Наименование компетенций	Показатели освоения компетенций
		Знания: – Порядок оформления страховой документации; – Методы определения степени риска при заключении договоров страхования и методы оценки причиненного ущерба; – Способы учета и методы по сохранности бланков строгой отчетности и денежных средств; – Способы осуществления индивидуального плана продаж.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Умения: – 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 действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: – 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.
ОК 2.	Использовать современные средства	Умения: – определять задачи для поиска информации;

Код	Наименование компетенций	Показатели освоения компетенций
	поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	– 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. – Знания: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, – современные средства и устройства информатизации и порядок их применения - программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Умения: - 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

Код	Наименование компетенций	Показатели освоения компетенций
		- презентовать бизнес-идею - определять источники финансирования.
		Знания: - 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.
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Умения: -организовывать работу коллектива и команды -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
		Знания: -психологические основы деятельности коллектива, -психологические особенности личности -основы проектной деятельности.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: -грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, -проявлять толерантность в рабочем коллективе.
		Знания: -особенности социального и культурного контекста; -правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: - 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

Код	Наименование компетенций	Показатели освоения компетенций
		- 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.
		Знания: - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности.

1.3. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Формой промежуточной аттестации по итогам освоения программы профессионального модуля является экзамен. Результатом этого экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен / не освоен».

Для составных элементов профессионального модуля предусмотрены следующие формы промежуточной аттестации:

Элемент профессионального модуля	Форма промежуточной аттестации
	очная форма обучения
МДК. 06.01 Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой	дифференцированный зачет
Учебная практика (по профилю специальности)	дифференцированный зачет
Производственная практика (по профилю специальности)	дифференцированный зачет
Профессиональный модуль	Экзамен

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

МДК 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

2.1. Общие положения

Предметом оценки освоения междисциплинарного курса 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") являются умения и знания.

Контроль и оценка усвоения знаний, освоения умений осуществляется с использованием следующих форм контроля и видов аттестационных испытаний:

Элементы МДК	Результаты обучения (знания, умения)	Формы контроля	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1. Правовые аспекты агентских продаж	Знать: -нормативно-правовую базу, регулирующие агентские продажи - понятие и существенные условия агентского договора - отличие агентского договора от смежных -права и обязанности сторон - налоговые аспекты агентских отношений Уметь: - составлять и анализировать агентские договоры -оформлять сопутствующую документацию - рассчитывать финансовые показатели	<i>C, T, C3</i>	другая форма промежуточной аттестации (итоговая самостоятельная работа) в виде: Т, ТВ, СЗ дифференцированный зачет в виде: Т, ТВ, СЗ
Тема 2. Методические аспекты агентских продаж	Знать: - основы организации агентских продаж - технологии агентских продаж - инструменты планирования и прогнозирования - методы анализа и оптимизации продаж Уметь: - организовывать агентские продажи - применять технологии продаж - ставить SMART-цели	<i>C, T, C3</i>	другая форма промежуточной аттестации (итоговая самостоятельная работа) в виде: Т, ТВ, СЗ дифференцированный зачет в виде: Т, ТВ, СЗ
Тема 3. Анализ эффективности агентского канала продаж	Знать: - базовые понятия и цели анализа эффективности - основные показатели эффективности - методы и инструменты анализа -методы оценки рентабельности	<i>C, T, C3</i>	другая форма промежуточной аттестации (итоговая самостоятельная работа) в виде: Т, ТВ, СЗ дифференцированный

	агентского канала - подходы к оценке качества работы агентов - способы интерпретации результатов анализа Уметь: - собирать и систематизировать данные - рассчитывать ключевые показатели эффективности - работать с инструментами аналитики - оценивать рентабельность агентского канала		зачет в виде: Т, ТВ, СЗ
Тема 4. Учет и планирование агентской сети	Знать: - основы организации агентской сети - нормативно-правовую базу - методы учета агентской сети - инструменты планирования - системы мотивации и контроля - автоматизацию процессов Уметь: - планировать деятельность агентской сети - разрабатывать и внедрять системы мотивации - применять инструменты контроля и анализа - работать с автоматизированными системами - подготавливать аналитические и управленческие отчеты	С,Т,СЗ	другая форма промежуточной аттестации (итоговая самостоятельная работа) в виде: Т, ТВ, СЗ дифференцированный зачет в виде: Т, ТВ, СЗ

Формой промежуточной аттестации по итогам освоения междисциплинарного курса 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего,должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих,должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") является зачет с оценкой.

Порядок проведения зачета с оценкой по междисциплинарному курсу 06.01.
 Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

Форма проведения	<i>Устная форма</i>
Время на подготовку ответа (время компьютерного тестирования)	<i>00 час. 30 мин.</i>
Оборудование	<i>Калькулятор, компьютер</i>
Инструменты	<i>Линейка, карандаш, ручка, ластик</i>
Материалы	<i>Бумага формата А4, бланки документов</i>
Форма проведения	<i>Устная форма</i>

Зачет с оценкой проводится с использованием билета для проведения зачета с оценкой, включающего следующие виды заданий:

Раздел билета	Виды заданий раздела билета	Количество баллов
1	Теоретический вопрос	30
2	Тестовое задание	30
3	Ситуационная задача	40
Всего баллов по билету		100

Определение итоговой оценки результатов *зачета с оценкой* по междисциплинарному курсу 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой осуществляется в следующем порядке:

Количество баллов	0-50	51 – 64	65– 84	85– 100
Оценка	«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»

2.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости по междисциплинарному курсу

2.2.1. Вопросы для собеседования

Тема 1. Правовые аспекты агентских продаж

1. Что такое агентский договор? Назовите нормативный акт, регулирующий агентские отношения в РФ.
2. Кто такие принципал и агент? Какими могут быть их статусы (физлицо, ИП, юрлицо и т.д.)?
3. В чём состоит основное отличие агентского договора от договора комиссии и договора поручения? Приведите примеры ситуаций, когда предпочтительнее каждый из этих договоров.
4. Какие существенные условия должны быть прописаны в агентском договоре согласно ГК РФ?
5. Какие виды агентских договоров существуют в зависимости от того, от чьего имени действует агент? Как это влияет на права и обязанности сторон?
6. Какие ключевые разделы должен содержать агентский договор? Перечислите не менее пяти.
7. В каких случаях агенту необходима доверенность от принципала? Какие обязательные реквизиты должна содержать доверенность?
8. Может ли принципал учесть расходы на выплату агентского вознаграждения в расходах при налогообложении? При каких условиях?

Тема 2. Методические аспекты агентских продаж

1. Что такое агентская сеть? Какие модели построения агентских сетей вы знаете? Приведите примеры ситуаций, когда предпочтительна каждая из них.
2. В чём состоят ключевые отличия между прямыми продажами и агентскими продажами? Назовите преимущества и недостатки агентской модели.

