

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО НАУКЕ И ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям)
среднего профессионального образования

Санкт-Петербург

2024г.

ОДОБРЕНА
Методической предметно-цикловой

Составлена в соответствии с требованиями
федерального государственного

¹ Выделенное курсивом удаляется

комиссией
Протокол № __ от _____ г.

образовательного стандарта по
специальности /специальностям
38.02.02 Страхование (по отраслям)

ОДОБРЕНА
Методическим советом
Петровского колледжа
Протокол №__ от _____ г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности / специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.02 Страхование (по отраслям)

Разработчики:

Коломиец О.А., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

Рекомендована к использованию:

Кудрявцев Константин Владимирович

Вице-президент по продажам

АО ГСК «Югория»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям).

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована для продолжения обучения на программах профессиональной переподготовки и повышения квалификации. Образование: среднее общее. Опыт работы не требуется.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности (ВД) «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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 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

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 3.1 ОК 1-5	ПО 1 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов	У1 предоставлять информацию клиентам о страховой организации У2 предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией У3 предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования У4 Устанавливать контакт с клиентами, в том числе в сложных корпоративных продажах(6 часов – МДК 03.01) У5 Проводить выявление потребностей клиентов в сложных финансовых продуктах(6 часов – МДК 03.01) У6 Владеть техниками публичных выступлений, проведения групповых презентаций (6 часов – МДК 03.01)	31 законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем 32 стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг 33 методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами 34 Основы техники вербальных и невербальных коммуникаций(6 часов – МДК 03.01) 35 Технологии СПИН(6 часов – МДК 03.01) 36 Методы ораторского искусства, подготовка презентаций и организация групповых презентаций(6 часов – МДК 03.01)
ПК 3.2 ОК 1-5	ПО 1 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов	У7 осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования У8 осуществлять мониторинг сроков окончания договоров страхования У9 информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса У10 информировать страхователей	37 инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами порядок внесения изменений в договор страхования 38 формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования 39 права и обязанности сторон по договору

		<p>об окончании срока действия договора страхования</p> <p>У11 информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования</p> <p>У12 информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования</p>	<p>страхования</p> <p>310 права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования</p> <p>311 права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору</p>
<p>ПК 3.3</p> <p>ОК 1-5</p>	<p>ПО 1</p> <p>Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов</p>	<p>У13 вести деловую переписку и проводить переговоры</p> <p>У14 регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус</p> <p>У15 выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций</p> <p><i>У16 принимать решения в стрессовых ситуациях(4 часа – МДК 03.02)</i></p> <p><i>У17 эффективно распределять задачи и управлять (4 часа МДК 03.02)</i></p>	<p>312 перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией</p> <p>313 стандарты оформления страховых документов в страховой организации</p> <p><i>314 Методы управления стрессом и тайм менеджмент (4 часа – МДК 03.02)</i></p> <p><i>315 Понятие и методы борьбы с профессиональным выгоранием в страховании (4 часа – МДК 03.02)</i></p>
<p>ПК 3.4</p> <p>ОК 1-5</p>	<p>ПО 1</p> <p>Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов</p>	<p>У18 определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации</p> <p>У 19 координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения</p> <p>У20 предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению</p>	<p>316 стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов</p> <p>317 алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами</p> <p>318 правила деловой переписки и письменного этикета- правила делового общения и речевого этикета</p>

ОК 01- ОК 05, ОК 09	(по профилю специальности) , часов										
	Всего:	172	110	32	84	32		10			72

3.2. Содержание обучения профессиональному модулю «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательна я учебная нагрузка (час)		Самостоятельная работа	Умения, знания		Информационно- техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно- практические		У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»			34	16	4					
Тема 1. Механизм деловой коммуникации	Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового	Работа 1. Приемы активного слушания.	6	2		У1-У3	З1-З3			Проверка работы 1

	<p>общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.</p>									
<p>Тема 2. Этические принципы делового общения</p>	<p>Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.</p>	<p>Работа 2. Сценарий деловой встречи</p>	6	4		У1-У3	31-33	1.1	1.2	Проверка выполнения работы 2
<p>Тема 3. Письменная и устная деловая коммуникация</p>	<p>Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.</p>	<p>Работа 3. Правила эффективного публичного выступления</p>	6	2		У1-У7	31-37	2.3		Проверка выполнения работы 3

