

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна  
Должность: Исполнительный директор  
Дата подписания: 10.06.2025 09:55:05  
Уникальный программный ключ:  
01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fbb87d6

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНИЯ»**

Рассмотрено и одобрено на заседании  
Ученого совета  
Протокол № 23/2 от 23 августа 2023г.

**УТВЕРЖЕНО**  
Проректор по учебно-воспитательной  
работе и качеству образования



Личная подпись

«23» августа 2023 года

**Ю.И. Паничкин**  
инициалы, фамилия

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

*по дисциплине «Безопасность движения и страхования на транспорте»*

Направление подготовки / специальность 23.03.01 **Технология транспортных процессов**

Квалификация выпускника **Бакалавр**

Направленность (профиль) / специализация **«Организация перевозок и безопасность движения»**

Год начала подготовки – 2023 г.

Для оценки сформированности компетенции:

**ПК-1: "Способен организовать процесс улучшения качества перевозочных услуг"**

**Индикаторы достижения компетенции:**

ИПК-1.1: Знает нормативные правовые акты в сфере обеспечения безопасности дорожного движения и перевозки пассажиров и грузов;

ИПК-1.2: Умеет анализировать информацию и формировать отчеты;

ИПК-1.3: Владеет навыками взаимодействия с клиентами по качеству сервиса.

Рязань 2023

## Закрытые задания на установление последовательности

Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите последовательность

### Профессиональная компетенция ПК-1

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 1:** Расположите в хронологическом порядке ключевые вехи развития страхования перевозок в России.

- А) Открытие первого общества взаимного страхования перевозчиков (1870 г.)
- Б) Принятие постановления ВСНХ СССР о страховании автотранспорта (1925 г.)
- В) Принятие Федерального закона № 40-ФЗ «Об ОСАГО» (2002 г.)
- Г) Введение электронного ОСАГО (2015 г.)

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 2:** Определите правильную последовательность подготовки аналитического отчёта о качестве страховых услуг.

- А) Сбор данных о страховых случаях и убытках
- Б) Расчёт частоты и средней тяжести убытков
- В) Визуализация результатов в дашборде
- Г) Формулировка выводов и рекомендаций

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 3:** Упорядочите этапы расчёта брутто-тарифной ставки для ОСАГО.

- А) Определение страховой суммы  $S$
- Б) Расчёт нетто-ставки  $T_n = S \times q$
- В) Добавление нагрузки страховщика  $T_{нл}$
- Г) Утверждение брутто-ставки  $T_b = T_n + T_{нл}$

Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 4:** Расставьте стадии PDCA-цикла улучшения качества обслуживания в страховой компании.

- А) План (*Plan*)
- Б) Выполнение (*Do*)

В) Проверка (*Check*)

Г) Коррекция (*Act*)

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 5:** Определите порядок действий страхового агента при продаже полиса от несчастных случаев пассажиру.

А) Выявление потребностей клиента

Б) Презентация страхового продукта

В) Урегулирование возражений

Г) Заключение договора

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 6:** Установите последовательность урегулирования убытка по повреждённому грузу.

А) Уведомление страховщика о страховом событии

Б) Осмотр повреждений и составление акта

В) Экспертиза стоимости ущерба

Г) Выплата страхового возмещения

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 7:** Определите последовательность действий при урегулировании гражданской ответственности перевозчика после ДТП.

А) Направление уведомления в страховую компанию

Б) Получение справки ГИБДД о ДТП

В) Проведение независимой оценки ущерба третьим лицам

Г) Выплата возмещения пострадавшим

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 8:** Расставьте шаги подготовки квартального отчёта по убыткам ответственности перевозчика.

А) Сбор данных из базы убытков

Б) Верификация и очистка данных

- В) Расчёт показателей ( $q$ ,  $Scp$ ,  $LR$ )
- Г) Формирование итоговой таблицы и подписание отчёта

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 9:** Определите порядок размещения факультативного перестрахования крупного автопарка.

- А) Оценка риска андеррайтером
- Б) Подготовка предложения для рынка перестрахования
- В) Переговоры и получение согласия перестраховщика
- Г) Выпуск *cover note* и перевод премии

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 10:** Установите порядок учёта перестраховочных взносов в бухгалтерии страховщика.