3. Какие основные этапы включает цикл агентских продаж? Кратко опишите каждый этап.
4. Какие типы агентов существуют (по уровню вовлечённости, специализации и т.д.)? Как выбор типа агента влияет на стратегию продаж?
5. Что такое KPI в контексте агентских продаж? Приведите 5–7 ключевых показателей эффективности для агентской сети.
6. Какие виды материальной мотивации агентов вы знаете? Приведите примеры структуры вознаграждения (фиксированная часть, процент, бонусы).
7. Назовите 3–4 эффективных метода нематериальной мотивации агентов. В каких случаях они особенно полезны?
8. Как построить систему обучения новых агентов? Какие темы обязательно должны быть в программе адаптации?

Тема 3. Анализ эффективности агентского канала продаж

1. Что понимается под эффективностью агентского канала продаж? Какие цели преследует анализ его эффективности?
2. Назовите 5 ключевых показателей эффективности (KPI) для агентского канала. Кратко поясните, что каждый из них показывает.
3. Что такое воронка продаж в контексте агентских продаж? Как её анализ помогает повысить эффективность канала?
4. Что показывают ABC- и XYZ-анализы? Как их можно применить для оценки работы агентской сети?
5. Как рассчитать рентабельность агентского канала? Какие данные для этого нужны?
6. Какие методы прогнозирования объёмов продаж вы используете для агентской сети? Опишите один из них на примере.
7. Какие инструменты аналитики (CRM, BI и т.д.) вы использовали для анализа эффективности агентов? Приведите пример дашборда.
8. Как автоматизировать сбор данных для анализа эффективности агентского канала? Какие метрики стоит собирать в первую очередь?

Тема 4. Учет и планирование агентской сети

1. Какие основные задачи учёта агентской сети вы можете назвать?
2. Перечислите ключевые этапы построения и развития агентской сети. Кратко опишите каждый этап.
3. Какие модели построения агентской сети существуют? Приведите примеры ситуаций, когда предпочтительна каждая из них.
4. В чём состоят основные отличия между региональным, продуктовым и смешанным принципами структурирования агентской сети?
5. Какие нормативно-правовые акты регулируют учёт и оформление отношений с агентами? Назовите 2–3 документа.
6. Как поставить SMART-цели для агентской сети на квартал? Приведите пример цели с конкретными цифрами.
7. Какие методы прогнозирования объёмов продаж вы используете для агентской сети? Опишите один из них на примере.
8. Как распределить территории и клиентские базы между агентами, чтобы избежать конфликтов и максимизировать продажи?

Шкала и критерии оценки

Оценка	Критерии оценивания
«Отлично»	- глубокое и прочное усвоение программного материала; - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы; - аргументированные, обоснованные заключения и выводы;
«Хорошо»	- знание программного материала; - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; - правильное применение теоретических знаний;
«Удовлетворительно»	- усвоение основного материала; - при ответе допускаются неточности; - при ответе недостаточно правильные формулировки; - нарушение последовательности в изложении программного материала;
«Неудовлетворительно»	- незнание программного материала; - при ответе допускает ошибки.

2.2.2. Тестовые задания

Тема 1. Правовые аспекты агентских продаж

Тестовые вопросы с вариантами ответов (выберите один правильный вариант)

- Какой нормативный акт регулирует агентские отношения в РФ?
 - Налоговый кодекс РФ;
 - Трудовой кодекс РФ;
 - Гражданский кодекс РФ (глава 52);
 - Федеральный закон «О посреднической деятельности».
- Кто такой принципал в агентском договоре?
 - третье лицо, с которым заключает сделку агент;
 - сторона, поручающая агенту выполнение действий;
 - сотрудник агента;
 - представитель налоговой службы.
- Может ли агент действовать от своего имени в рамках агентского договора?
 - нет, всегда действует от имени принципала;
 - да, это один из вариантов агентского договора;
 - только если он является юридическим лицом;
 - только в сфере недвижимости.
- Что обязательно должно быть прописано в агентском договоре согласно ГК РФ?
 - точное описание внешности агента;

- б) перечень всех будущих клиентов;
 - в) предмет договора и условия вознаграждения;
 - г) график отпусков агента.
5. В какой срок принципал должен рассмотреть отчёт агента, если иное не установлен о договором?
- а) 3 рабочих дня;
 - б) 7 календарных дней;
 - в) 30 календарных дней;
 - г) срок не установлен законом.
6. Может ли самозанятый выступать в роли агента?
- а) да, без ограничений;
 - б) нет, самозанятые не могут быть агентами;
 - в) да, но только в определённых сферах деятельности;
 - г) только если работает с физическими лицами.
7. Что происходит, если агент совершил действия за пределами своих полномочий?
- а) сделка автоматически недействительна;
 - б) принципал обязан её одобрить;
 - в) сделка не имеет последствий для принципала, если он её не одобрит впоследствии;
 - г) агент обязан возместить убытки принципалу в двойном размере.

Тема 2. Методические аспекты агентских продаж

Тестовые вопросы с вариантами ответов (выберите один правильный вариант)

1. Какой из вариантов **не относится** к моделям построения агентской сети?
- а) региональная;
 - б) продуктовая;
 - в) линейная;
 - г) смешанная.
2. Что такое SMART-цели в контексте планирования агентских продаж?
- а) цели, сформулированные с учётом специфики отрасли;
 - б) цели, которые должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и ограниченными по времени;
 - в) цели по количеству агентов в сети;
 - г) цели по внедрению CRM-системы.
3. Какой показатель **не входит** в ключевые KPI агентского канала продаж?
- а) объём продаж;
 - б) количество сделок;
 - в) средний возраст агента;
 - г) конверсия на этапах воронки продаж.
4. Что показывает ABC-анализ в управлении агентской сетью?
- а) распределение агентов по объёму продаж и их вкладу в общий результат;
 - б) стабильность продаж по периодам;
 - в) уровень удовлетворённости клиентов;
 - г) скорость обработки заявок.

5. Какой инструмент **наименее подходит** для автоматизации отчётности агентов?

- а) CRM-система;
- б) Excel-таблица;
- в) BI-платформа (Power BI, Tableau);
- г) социальная сеть.

6. Какой метод мотивации **не является нематериальным**?

- а) публичное признание заслуг;
- б) обучение за счёт компании;
- в) процент от сделки;
- г) карьерный рост.

7. Что такое воронка продаж в агентских продажах?

- а) график сезонности продаж;
- б) последовательность этапов от первого контакта до закрытия сделки;
- в) система мотивации агентов;
- г) структура агентской сети.

