

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Специальность: 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Профессиональный модуль: ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)

МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)

МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения модуля

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по модулю у обучающихся оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения модуля

ФГОС*
Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
<i>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</i>
<i>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</i>
<i>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</i>
<i>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</i>
<i>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</i>
<i>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</i>
<i>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</i>
<i>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</i>
<i>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</i>
<i>ПК 1.1. Реализовывать технологии агентских продаж.</i>
<i>ПК 1.2. Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.</i>
<i>ПК 1.3. Реализовывать технологии банковских продаж.</i>
<i>ПК 1.4. Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж.</i>

ФГОС*
Обучающийся должен обладать следующими компетенциями:
<i>ПК 1.5. Реализовывать технологии прямых офисных продаж.</i> <i>ПК 1.6. Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах.</i> <i>ПК 1.7. Реализовывать директ-маркетинг как технологию прямых продаж.</i> <i>ПК 1.8. Реализовывать технологии телефонных продаж.</i> <i>ПК 1.9. Реализовывать технологии интернет-маркетинга в розничных продажах.</i> <i>ПК 1.10. Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.</i>

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

2. Описание шкал оценивания.

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования определены в соответствии с основной профессиональной образовательной программой.

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по модулю, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой теоретических знаний, владеет некоторыми умениями анализа и решения типовых практических задач, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения практических задач, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в соответствующей	Продвинутый

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
области знаний, необходимые для решения конкретных практических задач высокого уровня сложности; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия решений.	

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения модуля

3.1. Примерные вопросы для подготовки к устному опросу:

Вопросы (по темам МДК.01.01, МДК.01.02 и МДК.01.03)

1. Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж
2. Общая характеристика планирования в сфере страхования
3. Организация взаимодействия страховой компании и независимых финансовых консультантов
4. Понятие банковского страхования
5. Рекламная поддержка точек продаж
6. План продаж полисов на рабочих местах
7. Сильные и слабые стороны различных моделей директ-маркетинга
8. Комбинирование директ-маркетинга и телефонных продаж
9. Анализ эффективности деятельности контакт-центра
10. Контроль эффективности использования интернет-магазина страховой компании

3.2. Примерный перечень практических заданий

Задание 1 (по теме 2 МДК.01.01)

Кейс «Страхование жизни»

Цели:

1. Задействовать интеллектуальные ресурсы и практический опыт участников группы для решения типичной бизнес-задачи в режиме мозгового штурма.
2. Отработать навыки группового принятия решений.

Материалы: карточка с описанием ситуации для каждого участника, листы ватмана, бумага для записей, фломастеры, ручки.

Описание ситуации

Новый для компании бизнес – «страхование жизни» – организован крупной страховой компанией, на счету которой более 100 видов страхования, 85 лет работы на российском рынке, финансовая стабильность.

В новое подразделение набираются страховые агенты. Как правило, это люди, не имеющие опыта работы в страховании. Привлечение агентов производится путем подачи объявлений в такие издания, как газеты «Метро», «Заработай», «Работа для вас», и другие. Люди проходят собеседование с «рекрутером», и те, кто соответствует профилю и готов работать на условиях нефиксированного заработка (процент от продаж), принимаются на должность «страховой агент».

Все вновь набранные агенты приглашаются на групповую информационную встречу. В течение полутора часов им еще раз дается информация о возможностях работы в известной, надежной компании о возможностях нового бизнеса, о перспективах карьерного роста и заработной платы.

Следующий этап работы с агентами – пятидневное обучение: два дня выделяется на изучение программ страхования жизни, три дня – на тренинг продаж.

За прошедшие 4 месяца 80 % обученных покинули компанию.

Вопрос: Что можно предпринять на этапе «Информационная встреча – Обучение», чтобы процент уходящих сотрудников сократился?