	Культура делового общения в Интернет-пространстве. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.									
Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	Работа 4. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов. Работа 5. Презентация страхового продукта и работа с возражениями	4	4		У1-У7	31-37	1.1.,1.2.		Проверка выполнения работы
Тема 5. Техника коммуникации в сложных продажах	Особенности сложных продаж. Корпоративные клиенты страховых компаний особенности взаимодействия с ними. Техники выявления потребностей и установления контакта в сложных продажах. СПИН технологии выявления потребностей. Методы выхода на ЛПР	Работа 6. Установление контакта с корпоративным клиентом Работа 7. Разработка скрипта СПИН продажи по кейсу	12	4		У7-У12	37-311	1.1.,1.2.		Проверка выполнения работы

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»

1. Правила деловой коммуникации в процессе общения с клиентом
2. Современный этикет делового общения
3. Технология эффективных продаж страхового продукта

МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		18	16	6						
Тема 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг Стандарты обслуживания получателей страховых услуг Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами		Работа 1. Информирование клиентов офиса страховой организации Работа 2. Материальное обеспечение офиса страховой организации	4	4		У13-У15	312-313	2.3	Проверка выполнения работ 1 и 2
Тема 2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	Работа 3. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора	2	6		У 18-У20	316-318	2.3	Проверка выполнения работы 3,4	

	Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	страхования Работа 4. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования								
Тема 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	Работа 5. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	4	2		У 18-У20	316-318	2.2, 2.3		Проверка выполнения работы 5
Тема 4. Управление стрессом и профессиональным выгоранием	Работа с конфликтными клиентами. Основные технологии работы с возражениями и претензиями клиентов. Управление	Работа 6. Управление конфликтом. Решение кейс ситуаций	8	4		У16-У17	314-315	1.1.		Проверка выполнения работы 6

	стрессом. Методы и приемы тайм менеджмента для управления стрессом									
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг 2. Применение положений Закона о защите прав потребителей для получателей страховых услуг 										
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования 2. информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования 3. осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования 4. регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений 										72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета Кабинет Страховое дело, лаборатория учебная страховая организация.

1. Кабинет «Страховое дело»:

- 1.1. шкаф офисный
- 1.2. посадочные места для обучающихся (столы ученические-11, стулья ученические – 22)
- 1.3. рабочее место преподавателя (стол преподавательский, кресло преподавателя)
- 1.4. компьютеры, подключенные к внутренней информационной сети колледжа с необходимыми офисными программами (15 мест)
- 1.5. столы компьютерные (14 шт.)
- 1.6. стулья крутящиеся (14 шт.)
- 1.7. мультимедийный проектор
- 1.8. экран
- 1.9. доска стеклянная
- 1.10. доска пробковая для информации
- 1.11. раздаточный материал: формы страховых документов
- 1.12. флип-чарт

2. Лаборатория «Учебная страховая организация»:

- 2.1. шкаф офисный
- 2.2. посадочные места для обучающихся (столы ученические-11, стулья ученические – 22)
- 2.3. рабочее место преподавателя (стол преподавательский, кресло преподавателя)
- 2.4. компьютеры, подключенные к внутренней информационной сети колледжа с необходимыми офисными программами (15 мест)
- 2.5. столы компьютерные (14 шт.)
- 2.6. стулья крутящиеся (14 шт.)
- 2.7. мультимедийный проектор
- 2.8. экран
- 2.9. доска стеклянная
- 2.10. доска пробковая для информации
- 2.11. раздаточный материал: формы страховых документов
- 2.12. флип-чарт

4.2. Информационное обеспечение обучения

1. Основные источники:

- 1.1. Архипов, А.П., Сопровождение договора страхования: учебник / А.П. Архипов. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07628-6. — Текст : электронный — URL: <https://book.ru/book/93927>
- 1.2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>.
- 1.3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>
- 1.4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

2. Дополнительные источники:

- 2.1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).) — Текст : электронный.— URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027
- 2.2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307.
- 2.3. Цыганов А.А. Методика и содержание обучения работников и страховых агентов, взаимодействующих с получателями страховых услуг : учебное пособие / Цыганов А.А., Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Камнева Е.В., Каштанова Е.В., Кириллова Н.В., Охрименко И.В., Малышев Н.И., Полевая М.В., Платонова Э.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с.
- 2.4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>
- 2.5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>
- 2.6. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>
- 2.7. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. —

(Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871923>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля **«Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»** является прохождение междисциплинарного курса «МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг» и МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг в рамках профессионального модуля.

Перед изучением профессионального модуля обучающиеся изучают следующие учебные дисциплины «Страховое дело», профессиональные модули ПМ01 «Заключение и сопровождение договоров страхования», ПМ 02 «Изучение страхового рынка и организация продаж страховых продуктов».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю:

- наличие высшего образования, соответствующего профилю профессионального модуля;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: преподаватели должны иметь опыт работы в страховых организациях не менее 3 лет.