Тема 3. Анализ эффективности агентского канала продаж

Тестовые вопросы с вариантами ответов (выберите один правильный вариант)

1. Что такое KPI в контексте агентских продаж?
 - а) ключевые показатели инвентаризации;
 - б) ключевые показатели эффективности;
 - в) комплексные показатели инвестиций;
 - г) контрольные параметры исполнения.
2. Какой показатель **не относится** к основным KPI агентского канала?
 - а) объём продаж;
 - б) количество сделок;
 - в) средний возраст агента;
 - г) конверсия на этапах воронки продаж.
3. Что показывает ABC-анализ в управлении агентской сетью?
 - а) стабильность продаж по периодам;
 - б) распределение агентов по объёму продаж и их вкладу в общий результат;
 - в) уровень удовлетворённости клиентов;
 - г) скорость обработки заявок.
4. Что отражает XYZ-анализ?
 - а) распределение клиентов по географии;
 - б) стабильность объёмов продаж по агентам/продуктам;
 - в) структуру затрат на агентскую сеть;
 - г) эффективность рекламных кампаний.
5. Что такое SAC (Customer Acquisition Cost)?
 - а) стоимость привлечения клиента;
 - б) клиентская активность в канале;
 - в) коэффициент анализа клиентов;
 - г) количество активных клиентов.
6. Какой инструмент **наименее подходит** для визуализации данных по эффективности агентского канала?
 - а) Power BI;
 - б) Tableau;

- в) Google Sheets;
- г) мессенджер Telegram.

Тема 4. Учет и планирование агентской сети

Тестовые вопросы с вариантами ответов (выберите один правильный вариант)

1. Какая модель построения агентской сети предполагает разделение агентов по географическим регионам?
 - а) продуктовая;
 - б) региональная;
 - в) функциональная;
 - г) смешанная.
2. Какой документ **не относится** к обязательным при оформлении отношений с агентами?
 - а) агентский договор;
 - б) должностная инструкция;
 - в) акт приёма-передачи документов;
 - г) отчёт агента.
3. Что такое SMART-цели в контексте планирования агентской сети?
 - а) цели, сформулированные без конкретных показателей;
 - б) цели, которые должны быть конкретными, измеримыми, достижимыми, релевантными и ограниченными по времени;
 - в) цели по количеству агентов в сети без привязки к результатам;
 - г) цели, устанавливаемые без учёта рыночных условий.
4. Какой показатель **не используется** для оценки эффективности агента?
 - а) объём продаж;
 - б) количество заключённых сделок;
 - в) средний возраст агента;
 - г) конверсия на этапах воронки продаж.
5. Какой инструмент **наименее подходит** для учёта и контроля агентской сети?
 - а) CRM-система;
 - б) Excel-таблица;
 - в) система электронного документооборота;
 - г) социальная сеть.
6. Что показывает ABC-анализ в управлении агентской сетью?
 - а) стабильность продаж по периодам;
 - б) распределение агентов по объёму продаж и их вкладу в общий результат;
 - в) уровень удовлетворённости клиентов;
 - г) скорость обработки заявок.
7. Какой метод мотивации **не является материальным**?
 - а) фиксированная зарплата;
 - б) процент от объёма продаж;
 - в) публичное признание заслуг;
 - г) премия за выполнение плана.

Шкала и критерии оценивания тестовых заданий: $K = A / P * 100\%$, где К – коэффициент усвоения, А – число правильных ответов, Р – общее число вопросов в тесте.

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	91-100
«Хорошо»	71-90

«Удовлетворительно»	51-70
«Неудовлетворительно»	0-50

2.2.3. Разно-уровневые задачи и задания

Тема 1. Правовые аспекты агентских продаж

1. Задания на соответствие

1.1. Соотнесите понятия с их определениями:

Понятие	Определение
1. Агент	А. Лицо, которое поручает агенту выполнение действий
2. Принципал	Б. Документ, дающий агенту право действовать от имени принципала
3. Доверенность	В. Лицо, выполняющее поручения принципала

1.2. Соотнесите вид договора с его характеристикой:

Вид договора	Характеристика
1. Агентский договор	А. Действует только от имени доверителя
2. Договор поручения	Б. Может действовать как от своего имени, так и от имени доверителя
3. Договор комиссии	В. Действует только от своего имени

2. Открытые вопросы

- Перечислите три основные обязанности агента перед принципалом согласно ГК РФ.
- Какие документы должен предоставить агент принципалу по итогам выполнения поручения? Назовите минимум три документа и кратко поясните содержание каждого.
- В чём состоит основное отличие агентского договора от договора комиссии? Приведите два существенных различия.
- Опишите ситуацию, когда агентский договор может быть переквалифицирован в трудовой договор. Какие признаки могут на это указывать? Назовите минимум три признака.
- Какие налоговые последствия возникают у принципала при работе с агентом — индивидуальным предпринимателем на УСН? Кратко опишите порядок учёта расходов.

3. Практические кейсы

Кейс 1. Агент заключил сделку с третьим лицом от своего имени, но за счёт принципала. Покупатель не выполнил свои обязательства по оплате. Кто несёт

ответственность перед принципалом в этой ситуации? Обоснуйте ответ со ссылкой на нормы ГК РФ.

Кейс 2. В агентском договоре не был прописан размер вознаграждения агента. Через месяц агент потребовал выплаты 10 % от суммы сделок. Принципал отказался платить, ссылаясь на отсутствие договорённости. Как будет решаться этот спор с точки зрения закона? Какой нормой ГК РФ регулируется этот вопрос?

Кейс 3. Агент потратил 5 000 руб. на рекламу товара принципала, но принципал отказался компенсировать расходы. В договоре не было условий о возмещении расходов. Каковы правовые перспективы спора? Какие доказательства должен представить агент?

Кейс 4. Составьте краткий перечень (5–7 пунктов) обязательных условий, которые необходимо включить в агентский договор, чтобы минимизировать налоговые риски при проверке ФНС. Кратко поясните, почему каждый пункт важен.

Тема 2. Методические аспекты агентских продаж

1. Задания на соответствие

1.1. Соотнесите этап цикла агентских продаж с его содержанием:

Этап	Содержание
1. Поиск клиента	А. Подписание договора, оформление сделки
2. Установление контакта	Б. Выявление потребностей клиента, презентация продукта
3. Выявление потребностей	В. Инициирование общения, создание доверительной атмосферы
4. Презентация продукта	Г. Определение потенциальных клиентов
5. Закрытие сделки	Д. Аргументирование ценности предложения, работа с возражениями

1.2. Соотнесите инструмент мотивации с его типом:

Инструмент мотивации	Тип мотивации
1. Фиксированная зарплата	А. Материальная

Инструмент мотивации

Тип мотивации

2. Публичная благодарность на собрании

Б. Нематериальная

3. Процент от объёма продаж

4. Обучение новым техникам продаж

5. Премия за выполнение плана

2. Открытые вопросы

1. Перечислите 3–4 метода нематериальной мотивации агентов и кратко поясните, в каких случаях они наиболее эффективны.
2. Опишите пошагово процесс адаптации нового агента в сети (5–7 этапов).
3. Какие 3–4 метрики помогут оценить эффективность обучения агентов? Кратко поясните каждую.
4. Назовите 3 типичные ошибки при планировании агентской сети и предложите способы их избежать.
5. Какие инструменты контроля активности агентов вы считаете наиболее эффективными? Приведите 3 примера и кратко обоснуйте выбор.