Источник: Кейс «Страхование жизни» / ВикиЧтение [сайт]. — URL: <https://staff.wikireading.ru/5397>

Задание 2 (по теме 3 МДК.01.02)

Кейс: «Варианты страховой защиты»

Условия для решения

Гр-н Н. (40 лет) является профессиональным оценщиком. Его жена (38 лет) – домохозяйка, трудовой стаж мал (3 года). Управляет автомобилем. Часто ездит за границу, оформляя визу самостоятельно, без посредников. Дочь – 18 лет, студентка ВУЗа. Сын – 10 лет. Мать жены (теща Н.) часто ездит к ним на поезде из Владивостока. Склонна к заболеваниям. Семья проживает в выкупленной ими 6 месяцев назад коммунальной квартире, где раньше проживали несколько многодетных семей. На приобретение квартиры в банке взят ипотечный кредит (10 млн. руб.) со сроком погашения 5 лет. Супруги Н. решили к бракосочетанию дочери (или окончания ею института) подарить ей автомобиль стоимостью порядка 1 млн. руб. Родители хотят, чтобы сын учился в престижном ВУЗе, но там стоимость обучения около 200 тыс. руб. в год. В последнее время конкуренция на рынке услуг, оказываемым Н, возросла и доходность бизнеса падает. В семье два автомобиля. BMW X5 (2008 г.), и Volkswagen Tiguan (2009 г.). Одним автомобилем управляет сам Н, другой используют в своих целях или супруга, или дочь.

Вопросы для решения:

1. Выявите риски, которые могут проявиться в отношении имущественных интересов семьи Н.
2. Определите объект страхования по каждому риску.
3. Предложите свой план страховой защиты и страхового покрытия.

Источник: Кейсы по страхованию / Rykovodstvo.ru [сайт]. — URL: <https://rykovodstvo.ru/other/147470/index.html?page=10>

Задание 3 (по теме 4 МДК.01.02)

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопрос.

Определите страховую премию по договору страхования ОСАГО на год. Собственник проживает в Москве. К вождению допущено неограниченное количество лиц. Класс страхования 4.

Источник: Методические рекомендации для выполнения контрольных работ по дисциплине «Оценка ущерба и страхового возмещения» / Уральский экономический колледж. — URL: [урал-колледж.рф](http://ural-колледж.рф)

3.3. Примерный перечень заданий для творческого проекта:

Задание для подготовки проекта (по темам 1 – 6 МДК.01.02)

Самостоятельно выберите страховую компанию и страховой продукт, по которым будет выполняться творческий проект.

1. Определите ключевые характеристики организации.
2. Определите, какие характеристики и тренды макросреды оказывают наиболее сильное влияние на деятельность организации, и в чем оно заключается.
3. На основе матрицы SWOT-анализа сформулируйте рыночную позицию компании и ее ближайших конкурентов. Обоснуйте рыночную позицию, выбранную организацией.
4. Охарактеризуйте продуктовую и ценовую политику организации.
5. Разработайте план прямых розничных продаж страхового продукта организации.
6. Сформулируйте гипотезу о маркетинговых проблемах организации и путях их решения.
7. Подготовьте выступление с видеопрезентацией для защиты проекта.

3.4. Примерный перечень заданий для подготовки к деловым / сюжетно-ролевым / имитационным играм:

Задание 1. Деловая игра «Соревнование по презентации продукта» (по теме 3 МДК.01.02)

Время игры

Рекомендуется отвести на выступление каждого продавца не более 10 -15 минут.

Цель игры

Научить менеджеров общаться с разными типами клиентов, прокачать умение вести переговоры и презентовать продукт. А заодно посмотреть на продавцов глазами клиента и понять, что можно улучшить.

Концепция игры

Ведущий выбирает случайный страховой продукт из портфеля компании, заранее определяет роли в игре. Роли могут быть любые, главное — собрать «сложную» команду: например, чтобы в ней были критик, брюзга, нахал и, конечно же, продавец, которому предстоит убеждать всех этих людей купить продукт. Персонажа назначают каждому члену команды случайным образом.

Продавец представляет характеристики и преимущества продукта, остальные вмешиваются с вопросами и комментариями. Например, умник может возмущённо спорить по поводу технических деталей и характеристик продукта. Ворчун — отпускать язвительные комментарии по поводу презентации и процесса продажи. Нахал будет дерзить и переходить на личности. Затем участники меняются ролями так, чтобы каждый побывал в роли продавца.

