

Департамент образования города Москвы
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»
Институт среднего профессионального
образования имени К.Д.Ушинского

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

**ПМ.01 Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного
обеспечения и социальной защиты**

Специальность

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Москва
2019

1. Наименование модуля: ПМ.01 Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения модуля

Наименование трудового действия	Наименование компетенции	Поэтапные результаты освоения дисциплины (прохождения практики)	Виды учебной деятельности	Оценочные средства
Общие компетенции				
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - роль права как важнейшего социального института, общественной ценности и достояния цивилизации; - гуманистическую сущность права; основы правовой культуры; - содержание должностных обязанностей основных юридических профессий; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать социальную значимость своей профессии; - самодиагностировать и развивать профессиональную мотивацию; - дискутировать по правовым вопросам; - доказывать ценность права; <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения права на предоставление услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан; - общения с лицами пожилого возраста и инвалидами. - консультирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты населения с применением компьютерных и телекоммуникационных технологий. 	<p>МДК.01.01 социального обеспечения</p> <p>МДК.01.02 Психология социально-правовой деятельности</p> <p>УП.01.01 практика</p> <p>ПП.01.01 Производственная практика</p>	<p>Право</p> <p>Учебная</p> <p>Устный опрос, реферат/доклад/собщение/эссе, письменный тест, контрольная работа</p> <p>Выполнение практических заданий в соответствии с планом прохождения практики</p>	

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> – алгоритм оптимальных действий в стандартных и особенности поведения в нестандартных ситуациях – важность принятия управленческих решений в контексте социального взаимодействия <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать нестандартные ситуации; - выступать инициатором принятия решения в нестандартных ситуациях по совершенствованию деятельности. – Оперативно реагировать на нестандартные ситуации; адаптироваться к новым ситуациям. – брать на себя ответственность за принятия решения. – корректировать в случае неэффективности действия, принятые в нестандартной ситуации организационно-управленческие решения. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты; - общения с лицами пожилого возраста и инвалидами; - участия в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации. 		
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные категории и понятия, описывающие получение, хранение, переработку информации; - современные технологии поиска, хранения и переработки информации; - основные принципы работы с информационными потоками; 		

	<p>- основные характеристики первичной статистической обработки информации.</p> <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать базы данных в своей деятельности; - адекватно использовать известные носители информации, а также различные инструменты ее переработки; - предоставлять необходимую информацию в логичной, компактной, удобной форме в соответствии с поставленной задачей; - выбирать оптимальные методы поиска и отбора информации; - критически оценивать источники информации, классифицировать и обобщать первичные данные. <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты; - информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения; - консультирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты населения с применением компьютерных и телекоммуникационных технологий - поддержание в актуальном состоянии базы данных получателей пенсий, пособий, компенсаций, услуг, льгот и других социальных выплат с применением компьютерных технологий 		
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - закономерности создания и функционирования информационных процессов в правовой сфере; 		

	<p>- основы государственной политики в области информатики;</p> <p>- оптимальные методы и средства поиска, систематизации и обработки правовой информации</p> <p>Умеет</p> <p>- применять современные информационные технологии для эффективного поиска и обработки правовой информации,</p> <p>- оформлять юридические документы и проводить качественный анализ информации</p> <p>- собирать и обрабатывать информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности</p> <p>Имеет практический опыт:</p> <p>- пользования компьютерными программами назначения пенсий и пособий, социальных выплат, учета и рассмотрения пенсионных обращений граждан.</p>		
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знает</p> <p>- закономерности основных процессов эффективного взаимодействия с коллегами, работы в коллективе;</p> <p>- теорию конфликтов и путей их разрешения;</p> <p>- основополагающие нормативно-организационные документы, регламентирующие деятельность (взаимодействие) с коллегами;</p> <p>- основные методы управления персоналом и сплочения коллектива, создания благоприятного психологического климата в коллективе;</p> <p>Умеет</p> <p>- адаптироваться в коллективе, строить продуктивные отношения с коллегами;</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> - вносить ощутимый вклад в работу коллектива; - поддерживать атмосферу эффективного сотрудничества и способствовать разрешению конфликтов; - инициировать и участвовать в принятии коллегиальных решений; <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - публичного выступления и речевой аргументации позиции; - участия в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации. 		
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - методику принятия управленческих решений; - закономерности психологию поведения; <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать эффективные решения, используя систему методов управления; - выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - публичного выступления и речевой аргументации позиции; - участия в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации. 		
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.</p>	<p>Знает</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> - технологию профессиональной деятельности юриста; - основания нормативно-правового регулирования общественных отношений; <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативно ориентироваться в вопросах нормативно-правового регулирования общественных отношений - оценивать изменения правовой базы различных отраслей российского законодательства - эффективно применять на практике нормы правового регулирования общественных отношений <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты; - информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения; - консультирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты населения с применением компьютерных и телекоммуникационных технологий. 		
<p>ОК.11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия, описывающие взаимодействие с коллегами, работу в коллективе, основанные на закономерностях психологии общения - нормы делового этикета - требования профессиональной этики юриста, <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать этические профессиональные стандарты поведения и психологического общения, 		