3. Практические кейсы

Кейс 1. Продажи в агентской сети упали на 15 % за последний квартал. Составьте план диагностики проблемы: какие данные вам понадобятся и какие метрики проанализируете в первую очередь? Предложите 2–3 возможных решения.

Кейс 2. Агенты жалуются на сложность отчётности. Как упростить процесс, сохранив контроль? Разработайте 3 конкретных решения с кратким обоснованием каждого.

Кейс 3. Вам нужно запустить агентскую сеть в новом регионе. Составьте краткий план запуска (5–7 ключевых шагов), включая поиск, отбор и обучение агентов.

Кейс 4. Один из агентов стабильно показывает высокие объёмы продаж, но низкую маржинальность сделок. Каковы возможные причины? Предложите пошаговый план действий для оптимизации его работы (4–5 шагов).

Кейс 5. Вам поручено внедрить CRM-систему для учёта и контроля агентской сети. Составьте чек-лист из 5–7 обязательных функций, которые должна поддерживать система, и кратко поясните важность каждой.

Тема 3. Анализ эффективности агентского канала продаж

1. Задания на соответствие

1.1. Соотнесите метрику с её определением:

Метрика	Определение
1. Конверсия воронки	А. Прибыль, которую принесёт клиент за всё время взаимодействия
2. LTV (Lifetime Value)	Б. Процент перехода клиентов с одного этапа воронки на следующий
3. ROI (Return on Investment)	В. Возврат инвестиций, соотношение прибыли и затрат
4. CAC (Cost to Acquire a Customer)	Г. Стоимость привлечения одного платящего клиента

1.2. Соотнесите метод анализа с его целью:

Метод анализа	Цель
1. ABC-анализ	А. Оценить стабильность продаж по периодам
2. XYZ-анализ	Б. Выявить наиболее прибыльных агентов/клиентов/продукты
3. Анализ воронки продаж	В. Найти «узкие места» в процессе продаж
4. Бенчмаркинг	Г. Сравнить показатели с отраслевыми стандартами

2. Открытые вопросы

1. Перечислите 3–4 ключевых показателя эффективности (KPI) для агентского канала и кратко поясните, что каждый из них показывает.
2. Опишите пошагово процесс анализа воронки продаж (5–7 этапов).
3. Какие 3–4 метрики помогут оценить качество работы агентов (помимо объёма продаж)? Кратко поясните каждую.
4. Назовите 3 типичные ошибки при анализе эффективности агентского канала и предложите способы их избежать.
5. Как сезонность влияет на показатели агентских продаж? Приведите 2–3 примера и предложите методы корректировки данных с учётом сезонности.

3. Практические кейсы

Кейс 1. Продажи в агентской сети упали на 20 % за последний квартал. Составьте план диагностики проблемы: какие данные вам понадобятся и какие метрики проанализируете в первую очередь? Предложите 2–3 возможных решения.

Кейс 2. Конверсия на этапе «презентация продукта» в воронке продаж составляет всего 15 %. Как выявить причины и повысить этот показатель? Разработайте план действий из 4–5 шагов.

Кейс 3. Вам нужно сравнить эффективность агентского канала с прямым каналом продаж. Какие метрики и методы анализа вы будете использовать? Составьте таблицу сравнения из 5–7 показателей.

Кейс 4. По результатам ABC-анализа выяснилось, что 20 % агентов приносят 80 % продаж (группа А), а 40 % агентов — всего 5 % продаж (группа С). Какие меры предпримете для оптимизации работы с каждой группой? Предложите по 2–3 решения для групп А и С.

Кейс 5. Вам поручено подготовить квартальный отчёт по эффективности агентского канала для руководства. Какие 5–7 ключевых метрик и визуализаций обязательно включите в отчёт? Как структурируете выводы и рекомендации? Составьте краткий план отчёта (3–4 раздела).

Тема 4. Учет и планирование агентской сети

1. Задания на соответствие

1.1. Соотнесите этап построения агентской сети с его содержанием:

Этап	Содержание
1. Организация	А. Распределение территорий, постановка задач, обучение
2. Активация	Б. Анализ результатов, корректировка стратегии, масштабирование
3. Управление	В. Создание портрета агента, разработка предложения, поиск кандидатов
4. Развитие	Г. Заключение договоров, ввод агентов в работу, тестирование

1.2. Соотнесите инструмент учёта с его назначением:

Инструмент	Назначение
1. CRM-система	А. Визуализация данных и построение дашбордов
2. BI-платформа (Power BI, Tableau)	Б. Учёт агентов, сделок, отчётов, коммуникаций
3. Система электронного документооборота	В. Автоматизация отчётности и обмена документами
4. Excel-таблицы	Г. Первичный учёт и простые расчёты

2. Открытые вопросы

1. Перечислите 5–7 обязательных полей для базы данных агентов и кратко поясните, зачем каждое нужно.
2. Опишите пошагово процесс адаптации нового агента в сети (5–7 этапов).
3. Какие 3–4 метрики помогут оценить эффективность обучения агентов? Кратко поясните каждую.
4. Назовите 3 типичные ошибки при планировании агентской сети и предложите способы их избежать.
5. Как сезонность влияет на планирование набора и загрузки агентов? Приведите 2–3 примера и предложите методы корректировки планов.

3. Практические кейсы

Кейс 1. Вам поручено запустить агентскую сеть в новом регионе. Составьте краткий план запуска (5–7 ключевых шагов), включая поиск, отбор и обучение агентов.

Кейс 2. Продажи в агентской сети упали на 25 % за последний квартал. Составьте план диагностики проблемы: какие данные вам понадобятся и какие метрики проанализируете в первую очередь? Предложите 2–3 возможных решения.

Кейс 3. Агенты жалуются на сложность отчётности. Как упростить процесс, сохранив контроль? Разработайте 3 конкретных решения с кратким обоснованием каждого.

Кейс 4. Один из агентов стабильно показывает высокие объёмы продаж, но низкую маржинальность сделок. Каковы возможные причины? Предложите пошаговый план действий для оптимизации его работы (4–5 шагов).