- А) Определение доли участия перестраховщика  $q$
- Б) Расчёт премии:  $Pre = P \times q$
- В) Бухгалтерская проводка счёт 76 «Расчёты с перестраховщиками»
- Г) Сверка остатков и формирование регуляторного отчёта

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 11:** Расположите нормативные акты по убыванию их юридической силы в сфере страхования.

- А) Конституция Российской Федерации
- Б) Гражданский кодекс Российской Федерации
- В) Федеральный закон «Об организации страхового дела»
- Г) Указание Банка России

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 12:** Определите порядок обработки обращения клиента в соответствии с Указанием Банка России № 463-П.

- А) Регистрация обращения во внутреннем журнале
- Б) Направление подтверждения получения клиенту
- В) Рассмотрение обращения и подготовка ответа
- Г) Отправка письменного ответа и закрытие обращения

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 13:** Расположите этапы Quality Function Deployment (QFD) при улучшении сервиса перевозок.

- А) Сбор «голоса клиента» (*Voice of Customer*)
- Б) Перевод требований клиента в технические характеристики
- В) Разработка улучшений процесса перевозки
- Г) Мониторинг удовлетворённости после внедрения

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 14:** Определите порядок расчёта комбинированного коэффициента (Combined Ratio) за отчётный год.

- А) Определение суммы страховых выплат (*Claims*)
- Б) Определение страховых расходов (*Expenses*)
- В) Суммирование: *Claims + Expenses*
- Г) Деление полученной суммы на заработанную премию

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 15:** Определите последовательность обработки клиентского отзыва о качестве перевозки.

- А) Приглашение клиента к участию в опросе
- Б) Проведение опроса
- В) Анализ результатов и выявление проблем
- Г) Разработка плана улучшений

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 16:** Расположите шаги разработки KPI-дашборда качества перевозочных услуг.

- А) Определение ключевых метрик (NPS, среднее время урегулирования)
- Б) Настройка автоматической загрузки данных
- В) Визуальное построение графиков и индикаторов
- Г) Публикация дашборда для заинтересованных сторон

**Запишите соответствующую последовательность букв с лева на право:**

--	--	--	--

**Ключи к заданиям**

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	A → Б → В → Г
2	A → Б → В → Г
3	A → Б → В → Г
4	A → Б → В → Г
5	A → Б → В → Г
6	A → Б → В → Г
7	Б → А → В → Г
8	A → Б → В → Г
9	A → Б → В → Г
10	A → Б → В → Г
11	A → Б → В → Г
12	A → Б → В → Г
13	A → Б → В → Г
14	A → Б → В → Г
15	A → Б → В → Г
16	A → Б → В → Г

**Закрытые задания на установление соответствия**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите соответствие**

**Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 1: Соотнесите исторические вехи страхования перевозок с их календарными годами.**

	<b>Веха</b>	<b>Год</b>
А	Создание первого страхового общества перевозчиков	1 1870
Б	Принятие постановления ВСНХ СССР о страховании автотранспорта	2 1925
В	Вступление в силу закона «Об ОСАГО»	3 2002
Г	Появление электронного полиса ОСАГО	4 2015

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 3 мин.**

**Задание 2: Соотнесите основные страховые принципы с их краткими определениями.**

<b>Принцип</b>	<b>Определение</b>
А Суброгация	1 Переход к страховщику права требования к виновному лицу
Б Франшиза	2 Часть убытка, не подлежащая возмещению страховщиком
В Интерес страховой	3 Наличие имущественной заинтересованности в сохранности объекта
Г Солидарная опасность	4 Распределение риска на большую группу субъектов

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 3: Установите соответствие между составляющими тарифа ОСАГО и их формулами.**

<b>Составляющая</b>	<b>Формула</b>
А Нетто-ставка	1 $T_n = S \times q T_{\{n\}} = S \times q$
Б Нагрузка страховщика	2 $T_{nl} = T_n \times k_{adm} T_{\{nl\}} = T_{\{n\}} \times k_{\{adm\}}$
В Брутто-ставка	3 $T_b = T_n + T_{nl} T_{\{b\}} = T_{\{n\}} + T_{\{nl\}}$
Г Расчётный коэффициент стажа/возраста	4 $K_{SV} = k_{age} \times k_{exp} K_{\{SV\}} = k_{\{age\}} \times k_{\{exp\}}$