Чем интереснее способы придаться к презентации продавца, тем более захватывающая игра. Ведущий контролирует эмоции участников.

Подведение итогов

Выигрывает тот, кто сделает самую интересную презентацию и лучше всех ответит на возражения. Это определяется голосованием.

Задание 2. Деловая игра «Чемпионы по холодным звонкам» (по темам 1 – 2 МДК.01.03)

Цель игры

Повысить конверсию по телефонным звонкам, научиться проводить эффективные продажи по телефону и отрабатывать возражения.

Концепция игры

Члены команды объединяются в пары и разыгрывают сценарий: менеджер по продажам звонит потенциальному клиенту и пытается «вхолостую» продать товар. Чтобы было интереснее и сложнее, можно взять реальный кейс или придумать дополнительные условия:

- Трудную ситуацию: мы предлагаем клиенту страхование рисков, но у клиента уже был негативный опыт работы со страховой компанией. Клиент убежден, что страхование – это мошенничество и трата денег впустую.
- Сложные условия звонка: клиенту неудобно говорить, связь плохая или прерывается.
- Сложный или дорогой продукт, на который не так просто решиться: например, комплексное страхование организации.

Комментарий

Хоть это и игра, каждый участник должен действовать «как чувствует». Потенциальному покупателю позвонили и начали сыпать «спам-словами»: «Здравствуйте, у нас для вас уникальное предложение...» — покупатель должен положить трубку. Ровно так же, как действует в жизни. Важно не играть в поддавки.

Подведение итогов

Один диалог занимает в среднем 5–10 минут. Если меньше — скорее всего, что-то пошло не так: например, первые слова продавца были настолько похожи на спам, что потенциальный клиент бросил трубку. Пары должны прийти к изначально задуманному результату: например, договориться о встрече, выставлении коммерческого предложения или разрешить конфликтную ситуацию.

Источник: 5 деловых игр для менеджеров отдела продаж, которые научат продавать больше / Медиа 1С: CRM [сайт]. — URL: <https://media.1crm.ru/practice/5-delovykh-igr-dlya-menedzherov-otdela-prodazh-kotorye-nauchat-prodavay-bolshe/>

3.5. Примерный перечень заданий для контрольных работ:

Вариант №1 (по темам 1 – 7 МДК.01.01)

1. Заполните таблицу «Технологии брокерских продаж в страховании»:

№ п/п	Название технологии	Содержание технологии	Результат реализации технологии	Типичные ошибки при реализации технологии
1.				
2.				
3.				
.....				

2. Охарактеризуйте специфику продаж страховых продуктов через автосалоны.

Вариант № 2 (по темам 1 – 7 МДК.01.01)

1. Заполните таблицу «Технологии банковских продаж в страховании»:

№ п/п	Название технологии	Содержание технологии	Результат реализации технологии	Типичные ошибки при реализации технологии
1.				
2.				
3.				
.....				

2. Охарактеризуйте специфику продаж страховых продуктов через туристические организации.

3.6. Примерные тестовые вопросы в рамках текущего контроля:

Вопросы (по темам МДК.01.01, МДК.01.02 и МДК.01.03)

1. Кросс-продажа в страховании – это:

- a) Продажа комплексного продукта, включает в себя несколько видов страхования и может удовлетворять несколько потребностей
- b) Продажа одного вида страхования, фактически удовлетворяет одну потребность
- c) Продажа страхового полиса как дополнение к основному приобретаемому товару
- d) Продажа технологии организации страхового дела

2. Метод продаж через партнеров — нестраховых посредников называется:

- a) Партнерские продажи
- b) Активные продажи
- c) Коробочные продажи
- d) Индивидуальное обслуживание

3. К основным недостаткам прямых продаж страховых продуктов относятся:

- a) Низкая степень контроля за посредниками
- b) Малая степень управляемости процессом продажи страховых продуктов
- c) Клиенты в большей степени лояльны к посреднику, а не страховой компании
- d) Необходимость осуществления значительных первоначальных вложений на открытие головного и дополнительных офисов

4. Расходы, связанные с привлечением новых страхователей, заключением новых договоров страхования называются:

- a) Инкассационными
- b) Аквизиционными
- c) Инвестиционными
- d) Стратегическими

5. Заявление на страхование – это:

- a) Волеизъявление страховщика, разрабатывающего его форму и содержание на основе согласования с Госстрахнадзором
- b) Волеизъявление Госстрахнадзора в его рекомендациях страховщику
- c) Волеизъявление государства
- d) Волеизъявление страхователя

6. К финансовым критериям сегментации потребителей страховых продуктов относится:

- a) Социально-демографические критерии (пол, возраст, рост, занятия, образование)
- b) Географические критерии
- c) Платежеспособность клиента
- d) Психологические критерии

7. К страховым посредникам можно отнести:

- a) Управленческих консультантов
- b) Лизинговые компании
- c) Агентов
- d) Риелторов

8. Страховое обеспечение – это:

- a) Отношение страховой стоимости (оценки) объекта страхования к страховой сумме
- b) Отношение страхового тарифа к страховой сумме
- c) Отношение страховой суммы к страховому тарифу
- d) Отношение страховой суммы к страховой стоимости (оценке) объекта страхования

9. В состав страхового тарифа входят:

- a) Нетто-ставка
- b) Брутто-премия
- c) Страховые резервы
- d) Нагрузка

10. Спрос в страховании – это:

- a) Потребность застрахованного в компенсации убытка по заключенному договору страхования
- b) Платежеспособная потребность потенциального страхователя в страховой защите
- c) Потребность страховщика в покупателях страховых услуг
- d) Потребность государства в страховом рынке

4. Задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы и модуля, в ходе промежуточной аттестации

4.1. Примерные вопросы к экзамену

1. Сущность, формы и отрасли страхования. Роль розничных продаж
2. Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж
3. Способы планирования, формирования и развития агентской сети в страховой организации
4. Рекрутинг агентов: источники, формы и методы
5. Методы разработки плана и бюджета продаж: экстраполяция, встречное планирование, директивное планирование
6. Нормативная база страховой организации по планированию в сфере продаж
7. Сущность брокерской деятельности. Нормативная база страховой организации по работе с брокерами
8. Формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет
9. Порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников
10. Продажа страховых продуктов через автосалоны, почту и банки
11. Разработка бизнес-плана открытия точки розничных продаж
12. Маркетинговый анализ открытия точки прямых продаж
13. Продуктовый ряд точки розничных продаж
14. Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах
15. Определение механизма уплаты страховой премии
16. Модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная и аутсорсинговая
17. Сильные и слабые стороны различных моделей директ-маркетинга
18. Способы доставки страховой услуги
19. Технология телефонных продаж как составная часть CRM-стратегии страховой компании
20. Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы
21. Управление персоналом контакт-центра
22. Содержание и специфика интернет-продаж в страховании
23. Требования к страховым интернет-продуктам

24. Организация функционирования интернет-магазина страховой компании
25. Определение способов оплаты страхового взноса и автоматизация данного процесса
26. Персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования
27. Персональные продажи при организации обслуживания ключевых розничных клиентов
28. Организационная структура персональных продаж
29. Подбор и обучение персональных клиентских менеджеров
30. Организация качественного сервиса по обслуживанию персональных клиентов

4.2. Примерные вопросы тестовых заданий

Вариант №1

1. Монопродажа в страховании – это:

- a) Продажа комплексного продукта, включает в себя несколько видов страхования и может удовлетворять несколько потребностей
- b) Продажа одного вида страхования, фактически удовлетворяет одну потребность
- c) Продажа страхового полиса как дополнение к основному приобретаемому товару
- d) Продажа технологии организации страхового дела

2. Кросс-продажа в страховании – это:

- a) Продажа комплексного продукта, включает в себя несколько видов страхования и может удовлетворять несколько потребностей
- b) Продажа одного вида страхования, фактически удовлетворяет одну потребность
- c) Продажа страхового полиса как дополнение к основному приобретаемому товару
- d) Продажа технологии организации страхового дела

3. Заключение типового (стандартизированного) контракта с клиентом называется:

- a) Персонализированная продажа
- b) Коробочная продажа
- c) Пассивная продажа
- d) Кросс-продажа

4. Метод продаж через партнеров — нестраховых посредников называется:

- a) Партнерские продажи
- b) Активные продажи
- c) Коробочные продажи
- d) Индивидуальное обслуживание

5. Сферой эффективного применения коробочных продаж страховых продуктов считается:

- a) Страхование антиквариата
- b) Страхование квартиры среднеценовой категории
- c) Страхование от несчастных случаев при занятиях экстремальными видами спорта
- d) Страхование информационных рисков

6. К основным недостаткам прямых продаж страховых продуктов относятся:

- a) Низкая степень контроля за посредниками
- b) Малая степень управляемости процессом продажи страховых продуктов
- c) Клиенты в большей степени лояльны к посреднику, а не страховой компании
- d) Необходимость осуществления значительных первоначальных вложений на открытие головного и дополнительных офисов

7. Тарифная ставка, по которой заключается договор страхования, носит название:

- a) Нетто-ставки
- b) Брутто-ставки
- c) Нагрузки

d) Ставка возмещения

8. За счет страховых премий формируются доходы:

- a) От страховой деятельности
- b) От инвестиционной деятельности
- c) От финансовой деятельности
- d) От деятельности по привлечению страховых агентов

9. Расходы, связанные с привлечением новых страхователей, заключением новых договоров страхования называются:

- a) Инкассационными
- b) Аквизиционными
- c) Инвестиционными
- d) Стратегическими

10. Экономическая сущность страхования заключается в:

- a) Формировании страховщиком резервных денежных фондов из уплачиваемых страхователями взносов, предназначенных для осуществления выплат страхователям, застрахованным, третьим лицам и иным выгодоприобретателям при реализации страховых событий
- b) Перераспределении средств резервных денежных фондов между страхователями, застрахованными, третьими лицами и иными выгодоприобретателями при реализации страховых событий в зависимости от степени их значимости
- c) Создании добровольных и доверительных отношений финансовой природы между страхователями и страховщиками
- d) Возможности перераспределения средств государственного бюджета

11. Заявление на страхование – это:

- a) Волеизъявление страховщика, разрабатывающего его форму и содержание на основе согласования с Госстрахнадзором
- b) Волеизъявление Госстрахнадзора в его рекомендациях страховщику
- c) Волеизъявление государства
- d) Волеизъявление страхователя

12. Конкретный размер страховой суммы при личном страховании определяется:

- a) Приказом органа по надзору за страховой деятельностью
- b) Желанием страховщика
- c) Желанием и платежеспособностью страхователя
- d) Желанием, платежеспособностью страхователя и политикой страховщика

13. Соотнесите критерии для классификации и виды технологий продаж страховых продуктов:

Критерий для классификации	Виды технологий
1. По уровню автоматизации	a) Кросс-продажи
	b) Автоматизированные продажи с участием продавца
2. По продукту	c) Продажи с использованием бумажных справочников
	d) Монопродажи

14. Выберите из предложенного перечня технологии прямых и посреднических продаж:

Канал продаж	Технологии продаж
1. Прямые продажи	a) Продажа полисов на рабочих местах
	b) Персональные офисные продажи
2. Посреднические продажи	c) Электронные рассылки
	d) Агентские продажи

15. Соотнесите понятия и их определения:

Понятие	Определение
1. Актуарный риск	а) Страховой агент или дугой работник страховой компании, занимающийся заключением новых или возобновлением ранее действовавших договоров страхования
2. Аквизитор	б) Специалист, занимающийся разработкой методологии и исчислением страховых тарифов
3. Актуарий	с) Математическое ожидание страхового случая