Кейс 5. Вам нужно увеличить агентскую сеть на 40 % за полгода. Разработайте стратегию набора и адаптации новых агентов (5–6 ключевых мероприятий). Кратко опишите, как будете контролировать качество их работы.

Кейс 6. Вам поручено внедрить CRM-систему для учёта и контроля агентской сети. Составьте чек-лист из 5–7 обязательных функций, которые должна поддерживать система, и кратко поясните важность каждой.

Шкала и критерии оценивания (по четырехбалльной системе)

Оценка	Критерии оценивания
«Отлично»	- глубокое и прочное усвоение программного материала; - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы; - аргументированные, обоснованные заключения и выводы;
«Хорошо»	- знание программного материала; - грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; - правильное применение теоретических знаний;
«Удовлетворительно»	- усвоение основного материала; - при ответе допускаются неточности; - при ответе недостаточно правильные формулировки; - нарушение последовательности в изложении программного материала;
«Неудовлетворительно»	- незнание программного материала; - при ответе допускает ошибки.

2.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу

2.3.1. Список теоретических вопросов для подготовки к зачету с оценкой по междисциплинарному курсу 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

Список теоретических вопросов для подготовки к зачету с оценкой:

Раздел 1. Основы страхования и роль страхового агента

1. Понятие страхования: сущность, цели и задачи.
2. Функции страхования в экономике и обществе.
3. Виды страхования: классификация и краткая характеристика (личное, имущественное, страхование ответственности, перестрахование).
4. Участники страховых отношений: страховщик, страхователь, выгодоприобретатель, застрахованное лицо, страховой агент. Их права и обязанности.
5. Роль и место страхового агента в системе страхования.

6. Профессиональные компетенции страхового агента: знания, умения, навыки.

Раздел 2. Нормативно-правовое регулирование страховой деятельности

7. Основные нормативно-правовые акты, регулирующие страховую деятельность в РФ (ГК РФ, Закон «Об организации страхового дела в РФ» и др.).
8. Правовые основы заключения и исполнения договоров страхования.
9. Требования к оформлению страховой документации.
10. Ответственность страхового агента за сохранность бланков строгой отчетности и денежных средств.
11. Особенности регулирования страховой деятельности с учётом региональных условий.

Раздел 3. Продукты страхования и их особенности

12. Страхование жизни и здоровья: виды программ, условия, особенности продаж.
13. ОСАГО: основные условия, тарифы, порядок оформления.
14. КАСКО: виды покрытий, факторы ценообразования, специфика продаж.
15. Страхование имущества физических и юридических лиц: объекты, риски, лимиты ответственности.
16. Страхование предпринимательских и финансовых рисков: основные продукты и их назначение.
17. Добровольное медицинское страхование (ДМС): программы, тарифы, преимущества для клиента.

Раздел 4. Технологии продаж страховых продуктов

18. Этапы продаж в страховании: от поиска клиента до закрытия сделки.
19. Методы выявления потребностей клиента в страховых услугах.
20. Презентация страховой услуги: структура, ключевые аргументы, работа с возражениями.
21. Технологии активных продаж в страховании.
22. Кросс-продажи и пролонгация договоров: методы и инструменты.
23. Особенности телефонного общения и назначения встречи с клиентом.
24. Формирование клиентской базы: источники, методы учёта и актуализации данных.

Раздел 5. Работа с клиентами и консультирование

25. Принципы клиентоориентированного подхода в работе страхового агента.
26. Консультирование клиентов по условиям страхования: правила и рекомендации.
27. Порядок действий клиента при наступлении страхового случая. Роль агента в урегулировании убытков.
28. Работа с жалобами и претензиями клиентов: порядок рассмотрения, принятие решений.
29. Этика делового общения в страховании: нормы и правила.

Раздел 6. Расчёты и документальное оформление

30. Методы определения степени риска при заключении договоров страхования.
31. Порядок исчисления страховых взносов и тарифов. Факторы, влияющие на стоимость полиса.
32. Правила оформления страховых договоров и сопутствующих документов.
33. Порядок приёма страховых взносов и оформления платёжных документов.
34. Особенности заполнения документации по КАСКО и ОСАГО.
35. Ведение учёта и обеспечение сохранности документов, связанных с заключением договоров страхования.

Раздел 7. Анализ и контроль эффективности работы

36. Ключевые показатели эффективности (KPI) работы страхового агента.

37. Методы анализа эффективности агентских продаж.
38. ABC- и XYZ-анализ в управлении агентской сетью.
39. Анализ воронки продаж: выявление «узких мест» и пути их устранения.
40. Бенчмаркинг в страховании: сравнение с отраслевыми стандартами.

Раздел 8. Риски и безопасность в работе агента

41. Виды страхового мошенничества: признаки, способы выявления и предупреждения.
42. Меры по предотвращению нарушений условий страховых договоров.
43. Соблюдение финансовой дисциплины и правил охраны труда в работе страхового агента.
44. Налоговые аспекты деятельности страхового агента (в зависимости от статуса: физлицо, ИП, самозанятый).

Раздел 9. Современные технологии в страховании

45. Использование CRM-систем и специализированных информационных платформ в работе страхового агента.
46. Электронные каналы продаж страховых продуктов: возможности и ограничения.
47. Цифровизация документооборота в страховании: преимущества и вызовы.

2.3.2. Примеры тестовых заданий для подготовки к зачету с оценкой по междисциплинарному курсу 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

1. Тестовые вопросы с вариантами ответов (выберите один правильный вариант)

1. Какой нормативный акт является основным в регулировании страховых отношений в РФ?
 - а) Налоговый кодекс РФ;
 - б) Трудовой кодекс РФ;
 - в) Гражданский кодекс РФ (часть 2, глава 48);
 - г) Федеральный закон «О страховании в РФ».
2. Кто такой выгодоприобретатель в страховании?
 - а) лицо, уплачивающее страховые взносы;
 - б) лицо, получающее страховое возмещение при наступлении страхового случая;
 - в) сотрудник страховой компании;
 - г) независимый оценщик ущерба.
3. Что такое франшиза в страховании?
 - а) сумма страхового взноса;
 - б) часть ущерба, не возмещаемая страховщиком;
 - в) срок действия договора страхования;
 - г) комиссия страхового агента.
4. Какой вид страхования является обязательным в РФ?
 - а) страхование жизни;
 - б) страхование недвижимости;
 - в) ОСАГО;
 - г) ДМС.
5. Что означает «безусловная франшиза»?
 - а) франшиза, применяемая только при определённых условиях;
 - б) франшиза, вычитаемая из суммы возмещения в любом случае;