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 3 мин.**

**Задание 4: Соотнесите стадии PDCA с типовыми управленческими действиями.**

<b>Стадия</b>	<b>Действие</b>
А Plan	1 Установка целей и KPI
Б Do	2 Внедрение улучшений
В Check	3 Сравнение фактических и плановых показателей
Г Act	4 Корректирующие меры и стандартизация

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор ИПК-1.3**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 5: Установите соответствие между этапами продажи полиса и их содержанием.**

Этап	Содержание
А Выявление потребностей	1 Определение целей и страховочных ожиданий пассажира
Б Презентация продукта	2 Демонстрация преимуществ программы
В Работа с возражениями	3 Ответы на сомнения и сравнение с альтернативами
Г Заключение договора	4 Подписание полиса и оплата премии

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 3 мин.**

**Задание 6:** Соотнесите документы урегулирования убытка с их назначением.

Документ	Назначение
А Уведомление о событии	1 Запуск процесса урегулирования
Б Акт осмотра	2 Фиксация характера/объёма повреждений
В Заключение эксперта	3 Определение суммы ущерба
Г Платёжное поручение	4 Подтверждение выплаты возмещения

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 7:** Соотнесите статьи ФЗ № 67-ФЗ и виды ответственности перевозчика.

Статья	Ответственность
А Ст. 4	1 Жизнь и здоровье пассажиров
Б Ст. 5	2 Багаж пассажиров
В Ст. 6	3 Груз отправителя
Г Ст. 7	4 Имущество третьих лиц

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 8:** Соотнесите показатели квартального отчёта и способы их расчёта.

Показатель	Расчёт
А Частота убытков $q$	1 $q = \frac{\text{Кол-во убытков}}{\text{Кол-во рисков}}$
Б Средняя выплата $S_{cp}$	2 $S_{cp} = \frac{\text{Сумма выплат}}{\text{Кол-во убытков}}$
В Loss Ratio (LR)	3 $LR = \frac{\text{Сумма выплат}}{\text{Earned Premium}}$
Г Показатель IBNR	4 Актуарная цепочка «triangles» (Bornhuetter-Ferguson)

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.1**

Время на ответ: 3 мин.

**Задание 9:** Соотнесите виды перестраховочных договоров с их характеристикой.

Договор	Характеристика
А Пропорциональный квотный	1 Фиксированная доля перестраховщика во всех рисках портфеля
Б Пропорциональный эксцесс-оф-лайн	2 Ответственность перестраховщика сверх собственной удержанной суммы по каждому риску
В Непропорциональный эксцесс-оф-лосс	3 Защита от суммарных потерь портфеля выше приоритета в течение года
Г Стоп-лосс годовой	4 Лимит на убыток по каждому договору, превышающий установленный приоритет

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.2**

Время на ответ: 2 мин.

**Задание 10:** Соотнесите бухгалтерские счета и связанные с ними операции перестрахования.

Счёт	Операция
А 76-РС «Расчёты с перестраховщиками»	1 Учёт премии, подлежащей перечислению
Б 51 «Расчётный счёт»	2 Списание перестраховочной премии
В 50 «Касса»	3 Получение возврата комиссий наличными
Г 99 «Прибыли и убытки»	4 Списание доли убытка перестраховщика по итогам года

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.1**

Время на ответ: 3 мин.

**Задание 11:** Соотнесите международные соглашения с их сферой регулирования транспорта.

Документ	Сфера
А Конвенция CMR	1 Международная автодоставка грузов
Б Конвенция Варшавская 1929 г.	2 Международные воздушные перевозки

<b>Документ</b>	<b>Сфера</b>
В Конвенция SOLAS	3 Безопасность мореплавания
Г Регламент ЕС № 1371/2007	4 Права пассажиров железных дорог

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 12: Соотнесите обязательные сроки Банка России и действия страховщика при работе с обращениями клиентов.**

<b>Срок</b>	<b>Действие</b>
А 5 рабочих дней	1 Подтверждение получения обращения
Б 15 рабочих дней	2 Подготовка и отправка мотивированного ответа
В 1 рабочий день	3 Регистрация обращения
Г 3 года	4 Хранение копий ответов и материалов