Вариант №2

1. К финансовым критериям сегментации потребителей страховых продуктов относится:

- а) Социально-демографические критерии (пол, возраст, рост занятий, образование)
- б) Географические критерии
- с) Платежеспособность клиента
- д) Психологические критерии

2. Мультипродажа в страховании – это:

- а) Продажа комплексного продукта, включает в себя несколько видов страхования и может удовлетворять несколько потребностей
- б) Продажа одного вида страхования, фактически удовлетворяет одну потребность
- с) Продажа страхового полиса как дополнение к основному приобретаемому товару
- д) Продажа технологии организации страхового дела

3. К страховым посредникам можно отнести:

- а) Управленческих консультантов
- б) Лизинговые компании
- с) Агентов
- д) Риелторов

4. К чертам коробочных продаж для потребителей страховых услуг относятся:

- а) Широкий выбор объектов коробочного страхования
- б) Проводится профессиональная оценка имущества, которое будет застраховано
- с) Финансовые интересы потребителя с большой вероятностью будут защищены не в полном объеме
- д) Применяется для страхования дорогостоящих и эксклюзивных объектов

5. К преимуществам партнерских продаж страховых услуг относятся:

- а) Возможность снизить расходы страховой компании на агентскую сеть
- б) Высокая степень конфиденциальности информации, так как в процессе продажи принимают участие только сотрудники страховой компании
- с) Наличие прямого контакта между страховой компанией и конечным потребителем страховых услуг
- д) Взаимодействие с клиентами через надежных страховых агентов

6. Плата за страхование – это:

- а) Денежное возмещение
- б) Страховые бонусы
- с) Страховой убыток
- д) Страховая премия

7. Страховое обеспечение – это:

- а) Отношение страховой стоимости (оценки) объекта страхования к страховой сумме
- б) Отношение страхового тарифа к страховой сумме
- с) Отношение страховой суммы к страховому тарифу
- д) Отношение страховой суммы к страховой стоимости (оценке) объекта страхования

8. Термин «страховой взнос», в первую очередь, используется в:

- a) Имущественном страховании
- b) Страховании ответственности
- c) Страховании транспортных средств
- d) Страховании жизни

9. Расходы на изготовление бланков квитанций и ведомостей приема страховых премий относят к расходам:

- a) Инкассационным
- b) Аквизиционным
- c) Ликвидационным
- d) Стратегическим

10. В состав страхового тарифа входят:

- a) Нетто-ставка
- b) Брутто-премия
- c) Страховые резервы
- d) Нагрузка

11. Какие риски страхуются при страховании кредитов?

- a) Риск повторного кредита
- b) Риск невозврата кредита независимо от причины
- c) Риск невозврата кредита из-за случайных обстоятельств предпринимательской деятельности заемщика, оговоренных в договоре страхования
- d) Риск невозврата кредита из-за банкротства заемщика

12. Спрос в страховании – это:

- a) Потребность застрахованного в компенсации убытка по заключенному договору страхования
- b) Платежеспособная потребность потенциального страхователя в страховой защите
- c) Потребность страховщика в покупателях страховых услуг
- d) Потребность государства в страховом рынке

13. Соотнесите критерии для классификации и виды технологий продаж страховых продуктов:

Критерий для классификации	Виды технологий
1. По каналам продаж	a) Технологии новых продаж
	b) Технологии прямых продаж
2. По отношению к договору страхования	c) Технологии пролонгации действующих договоров
	d) Технологии посреднических продаж

14. Выберите из предложенного перечня технологии прямых и посреднических продаж:

Канал продаж	Технологии продаж
1. Прямые продажи	a) Продажа страховых услуг банками
	b) Персональные внеофисные продажи
2. Посреднические продажи	c) Брокерские продажи
	d) Интернет-маркетинг

15. Соотнесите понятия и их определения:

Понятие	Определение
1. Страховая премия	a) Сумма денежных средств, подлежащая уплате страхователем страховщику за страхование
2. Страховая оценка	b) Денежная сумма, адекватная страховому интересу и страховому риску, на которую застрахован объект страхования
3. Страховая сумма	c) Стоимость имущества, определяемая для целей страхования

4.3. Примерный комплекс практических ситуаций:

Практическая ситуация 1.