- в) франшиза, которая не применяется при крупных ущербах;
 - г) франшиза, устанавливаемая по соглашению сторон после наступления случая.
6. Какой документ подтверждает факт заключения договора страхования?
- а) квитанция об оплате;
 - б) страховой полис;
 - в) агентское соглашение;
 - г) доверенность.
7. Что такое кросс-продажа в страховании?
- а) продажа одного продукта нескольким клиентам;
 - б) продажа дополнительных страховых продуктов существующему клиенту;
 - в) продажа страховых продуктов через интернет;
 - г) продажа продуктов конкурентами.
8. Какой показатель отражает долю успешных сделок от общего числа контактов?
- а) конверсия;
 - б) рентабельность;
 - в) ликвидность;
 - г) оборачиваемость.
9. Что входит в обязанности страхового агента при наступлении страхового случая?
- а) самостоятельное определение размера ущерба;
 - б) консультирование клиента по порядку действий и помощь в сборе документов;
 - в) принятие решения о выплате;
 - г) отказ в выплате при сомнительных случаях.
10. Что такое пролонгация договора страхования?
- а) досрочное расторжение договора;
 - б) продление срока действия договора;
 - в) изменение условий договора;
 - г) замена страховщика.

2. Расчётные задачи

1. Предприятие застраховало имущество на сумму 500 000 руб. Тарифная ставка — 0,8 % от страховой суммы. Рассчитайте размер страхового взноса.
2. Автомобиль застрахован по КАСКО на сумму 1 500 000 руб. При угоне предусмотрен а безусловная франшиза 5 %. Рассчитайте сумму страхового возмещения при наступлении страхового случая.
3. Страховая оценка имущества составила 800 000 руб., страховая сумма по договору — 600 000 руб. Ущерб составил 400 000 руб. Рассчитайте сумму страхового возмещения по системе пропорциональной ответственности.

3.Задания на соответствие

- 1.Соотнесите вид страхования с его объектом:

Вид страхования

Объект страхования

1. ОСАГО

А. Жизнь и здоровье человека

Вид страхования**Объект страхования**

2. КАСКО

Б. Автогражданская ответственность

3. Страхование жизни

В. Автомобиль от угона и ущерба

4. ДМС

Г. Медицинская помощь

2. Соотнесите термин с его определением:

Термин**Определение**

1. Страховая премия

А. Сумма, выплачиваемая при наступлении страхового случая

2. Страховое возмещение

Б. Плата за страхование

3. Страховой риск

В. Предполагаемое событие, на случай которого проводится страхование

4. Страховой случай

Г. Фактически произошедшее событие, предусмотренное договором

2.3.3. Примеры практикоориентированных заданий для подготовки к зачету с оценкой по междисциплинарному курсу 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

Кейс 1. Клиент хочет застраховать автомобиль по КАСКО, но сомневается в необходимости страхования. Составьте скрипт разговора (5 реплик), демонстрирующий работу с возражениями и убеждающий клиента в ценности продукта.

Кейс 2. Клиент обратился с заявлением о страховом случае (ДТП по ОСАГО), но не собрал все необходимые документы. Опишите пошаговый план действий агента: как проконсультировать клиента и помочь в оформлении (4–5 шагов).

Кейс 3. Вам нужно увеличить продажи полисов ДМС среди корпоративных клиентов. Разработайте план продвижения (6 мероприятий) с указанием инструментов и ожидаемых результатов.

Кейс 4. Клиент недоволен размером страхового возмещения после повреждения имущества. Опишите алгоритм работы с жалобой: как выслушать клиента, проверить расчёты и предложить решение (5–6 шагов).

Кейс 5. Вам поручено провести обучение новых агентов по продукту КАСКО. Составьте краткий план тренинга (3 темы) с указанием ключевых навыков, которые должны освоить участники.

2.3.4. Примеры квест-заданий для выполнения и подготовки к защите квест-отчета (по другой форме промежуточной аттестации) по междисциплинарному курсу 06.01. Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой

Квест 1. «Старт агентской деятельности»

Цель: отработать навыки поиска и привлечения клиентов.

Время: 3 часа.

Задания:

1. Составьте портрет целевого клиента для трёх страховых продуктов (ОСАГО, КАСКО, ДМС). Укажите возраст, доход, потребности, страхи.
2. Найдите 5 потенциальных клиентов для одного из продуктов (используйте соцсети, объявления, личные контакты).
3. Подготовьте скрипт холодного звонка для назначения встречи.
4. Проведите пробную встречу (с одногруппником в роли клиента) и зафиксируйте результаты в отчёте.

Отчёт: таблица с портретами клиентов, список контактов, скрипт звонка, краткий протокол встречи.

Квест 2. «Продажа ОСАГО: от возражения к сделке»

Цель: отработать техники работы с возражениями.

Время: 2 часа.

Задания:

1. Изучите тарифы и условия ОСАГО в двух страховых компаниях.
2. Составьте список из 5 типичных возражений клиентов при продаже ОСАГО (например, «Это дорого», «У меня уже есть полис»).
3. Для каждого возражения подготовьте 2–3 аргумента в пользу покупки.
4. Разыграйте диалог с одногруппником (роль клиента с возражениями), запишите его на аудио или видео.

Отчёт: сравнительная таблица тарифов, список возражений и аргументов, запись диалога и его транскрипт.

Квест 3. «Расчёт и оформление КАСКО»

Цель: научиться рассчитывать страховые взносы и оформлять документы.

Время: 2,5 часа.

Задания:

1. Рассчитайте страховой взнос для автомобиля (марка, год выпуска, стаж водителя — выберите самостоятельно) с учётом франшизы 5 %.
2. Заполните бланк полиса КАСКО (используйте шаблон).

3. Составьте памятку для клиента «Что делать при ДТП» (5–7 пунктов).
4. Подготовьте презентацию продукта для клиента (5–7 слайдов в PowerPoint или Google Slides).

Отчёт: расчёт страхового взноса, заполненный бланк полиса, памятка, презентация.

Требования к защите квест-отчёта

Каждый квест оформляется в виде отчёта с обязательными разделами:

1. **Цель квеста** (1–2 предложения).
2. **Выполненные задания** (кратко по каждому пункту).
3. **Результаты** (таблицы, расчёты, скриншоты, скрипты).
4. **Выводы** (что получилось, какие возникли сложности, что можно улучшить).
5. **Список использованных источников** (нормативные акты, сайты страховых компаний, учебные материалы).

Форматы сдачи:

- печатный отчёт (10–15 страниц);
- презентация для защиты (5–10 слайдов);
- устный рассказ (5–7 минут) с демонстрацией результатов.

Критерии оценки:

- полнота выполнения заданий (до 10 баллов);
- корректность расчётов и документов (до 10 баллов);
- качество оформления отчёта и презентации (до 5 баллов);
- убедительность защиты и ответы на вопросы (до 5 баллов).