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 13: Соотнесите наиболее популярные KPI сервиса с их единицами измерения.**

<b>KPI</b>	<b>Единица</b>
А Net Promoter Score (NPS)	1 Баллы (-100 ... +100)
Б Среднее время урегулирования	2 Календарные дни
В Уровень обращений повторных	3 % от общего числа обращений
Г Первое-контакт-решение (FCR)	4 % решённых «с первого раза»

**Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 3 мин.**

**Задание 14: Соотнесите коэффициенты ОСАГО и факторы, которыми они обусловлены.**

<b>Коэффициент</b>	<b>Фактор</b>
А КВМК_{ВМ}	1 Бонус-малиус (безубыточность водителя)
Б КТК_{Т}	2 Тип/назначение транспортного средства
В КОК_{О}	3 Мощность двигателя
Г КГК_{Г}	4 Территория регистрации

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.3**

Время на ответ: 2 мин.

**Задание 15:** Соотнесите типы обратной связи клиента с рекомендуемыми действиями.

Тип отзыва	Действие
А Позитивный отзыв	1 Поблагодарить, предложить программу лояльности
Б Негативный отзыв	2 Извиниться, инициировать расследование
В Нейтральный комментарий	3 Запросить дополнительные детали для улучшения
Г Молчание клиента	4 Отправить приглашение к участию в опросе

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.2**

Время на ответ: 2 мин.

**Задание 16:** Соотнесите этапы построения BI-дашборда с используемыми инструментами.

Этап	Инструмент
А Сбор данных (ETL)	1 SQL + Python (pandas)
Б Хранилище данных (DW)	2 PostgreSQL / Snowflake
В Визуализация отчётов	3 Power BI / Tableau
Г Распространение и доступ прав	4 Web-portal / SharePoint

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

А	Б	В	Г

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
2	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
3	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
4	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
5	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
6	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
7	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
8	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
9	А → 1 Б → 2 В → 4 Г → 3
10	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
11	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
12	А → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

13	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
14	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
15	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4
16	A → 1 Б → 2 В → 3 Г → 4

### Закрытые задания с *выбором одного правильного ответа*

**Инструкция для выполнения задания:** прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите в поле для ответа

#### **Профессиональная компетенция ПК-1**

##### **Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 1:** Какой год официально считается началом обязательного государственного страхования автотранспортных средств в России?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) 1870
- Б) 1925
- В) 1946
- Г) 2002

**Ответ:**

##### **Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 2:** Какой из перечисленных принципов **НЕ** относится к классическим страховым принципам?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Суброгация
- Б) Франшиза
- В) Солидарная опасность
- Г) Максимизация прибыли

**Ответ:**

##### **Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 3:** Какой приказ Банка России на 2022 г. устанавливал методику расчёта базовой ставки ОСАГО?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) № 385-П
- Б) № 4315-У
- В) № 100н
- Г) № 475-П

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 4:** Какой показатель используют для оценки премии, заработанной за отчётный период?

**Выберите один правильный ответ:**

- A) Written Premium
- Б) Unearned Premium
- В) Earned Premium
- Г) Gross Premium

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 5:** Какой цикл качества лежит в основе стандарта ISO 9001?

**Выберите один правильный ответ:**

- A) DMAIC
- Б) PDCA
- В) DMADV
- Г) OODA

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 6:** Какой показатель наиболее полно отражает лояльность клиентов к страховой компании-перевозчику?

**Выберите один правильный ответ:**

- A) CSAT
- Б) NPS
- В) FCR
- Г) АНТ

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 7:** Какой документ необходим для оформления страхового полиса несчастного случая пассажира?

**Выберите один правильный ответ:**

- A) Паспорт гражданина
- Б) Медицинская карта
- В) СНИЛС
- Г) ИНН

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 8:** Какой из перечисленных видов относится к **обязательному** личному страхованию в РФ?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) ОСГОП (обязательное страхование жизни туристов)
- Б) ОСГОП (обязательное страхование госслужащих)
- В) ОСГОП (страхование гражданской ответственности перевозчика)
- Г) ОСГОП (обязательное страхование от несчастных случаев пассажиров)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 9:** Какой этап **первым** запускает процедуру урегулирования убытка по повреждённому грузу?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Назначение экспертизы
- Б) Уведомление страховщика
- В) Осмотр повреждений
- Г) Подготовка платёжного поручения