Определите сумму страховой премии и страховой выплаты по страхованию средства транспорта, которому 7 лет. Коэффициент старения в год - 1.07%, норма износа на 1000 км. пробега равна 0.30%. Пробег автомобиля на день страхования - 55 тыс. км. Стоимость автомобиля в новом состоянии 350 тыс. руб. Автомобиль застрахован на сумму 200 тыс. руб. В результате аварии автомобиля требуется ремонт крыла, стоимость ремонта составляет 3 тыс. руб., а также замена двух дверей, стоимость одной двери - 20 тыс. руб., а стоимость замены (работы) составляет 3.5 тыс. руб. Районный коэффициент в данной местности - 20 %. Тариф по страхованию данного транспортного средства - 8%.

Практическая ситуация 2.

Муниципальный кредит в сумме 2 млн. руб. выдан заемщику на 2 года под 15% годовых и с государственной гарантией в размере 30% с условием погашения основной части кредита в конце срока действия кредитного договора и внесением процентов по кредитам в конце каждого года действия кредитного договора. Основная часть кредита и проценты по нему застрахованы на срок два года с применением тарифа 7% при условии исчисления и уплаты страховой премии в рассрочку (за каждый год действия договора страхования).

Определите размер страховой суммы и страховой премии по договору страхования.

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	b	c	b	a	b	d	b	a	b	a

№ вопроса	11	12	13	14	15
Ответ	d	d	1 – b, c 2 – a, d	1 – b, c 2 – a, d	1 – c; 2 – a 3 – b

Ключ для проверки правильности выполнения тестовых заданий. Вариант №2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	c	a	c	c	a	d	d	d	a	a, d

№ вопроса	11	12	13	14	15
Ответ	c	b	1 – b, d 2 – a, c	1 – b, d 2 – a, c	1 – a; 2 – c 3 – b

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения модуля, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств могут быть представлены в двух взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении модуля. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по модулю и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «уметь» и «владеть практическим опытом» (если предусмотрено ФГОС, учебным планом и РПД). Данный блок может быть представлен типовыми заданиями, в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов или практическими заданиями,

содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин (выполнение задания требует решения поставленной проблемы в целом и проявления умения анализировать информацию, проследить причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы, формировать методы их решения).

Задания данного блока позволяют оценить не только знания по модулю, но и умения пользоваться ими при решении стандартных (типовых) и нестандартных задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом полностью или частично правильно выполненных заданий. Решение студентами нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о формировании у студентов определенных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования общих и профессиональных компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблицы 3.1 – 3.3.).

Таблица 3.1. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на проведение устных и письменных опросов (экзамен, контрольные работы, практические задания и т.п.), на оценивание работы обучающихся на семинарских / практических занятиях, на оценивание заданий по поиску, анализу и систематизации информации, на подготовку и публичные выступления с докладами, подготовку и участие в дискуссиях, на работу обучающихся в малых (микро-) группах и т.д.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин (модулей), умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и

	связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (модулю)

Таблица 3.2. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение расчетно-графических заданий, заданий, выполненных по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Самостоятельное, правильное, полное (исчерпывающее) решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, сделаны необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, задача решена рациональным способом. Наличие полного, грамотного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии. Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи или связанных с ними.
Хорошо (зачтено)	Самостоятельное, правильное, полное решение задания: составлен правильный алгоритм решения задачи, в логических рассуждениях и решении нет существенных ошибок, правильно выбраны формулы для решения, получен верный ответ, но задача решена нерациональным способом или допущена 1 несущественная ошибка в расчетах. Наличие грамотного, но неполного пояснения к расчетным показателям, их адекватная трактовка и логичные выводы, языковая грамотность, точное использование специальной терминологии. Корректное оформление работы (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). Допускается наличие 1-2 недочетов в оформлении или пояснении к решению.