	<ul style="list-style-type: none"> - строить продуктивные отношения с коллегами; и адаптировать свою речевую практику к конкретным условиям - организовывать и поддерживать атмосферу сотрудничества <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты; - общения с лицами пожилого возраста и инвалидами; - публичного выступления и речевой аргументации позиции; - участия в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации. 		
<p>ОК.12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.</p>	<p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие и виды юридической ответственности, - причины и условия, способствующие правонарушениям; - признаки коррупционного поведения - о влиянии коррупционного поведения на деформацию правосознания; - понятие профессионального долга; <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять и критически оценивать факты коррупционного поведения, - давать оценку правомерного и неправомерного поведения; - принимать эффективные решения и совершать профессиональные действия в точном соответствии с законом; 		

		<p>- выявлять коррупционное поведение и содействовать его пресечению</p> <p>Имеет практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приема граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты; - публичного выступления и речевой аргументации позиции. <p>- участия в организационно-управленческой работе структурных подразделений органов и учреждений социальной защиты населения, органов Пенсионного фонда Российской Федерации.</p>		
Профессиональные компетенции				
<p>№785н</p> <p>- Определение соответствия законодательством на основании представленных документов наличия либо отсутствия у гражданина права на пенсию</p>	<p>ПК.1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание нормативно-правовых актов федерального, регионального и муниципального уровней, регулирующих вопросы установления пенсий, пособий и других социальных выплат, предоставления услуг; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать действующее законодательство в области пенсионного обеспечения, назначения пособий, компенсаций, предоставления услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите с использованием справочно-правовых систем; - использовать периодические и специальные издания, справочную литературу в профессиональной деятельности <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты; 	<p>МДК.01.01 Право социального обеспечения</p> <p>МДК.01.02 Психология социально-правовой деятельности</p> <p>УП.01.01 Учебная практика</p> <p>ПП.01.01 Производственная практика</p>	<p>Устный опрос, реферат/доклад/с ообщение/эссе, письменный тест, контрольная работа, курсовая работа</p> <p>Выполнение практических заданий в соответствии с планом прохождения практики</p>
<p>№785н</p>	<p>ПК.1.2. Осуществлять прием граждан по</p>	<p>Знать:</p>		

<p>– Прием и консультирование граждан по вопросам установления и выплаты пенсий и иных выплат</p> <p>№787н</p> <p>– Оценка прав на установление выплат социального характера</p>	<p>вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты</p>	<ul style="list-style-type: none"> - понятия и виды трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, ежемесячных денежных выплат (далее – ЕДВ), дополнительного материального обеспечения, других социальных выплат, условия их назначения, размеры и сроки; - понятия и виды социального обслуживания и помощи нуждающихся граждан; - основные понятия общей психологии, сущность психических процессов; - основы психологии личности; - современные представления о личности, её структуре и возрастных изменениях; - особенности психологии инвалидов и лиц пожилого возраста; - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать документы, необходимые для установления пенсий, пособий, компенсаций, ежемесячных денежных выплат, материнского (семейного) капитала и других социальных выплат, необходимых для установления пенсий, пособий и других социальных выплат; - определять перечень документов, необходимых для установления пенсий, пособий, компенсаций, ежемесячных денежных выплат, материнского (семейного) капитала и других социальных выплат; - разъяснять порядок получения недостающих документов и сроки их предоставления; - правильно организовывать психологический контакт с клиентами (потребителями услуг); 		
--	---	--	--	--