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 10:** Какой нормативный акт определяет **правила страхования грузов** в международных перевозках?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Инкотермс-2020
- Б) Условия «Институтских грузовых клаузул» (ICC)
- В) Конвенция CMR
- Г) Варшавская конвенция

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 11:** Какой показатель **прямо** влияет на размер премии по полису ОСОП (ответственность перевозчика)?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Стоимость перевозимого груза
- Б) Количество рейсов
- В) Число пассажиров
- Г) Средняя протяжённость маршрута

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 12:** Какой лимит по жизни одного пассажира установлен ФЗ № 67-ФЗ (ред. 2023 г.)?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) 1 млн руб.
- Б) 2 млн руб.
- В) 2,025 млн руб.
- Г) 2,7 млн руб.

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 13:** Какой КРІ наиболее показателен для оценки эффективности перестраховочной защиты?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Retention Ratio
- Б) Combined Ratio
- В) Loss Ratio
- Г) Ceded Premium Ratio

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 14:** Какой международный рынок традиционно считается крупнейшим для перестрахования транспортных рисков?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Швейцарский (Zurich)
- Б) Лондонский (Lloyd's)
- В) Сингапурский
- Г) Берлинский

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 15:** Какой документ определяет минимальные условия страхования ответственности перевозчиков в странах-членах ЕС?

**Выберите один правильный ответ:**

- А) Директива ЕС 2009/103/ЕС
- Б) Регламент ЕС 1371/2007

В) Конвенция Монреаль 1999 г.

Г) Директива ЕС 2020/1057

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 16:** Какой канал обратной связи **обязан** предоставить страховщик пассажиру согласно Указанию Банка России № 463-П?

**Выберите один правильный ответ:**

А) Телефония 8-800

Б) Форма на веб-сайте

В) Почтовый адрес

Г) Все перечисленные

**Ответ:**

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	Б
2	Г
3	Б
4	В
5	Б
6	Б
7	А
8	Г
9	Б
10	Б
11	В
12	В
13	А
14	Б
15	А
16	Г

**Закрытые задания с выбором нескольких вариантов ответа**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите все правильные ответы и запишите ответ**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 1:** Какие из перечисленных событий способствовали повышению качества перевозочных страховых услуг в России?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Открытие первого общества взаимного страхования перевозчиков (1870 г.)
2. Постановление ВСНХ СССР о страховании автотранспорта (1925 г.)
3. Указ Президента РФ о либерализации тарифов ОСАГО (1992 г.)
4. Федеральный закон № 40-ФЗ «Об ОСАГО» (2002 г.)
5. Внедрение электронного полиса ОСАГО (2015 г.)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 2:** Какие принципы страхования прямо влияют на достоверность отчётов о качестве услуг?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Суброгация
2. Страховой интерес
3. Большие числа
4. Максимизация прибыли
5. Добросовестность сторон (*utmost good faith*)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 3:** Какие из приведённых формул корректно отражают элементы тарифа ОСАГО?

*Выберите все правильные ответы.*

1.  $T_n = S \times q T_{\{n\}} = S \times q$  (*нетто-ставка*)
2.  $T_{nl} = T_n \times k_{adm} T_{\{nl\}} = T_{\{n\}} \times k_{\{adm\}}$  (*нагрузка*)
3.  $T_b = T_n + T_{nl} T_{\{b\}} = T_{\{n\}} + T_{\{nl\}}$  (*брутто-ставка*)
4.  $K_{BM} = 1 + N_{claim} N_{year} K_{\{BM\}} = 1 + \frac{N_{\{claim\}}}{N_{\{year\}}}$
5.  $CR = \frac{Claims + Expenses}{Earned Premium}$

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 4:** Какие показатели входят в расчёт комбинированного коэффициента (Combined Ratio)?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Claims (страховые выплаты)
2. Loss Adjustment Expenses (LAE)
3. Earned Premium
4. Investment Income
5. Commission Income

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 5:** Какие действия относятся к фазе *Check* цикла PDCA?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Сбор KPI после внедрения изменений
2. Разработка плана улучшений
3. Сравнение фактических показателей с целевыми
4. Обновление процедуры и стандартов
5. Выдача поручений по внедрению

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 6:** Какие KPI напрямую отражают удовлетворённость клиентов страховщика-перевозчика?