Общая максимальная оценка: 30 баллов.

РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ И (ИЛИ) ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Общие положения

Предметом оценки по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практики по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") являются:

- 1) профессиональные и общие компетенции;
- 2) практический опыт и умения.

В процессе текущего контроля, выполняемого в форме наблюдения за ходом и результатом выполнения работ на практике, руководитель осуществляет коррекцию формирования профессиональных и общих компетенций, приобретения практического опыта и умений.

Промежуточная аттестация по практике, предусмотренной программой профессионального модуля ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") проводится в форме:

- 1) по учебной практике дифференцированного зачета;
- 2) по производственной (по профилю специальности) практике дифференцированного зачета.

Оценка по учебной практике и производственной (по профилю специальности) практике по профессиональному модулю ПМ.06 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (20034 "Агент страховой") выставляется на основании Отчета о прохождении практики.

3.2. Виды работ и проверяемые результаты освоения программы профессионального модуля на учебной практике

Виды работ на учебной практике	Коды и содержание проверяемых результатов		
	Профессиональные компетенции	Общие компетенции	Навыки, умения
1. [Вид работ на учебной практике]	ПК 6.1. Консультировать клиентов по страховым продуктам, заключению договоров страхования и порядку действий при оформлении страхового случая.	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,	Навыки: Консультирования клиентов по страховым продуктам и условиям их предоставления Умения: – Использовать нормативные правовые акты в сфере страхования; – Ориентироваться в видах страхования и комбинировать их исходя из потребностей клиента; – Разрабатывать индивидуальный план продаж; – Регулировать отношения между страхователем и страховщиком; – Вносить и обновлять информацию в базах данных;

		предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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	Осуществлять операции по заключению договоров страхования и другой страховой документации по различным видам страхования.
п. [Вид работ на учебной практике]	ПК 6.2 Оформлять различные виды договоров страхования, страховую документацию.	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и	Навыки: Оформления различных видов договоров страхования, страховой документации. Умения: – Обеспечивать правильность исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранность;

		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 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	– Проводить осмотр объекта страхования и предварительную оценку риска; – Вести учёт бланков строгой отчетности; – Аргументировано вести переговоры с клиентами с целью заключения договора страхования или его пролонгации; - Изучать и формировать спрос на страховые услуги.
--	--	---	---

3.3. Виды работ и проверяемые результаты освоения программы профессионального модуля на производственной практике (по профилю специальности)

Виды работ на производственной (по профилю специальности) практике	Коды и содержание проверяемых результатов		
	Профессиональные компетенции	Общие компетенции	Практический опыт, умения
1. [Вид работ на производственной (по профилю специальности) практике]	ПК 6.1. Консультировать клиентов по страховым продуктам, заключению договоров страхования и порядку действий при оформлении страхового случая.	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 финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и	Навыки: Консультирования клиентов по страховым продуктам и условиям их предоставления Умения: – Использовать нормативные правовые акты в сфере страхования; – Ориентироваться в видах страхования и комбинировать их исходя из потребностей клиента; – Разрабатывать индивидуальный план продаж; – Регулировать отношения между страхователем и страховщиком; – Вносить и обновлять информацию в базах данных; - Осуществлять операции по заключению договоров страхования и другой страховой документации по различным видам страхования.

		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	
п. [Вид работ на производственной (по профилю специальности) практике]	ПК 6.2 Оформлять различные виды договоров страхования, страховую документацию	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,	Навыки: Оформления различных видов договоров страхования, страховой документации. Умения: – Обеспечивать правильность исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранность; – Проводить осмотр объекта страхования и предварительную оценку риска; – Вести учёт бланков строгой отчетности; – Аргументировано вести переговоры с клиентами с целью заключения договора страхования или его

		предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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	пролонгации; - Изучать и формировать спрос на страховые услуги.
--	--	---	--

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Общие положения

Формой промежуточной аттестации по профессиональному модулю является экзамен.

Экзамен предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля [Код][Наименование профессионального модуля согласно учебному плану ОП СПО-ППССЗ] ОП СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности [Код] [Наименование специальности по ФГОС СПО].

Экзамен проводится в виде выполнения практических (компетентностноориентированных) заданий.

[Содержание заданий билета и их количество определяются разработчиком ФОС.

Форма билета для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена по профессиональному модулю оформляется в соответствии с шаблоном, приведенном в Приложении Ж. Билеты формируются на основе экзаменационных материалов, включенных в пакет для экзаменующихся и представленных в пункте 6.2.1. раздела 6 ФОС по профессиональному модулю.]

Итогом экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен / не освоен» с выставлением оценки.

Для вынесения положительного заключения об освоении вида деятельности *[Указать содержание вида деятельности, соответствующего профессиональному модулю по ФГОС СПО]*, необходимо подтверждение сформированности всех компетенций, перечисленных в рабочей программе профессионального модуля. При отрицательном заключении хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение: «вид деятельности не освоен» с выставлением оценки «неудовлетворительно».

4.2. Комплект экзаменационных материалов для проведения экзамена по профессиональному модулю

Для проведения экзамена по профессиональному модулю *[Код][Наименование профессионального модуля согласно учебному плану ОП СПО-ППССЗ]* ОП СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности *[Код] [Наименование специальности по ФГОС СПО]* используется комплект экзаменационных материалов, включающий пакет для экзаменующихся и пакет для экзаменатора (эксперта).

4.2.1. Состав пакета для экзаменующихся

ПАКЕТ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ	
Специальность СПО: <i>[Код] [Наименование специальности по ФГОС СПО]</i>	
Профессиональный модуль: <i>[Код][Наименование профессионального модуля согласно учебному плану ОП СПО-ППССЗ]</i>	
Форма промежуточной аттестации: Экзамен	
Задание для экзаменующихся	
Типовое задание: <i>[Приводится обобщенная формулировка задания, на базе которого путем конкретизации и видоизменения исходных данных разрабатываются варианты задания]</i>	
Количество вариантов типового задания _____	
Оцениваемые компетенции:	
ПК п.п <i>[Указать содержание профессиональной компетенции по ФГОС СПО]</i>	
ОК п. <i>[Указать содержание общей компетенции по ФГОС СПО]</i>	
Условия выполнения задания	
Время выполнения задания	<i>[_____ час. _____ мин.]</i>
Оборудование	<i>[Калькулятор, компьютер и др.]</i>
Инструменты	<i>[Линейка, карандаш, ручка, ластик и др.]</i>
Материалы	<i>[Бумага формата А4, бланки документов и др.]</i>

Инструкция <i>[Инструкцию можно дополнить]:</i>
1) Внимательно прочитайте задание.
2) Выполняйте задание в следующей последовательности:
3) При выполнении задания можно воспользоваться <i>[указать оборудование, программное обеспечение, инструменты и материалы, литературу справочную, нормативную и др.]</i>
Вариант № 1 (Пример)
Задание. <i>[Приводится текст конкретизированного типового задания соответствующего варианта]</i>
Часть А. <i>[если предусмотрено деление задания на части]</i>
Часть Б. <i>[если предусмотрено деление задания на части]</i>

[При формировании Пакета для экзаменуемых разработчикам рекомендуется использовать один из ниже представленных подходов:

1) Проектируется обобщенная формулировка компетентностноориентированного (типового) задания, на базе которого путем конкретизации и видоизменения исходных данных разрабатываются варианты задания, подлежащие включению в экзаменационные билеты. В ФОС приводится типовое задание и пример формулировки задания одного варианта.