	В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует правильное понимание процессов или явлений, описанных в условии задачи.
Удовлетворительно (зачтено)	Представленное решение соответствует одному из следующих случаев: - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах, которые привели к неправильному числовому ответу; - задача решена не полностью (отсутствует правильный конечный ответ, но есть верно рассчитанные промежуточные показатели) или в общем виде (в решении приведены только необходимые формулы, без замены букв цифрами или без необходимых математических преобразований и вычислений); - отсутствует одна из исходных формул, необходимая для решения задачи (или утверждение, лежащее в основе решения) / в одной из исходных формул допущена ошибка, но присутствуют логически верные преобразования с имеющимися формулами, направленные на решение задачи. Неполное пояснение к расчетным показателям, языковая безграмотность, недостаточное владение специальной терминологией или ее некорректное использование. Существенные ошибки в оформлении работы, например, отсутствует последовательное изложение решения задачи при наличии правильного конечного ответа (см. требования к оформлению расчетно-графических заданий). В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует наличие пробелов в теоретических знаниях, умении анализировать информацию, сопоставлять, делать обобщения и выводы.
Неудовлетворительно (не зачтено)	Отсутствие решения либо неправильное решение задания: - задание понято неправильно, в логических рассуждениях допущены существенные ошибки, которые привели к неправильному числовому ответу; - допущены ошибки в выборе исходных формулы, применение которых необходимо для решения представленной задачи; - не проведены необходимые математические преобразования и расчеты, приводящие к правильному числовому ответу, не представлен правильный конечный ответ. Отсутствие пояснения / ошибочные пояснения к расчетным показателям, их неадекватная трактовка, отсутствие необходимых выводов, языковая безграмотность, отсутствие в пояснении специальной терминологии.

	Существенные ошибки в оформлении работы, создающие препятствия для понимания логики и последовательности решения задачи. В устной беседе (при необходимости) обучающийся демонстрирует отсутствие каких –либо знаний для ведения диалога о процессах и явлениях, описанных в условии задачи.
Требования к оформлению расчетно-графических заданий, выполнения заданий по образцу (в том числе, в контрольных работах) и т.п.	Выполненное задание должно включать: - наименование задания (например, задача 1); - формула (-ы), которые использованы для решения задачи (подпункта задачи); - последовательное изложение решения задачи; - конечный результат, с указанием единиц измерения, например, «Ответ: А) $P = 120$ руб.; Б) $Q = 250$ шт.». Если условие задачи представлено в виде таблицы, имеющей пустые столбцы и / или строки, то ответом является заполненная таблица.

Таблица 3.3. – Модель оценки выполнения заданий ФОС, ориентированных на выполнение творческих заданий различного уровня сложности, целевого названия, продуктивности, эвристичности, в том числе, разноуровневые задания (на основе практической ситуации), анализ и решения практических ситуационных заданий (кейсов), задания для разработки творческих проектов, задания для подготовки презентаций / мультимедиа сообщений, задания для подготовки и участия в деловых / сюжетно-ролевых / имитационных играх и т.п.:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники. Умеет определить свои роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы и работы команды. Демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные ответы.
Хорошо (зачтено)	Активное участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска релевантной, полной, достоверной информации для анализа, использует нормативные, информационно-аналитические, статистические источники.

	Умеет определить свои роль и в полной мере выполнить свои функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися, сформированные навыки презентации результатов собственной работы. В своих ответах на вопросы четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	Участие в анализе и обсуждении проблемной ситуации. Обучающийся демонстрирует навыки поиска информации для анализа. Умеет выполнить свои основные функции в рамках командной работы. Соблюдает принципы деловых коммуникаций и правила делового этикета при взаимодействии с другими обучающимися. Обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	Обучающийся принимает пассивное участие (или не участвует) в анализе проблемной ситуации и командной работе. Знания обучающегося обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данные модели, являясь студентоцентрированными, позволяют сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в освоении навыков и умений, необходимых в профессиональной деятельности.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов по соответствующей специальности.