*Выберите все правильные ответы.*

1. NPS (Net Promoter Score)
2. CSAT (Customer Satisfaction Score)
3. FCR (First Contact Resolution)
4. АНТ (Average Handle Time)
5. CR (Combined Ratio)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 7:** Какие документы требуются для оформления полиса страхования от несчастных случаев пассажира?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Паспорт гражданина РФ
2. СНИЛС
3. Билет/проездной документ
4. Медицинская карта
5. Доверенность на представление интересов (если оформляет третье лицо)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 8:** Какие обязанности перевозчика установлены ФЗ № 67-ФЗ в отношении страхования пассажира?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Заключение договора страхования до начала перевозки
2. Передать пассажиру страховой полис на бумаге
3. Обеспечить информирование о страховом покрытии
4. Предоставить пассажиру право выбора страховщика
5. Сообщить о порядке действий при наступлении страхового случая

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 9:** Какие действия ускоряют урегулирование убытка по повреждённому грузу?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Немедленное уведомление страховщика
2. Сохранение повреждённой упаковки для осмотра
3. Заявление в суд до окончания внутренней экспертизы
4. Предоставление фотофиксации повреждений
5. Скрытие факта грубой неосторожности грузополучателя

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 10:** Какие документы требуются страховщику для выплаты по полису страхования груза при международной автоперевозке?

*Выберите все правильные ответы.*

1. CMR-накладная
2. Коммерческий инвойс
3. Акт осмотра/Survey report
4. Сертификат происхождения товара
5. Паспорт транспортного средства

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 11:** Какие факторы напрямую увеличивают премию по полису ответственности перевозчика за жизнь и здоровье пассажира?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Рост годового пассажиропотока
2. Увеличение средней протяжённости рейса
3. Повышение лимита ответственности по жизни пассажира
4. Введение безналичной оплаты билетов
5. Снижение статистической аварийности

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 12:** Какие события покрываются обязательным страхованием пассажиров (ФЗ 67-ФЗ)?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Получение травмы при посадке/высадке
2. Несчастный случай в здании вокзала до регистрации

3. Инфаркт пассажира во время поездки без внешней причины
4. Кража личных вещей пассажира в пути
5. Гибель пассажира вследствие аварии транспортного средства

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 13:** Какие показатели используют для мониторинга эффективности перестраховочной программы?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Retention Ratio
2. Ceded Premium Ratio
3. Net Combined Ratio
4. Shareholder Return on Equity
5. IBNR-delta

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 14:** Какие преимущества характерны именно для непропорциональных перестраховочных договоров?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Защита от катастрофических убытков
2. Фиксированная доля перестраховщика в каждой заявке
3. Гибкость в установлении приоритета и лимита
4. Простота расчёта премии как процента от взноса
5. Снижение волатильности годового результата портфеля

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 15:** Какие права клиента закреплены Указанием Банка РФ № 463-П при подаче жалобы страховщику?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Получить подтверждение о приёме обращения
2. Получить мотивированный ответ не позднее 15 рабочих дней
3. Требовать денежную компенсацию за задержку ответа
4. Отозвать обращение в любой момент
5. Подать жалобу повторно, если ответ не удовлетворяет

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 16:** Какие каналы обратной связи должны быть доступны пассажиру в страховой компании согласно лучшим СХ-практикам?

*Выберите все правильные ответы.*

1. Бесплатная горячая линия 8-800
2. Он-лайн чат/мессенджер
3. Форма обратной связи на сайте
4. QR-код в салоне транспортного средства
5. Почтовый адрес для письменных обращений

**Ответ:**

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	1, 2, 4, 5
2	1, 2, 3, 5
3	1, 2, 3
4	1, 2, 3
5	1, 3
6	1, 2, 3
7	1, 3, 5
8	1, 3, 5
9	1, 2, 4
10	1, 2, 3
11	1, 2, 3
12	1, 5
13	1, 2, 3, 5
14	1, 3, 5
15	1, 2, 4, 5
16	1, 2, 3, 4, 5