2) Проектируются формулировки отдельных компетентностноориентированных заданий (создается банк заданий), на основе которых формируются экзаменационные билеты (количество заданий, включаемых в билет определяется разработчиком самостоятельно). В ФОС приводится пример задания (комплексного) / нескольких заданий, подлежащих включению в один экзаменационный билет.]

4.2.2. Состав пакета экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА	
Специальность СПО: <i>[Код] [Наименование специальности по ФГОС СПО]</i>	
Профессиональный модуль: <i>[Код] [Наименование профессионального модуля согласно учебному плану ОП СПО-ППССЗ]</i>	
Форма промежуточной аттестации: Экзамен (квалификационный)	
Типовое задание: <i>[Приводится содержание типового задания]</i>	
Количество вариантов типового задания для экзаменуемых _____	
Время выполнения задания: <i>[_____ час. _____ мин.]</i>	
Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата
ПК п.п <i>[Указать содержание профессиональной компетенции по ФГОС СПО]</i>	
ОК п. <i>[Указать содержание общей компетенции по ФГОС СПО]</i>	
Условия выполнения задания	
Требования охраны труда	<i>[Инструктаж по технике безопасности, спецодежда и</i>

	<i>др.]</i>
Оборудование	<i>[Калькулятор, компьютер и др.]</i>
Литература для экзаменующихся	<i>[Справочная, нормативная литература и др.]</i>
Литература для экзаменатора	<i>[Методическая, справочная, нормативная литература и др.]</i>
Инструкция <i>[Инструкцию можно дополнить]:</i>	
1) Внимательно ознакомьтесь с пакетом экзаменатора и системой оценивания, в том числе с порядком заполнения экзаменационных документов, используемых на экзамене (квалификационном) по профессиональному модулю.	
2) Ознакомьтесь с заданиями для экзаменующихся, их вариантами, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки.	
3) Следите за выполнением установленных условий проведения экзамена и выполнения заданий экзаменующимися.	
4) Заполните экспертный лист по каждому экзаменуемому.	
5) Совместно с другими членами экзаменационной комиссии, по каждому экзаменуемому примите решение об освоении / не освоении вида деятельности.	

Оценка сформированности компетенций, предусмотренных программой профессионального модуля, выполняется экзаменаторами в ходе выполнения компетентностноориентированного(ых) задания(й) экзаменующимся, при представлении подготовленного продукта или демонстрации осуществления процесса, а также при устном обосновании результатов работы обучающимся, если это предусмотрено экзаменационным заданием.

[Для проведения экзамена по профессиональному модулю по каждому экзаменуемому формируется Экспертный лист.]

ЭКСПЕРТНЫЙ ЛИСТ			
Специальность СПО: <i>[Код]</i> <i>[Наименование специальности по ФГОС СПО]</i>			
Профессиональный модуль: <i>[Код]</i> <i>[Наименование профессионального модуля согласно учебному плану ОП СПО-ППССЗ]</i>			
Форма промежуточной аттестации: Экзамен (по модулю /квалификационный)			
ФИО экзаменуемого: _____			
Курс _____	Группа _____	Билет № _____	
Оценка результатов освоения программы профессионального модуля			
Типовое задание	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата	Оценка
<i>[Содержание типового задания]</i>	ПК п.п <i>[Указать содержание профессиональной компетенции по ФГОС СПО]</i>	<i>[Комплексный показатель оценки 1]</i>	<i>[да / нет]</i>
		<i>[Комплексный показатель оценки 2]</i>	<i>[да / нет]</i>
	ОК п. <i>[Указать содержание общей]</i>	<i>[Комплексный показатель оценки п]</i>	<i>[да / нет]</i>

	компетенции по ФГОС СПО	
Число положительных показателей оценки результата		[Указать количество положительных показателей оценки результата - «да»]
Итоговая оценка выполнения компетентностноориентированных заданий, определяемая в соответствии со шкалой:		[Указать итоговый балл (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно), определяемый в соответствии со шкалой]
Оценка (итоговый балл)	Число положительных показателей оценки результата	
«Отлично»	[Указать количество положительных показателей оценки результата - «да»]	
«Хорошо»	[Указать количество положительных показателей оценки результата - «да»]	
«Удовлетворительно»	[Указать количество положительных показателей оценки результата - «да»]	
«Неудовлетворительно»	[Указать количество положительных показателей оценки результата - «да»]	
Сводные данные об освоении составных элементов профессионального модуля		
МДК 0п.01. [Указать наименование междисциплинарного курса]		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
МДК 0п.0п. [Указать наименование междисциплинарного курса]		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
Учебная практика		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
Производственная практика (по профилю специальности)		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
Курсовая работа (проект)		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
Домашняя контрольная работа		[Указать оценку по элементу профессионального модуля]
Итоговая (интегральная) оценка освоенности программы профессионального модуля		[Формируется интегрально по всем элементам профессионального модуля и оценки, выставленной за выполнение компетентностноориентированных заданий]
Вид деятельности [Указать содержание вида деятельности по ФГОС СПО]		[освоен / не освоен]
Члены экзаменационной комиссии:		
Председатель экзаменационной комиссии		[подпись]
Член комиссии		[подпись]
Член комиссии		[подпись]
Член комиссии		[подпись]
Член комиссии		[подпись]

[Сводные данные об освоении составных элементов профессионального модуля заполняются на основании сводной ведомости допуска к экзамену по профессиональному модулю/квалификационному экзамену.

Итоговая (интегральная) оценка и заключение об освоенности / не освоенности вида деятельности экзаменуемым определяются членами экзаменационной комиссии коллегиально при соблюдении оценочной процедуры, представленной в экспертном листе.

Вынесенное комиссией решение фиксируется в экспертном листе, который подписывается всеми присутствующими членами экзаменационной комиссии.

Итоговая (интегральная) оценка, выставленная обучающемуся в экспертном листе, переносится в экзаменационную ведомость по экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.]