**Открытые задания с одним кратким ответом**

**Инструкция для выполнения задания:** прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

**Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 1 — определение:** Что такое страховой интерес в контексте перевозки грузов?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 2 — объяснение:** Как внедрение электронного ОСАГО влияет на качество перевозочных услуг?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 3 — сравнение:** В чём отличие нетто-ставки от брутто-ставки в тарифе ОСАГО?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 4 — классификация:** Какие виды ответственности перевозчика устанавливает ФЗ № 67-ФЗ?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 5 — причинно-следственный:** Почему своевременное уведомление страховщика критично для выплаты по убытку груза?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 6 — прогноз:** Что произойдет с премией ОСОП, если пассажиропоток удвоится при неизменных тарифах?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 7 — оценка:** Какой KPI важнее для страховой компании-перевозчика: NPS или АНТ, и почему?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 8 — решение проблемы:** Какой способ перестрахования автопарка предпочтителен при высоком катастрофическом риске и почему?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 9 — анализ кейса:** Перевозчик внедряет динамическое ценообразование ОСАГО. Какие два коэффициента тарифа следует автоматизировать в первую очередь?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 10 — определение:** Что означает термин «Retention Ratio» в перестраховании?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 11 — объяснение:** Как принцип больших чисел снижает тарифную волатильность?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 12 — сравнение:** Отличие аварийности (frequency) и средней тяжести убытков (severity) в анализе страхового портфеля?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 13 — классификация:** Назовите три уровня нормативно-правовой иерархии в страховании в РФ.

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 14 — причинно-следственный:** Почему рост франшизы снижает страховую премию?

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 15 — прогноз:** Что произойдет с Loss Ratio, если выплаты растут быстрее, чем заработанная премия?

Поле для ответа:

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 16 — решение проблемы:** Какой документ следует запросить первым при претензии по повреждённому грузу, чтобы ускорить урегулирование?

Поле для ответа:

Ключи к заданиям

Номер вопроса	Ответ (развернутое обоснование)
1	<p><b>Краткий ответ:</b> имущественная заинтересованность отправителя/получателя в сохранности груза.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование:</b> Наличие интереса законодательно (ст. 930 ГК РФ) делает договор действительным: страхуется именно та ценность, которую лицо рискует потерять.</p> <p><b>Подробное обоснование:</b> Без страхового интереса страхование превращается в пари, противоречащее публичному порядку. Для перевозочных услуг это гарантирует, что возмещение получит тот, кто реально несёт экономический ущерб, что повышает прозрачность и качество сервиса (ИПК-1.1).</p>
2	<p><b>Краткий ответ:</b> сокращает время оформления и повышает доступность полиса.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование:</b> Цифровой формат устраняет очереди и бумажный документооборот, повышая оперативность отчётности и минимизируя ошибки ввода данных.</p> <p><b>Подробное обоснование:</b> Сокращение транзакционных издержек позволяет перевозчику перераспределить ресурсы на улучшение сервиса, а автоматический контроль ЦБ снижает риск поддельных полисов, напрямую влияя на безопасность и качество перевозок (ИПК-1.2).</p>
3	<p><b>Краткий ответ:</b> нетто-ставка покрывает ожидаемые убытки, брутто = нетто + нагрузка страховщика.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование:</b> Нетто-ставка рассчитывается как <math>S \times qS</math>; к ней добавляют административную и комиссионную нагрузку, образуя окончательную цену.</p> <p><b>Подробное обоснование:</b> Разграничение даёт прозрачность тарифного формирования: клиент понимает, какую часть платит за риск и какую — за обслуживание, что повышает доверие и качество услуги (ИПК-1.1).</p>
4	<p><b>Краткий ответ:</b> ответственность за жизнь и здоровье пассажиров, багаж, груз, имущество третьих лиц.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование:</b> Статьи 4–7 закона последовательно регламентируют каждый вид риска.</p> <p><b>Подробное обоснование:</b> Понимание классификации позволяет правильно выбирать покрытие, минимизируя пробелы в защите и</p>

	повышая качество перевозки (ИПК-1.1).
5	<p><b>Краткий ответ:</b> позволяет зафиксировать ущерб и предотвращает отказ.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Оперативное сообщение даёт возможность организовать осмотр, собрать доказательства и исключить фрод.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Потеря доказательной базы ведёт к спорам, затягивает выплату и ухудшает клиентский опыт. Своевременность уведомления, поэтому, — ключевой фактор качества сервиса (ИПК-1.2).</p>
6	<p><b>Краткий ответ:</b> страховая премия удвоится.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> При линейной тарифной модели премия пропорциональна рисковому экспозиционному показателю — пассажиропотоку.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Умение прогнозировать поступления по ОСОП помогает планировать бюджет перевозчика и качество услуг (ИПК-1.2).</p>
7	<p><b>Краткий ответ:</b> NPS, потому что отражает лояльность и повторный спрос.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> NPS коррелирует с рекомендациями и удержанием клиентов, тогда как АНТ описывает лишь внутреннюю операционную эффективность.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Высокий NPS связан с меньшими затратами на привлечение новых пассажиров и увеличением доли рынка, что является ключом к устойчивому повышению качества перевозочных услуг (ИПК-1.3).</p>
8	<p><b>Краткий ответ:</b> непропорциональный эксцесс-оф-лосс — защищает от крупных убытков.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Экспозиция автопарка сосредоточена; эксцесс-оф-лосс сглаживает тяжёлые события, не удорожая премию по обычным убыткам.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Позволяет перевозчику сохранить финансовую стабильность и репутацию при аварии с массовыми жертвами, улучшая качество обслуживания клиентов (ИПК-1.3).</p>
9	<p><b>Краткий ответ:</b> <math>K_{BM}</math> и <math>K_G</math>.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> <math>K_{BM}</math> влияет на индивидуальную историю убытков; <math>K_G</math> — на территориальную частоту ДТП.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Автоматизация расчёта этих коэффициентов уменьшит ошибки, ускорит оформление полиса и повысит удовлетворённость клиентов (ИПК-1.2).</p>
10	<p><b>Краткий ответ:</b> доля риска, оставленная страховщиком на собственном удержании.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Вычисляется как <math>1 - \text{Ceded Premium Ratio}</math>, характеризует</p>

	<p>риск-аппетит страховщика.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Оптимальный ретеншн балансирует стоимость перестрахования и устойчивость к убыткам, влияя на качество услуги (ИПК-1.1).</p>
11	<p><b>Краткий ответ:</b> усредняет убытки, делая их предсказуемыми при большом портфеле.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Дисперсия относительной частоты событий уменьшается как <math>1/n1/\sqrt{n}</math>.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Предсказуемые убытки позволяют устанавливать справедливые тарифы и поддерживать качество услуг (ИПК-1.2).</p>
12	<p><b>Краткий ответ:</b> frequency — сколько событий, severity — средняя сумма ущерба.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Управление каждым компонентом требует разных мер: безопасность снижает frequency, франшиза — severity.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Отдельный анализ помогает точнее формировать тарифы и улучшать безопасность перевозок (ИПК-1.2).</p>
13	<p><b>Краткий ответ:</b> Конституция; федеральные законы и кодексы; подзаконные акты ЦБ РФ.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Конституция задаёт основы; законы конкретизируют отрасль; ЦБ выпускает указания/положения.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> <b>Знание иерархии нужно для корректного применения норм и защиты интересов участников перевозки (ИПК-1.1).</b></p>
14	<p><b>Краткий ответ:</b> часть риска переносится на страхователя, уменьшая ожидаемые выплаты.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Франшиза исключает мелкие убытки, снижая частоту выплат и административные расходы.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Перенос риска мотивирует клиента к профилактике ущерба, улучшая безопасность перевозок и качество услуги (ИПК-1.1).</p>
15	<p><b>Краткий ответ:</b> Loss Ratio увеличится.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Повышение LR указывает на ухудшение технического результата.</p> <p><b>Подробное обоснование</b> Рост LR сигнализирует о необходимости корректировки тарифов или мер безопасности, влияя на устойчивость и качество перевозочных услуг (ИПК-1.2).</p>
16	<p><b>Краткий ответ:</b> CMR-накладную.</p> <p><b>Развёрнутое обоснование</b> Накладная содержит данные о грузе, маршруте, перевозчике и замечания о повреждениях при доставке.</p> <p><b>Подробное обоснование</b></p>

	Без CMR невозможно установить ответственность и рассчитать ущерб; оперативный запрос ускоряет выплату и повышает удовлетворённость клиента (ИПК-1.3).
--	---