		<p>- давать психологическую характеристику личности, применять приёмы делового общения и правила культуры поведения;</p> <p>- следовать этическим правилам, нормам и принципам в профессиональной деятельности.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>- приема граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты;</p> <p>- общения с лицами пожилого возраста и инвалидами;</p> <p>- публичного выступления и речевой аргументации позиции</p>		
<p>№788н</p> <p>- Информирование в устной форме при обращении заявителя лично в территориальный орган государственного внебюджетного фонда</p> <p>№785н</p> <p>– Оценка представленных документов о пенсионных правах граждан</p> <p>– Проверка полноты содержащихся в представленных документах сведений и их соответствия сведениям</p>	<p>ПК.1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите;</p>	<p>Знать:</p> <p>- правовое регулирование в области медико-социальной экспертизы;</p> <p>- основные понятия и категории медико-социальной экспертизы;</p> <p>- государственные стандарты социального обслуживания;</p> <p>- порядок предоставления социальных услуг и других социальных выплат;</p> <p>Уметь:</p> <p>- запрашивать информацию о содержании индивидуальных лицевых счетов застрахованных лиц и анализировать полученные сведения о стаже работы, заработной плате и страховых взносах;</p> <p>- осуществлять оценку пенсионных прав застрахованных лиц, в том числе с учетом специального трудового стажа.</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <p>- определения права, размера и сроков назначения трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, компенсаций,</p>		

<p>индивидуального (персонифицированного) учета в системе обязательного пенсионного страхования</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценка права на выплату социального пособия на погребение – Подписание решения (распоряжения) об установлении (отказе в установлении) и выплате пенсии – Контроль своевременного приостановления (прекращения) выплаты пенсий, в том числе на основании сведений о государственной регистрации смерти граждан, полученных из органов записей актов 		<p>ежемесячных денежных выплат и материнского (семейного) капитала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения прав на перерасчет, перевод с одного вида пенсий на другой, индексацию и корректировку трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, на индексацию пособий, компенсаций, ежемесячных денежных выплат и материнского (семейного) капитала и других социальных выплат; - определения права на предоставление услуг и мер социальной поддержки отдельным категориям граждан 		
--	--	--	--	--

гражданского состояния				
<p>№785н</p> <p>– Определение суммы пенсии, причитающейся гражданину к выплате и доставке, в том числе за прошедшее время, за неполный месяц, за шесть месяцев вперед при выезде пенсионера на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации, на основании выплатного дела в электронной форме и иных документов, влияющих на расчет этих сумм</p> <p>– Принятие документов на удержание из сумм пенсий и осуществление их правовой оценки</p> <p>– Расчет сумм переплаты пенсии</p> <p>– Расчет суммы пенсии с учетом удержаний</p> <p>– Оценка оснований для изменения размера пенсии, срока выплаты пенсии</p>	<p>ПК.1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру трудовых пенсий; - компьютерные программы по назначению пенсий, пособий, рассмотрению устных и письменных обращений граждан; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять право, размер и сроки назначения трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, пособий, компенсаций, ежемесячных денежных выплат и материнского (семейного) капитала с использованием информационных справочно-правовых систем; - пользоваться компьютерными программами назначения и выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат; - составлять проекты решений об отказе в назначении пенсий, пособий, компенсаций, материнского (семейного) капитала, ежемесячной денежной выплаты, в предоставлении услуг и других социальных выплат, используя информационные справочно-правовые системы. <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользования компьютерными программами назначения пенсий и пособий, социальных выплат, учета и рассмотрения пенсионных обращений граждан 		

<p>– Осуществление приостановления (прекращения) выплаты пенсий вследствие ее неполучения в течение шести месяцев подряд на основании отчетных данных организации, осуществляющей доставку пенсий</p> <p>№787н</p> <p>– Оценка прав на перерасчет выплат социального характера</p> <p>Выполнение перерасчета выплат социального характера</p> <p>– Расчет доплат по выплатам социального характера</p>				
<p>№785н</p> <p>– Оценка документов, подтверждающих стаж на соответствующих видах работ</p> <p>– Проверка соблюдения процессуальных и технологических</p>	<p>ПК.1.5. Осуществлять формирование и хранение дел получателей пенсий, пособий и других социальных выплат;</p>	<p>Знать:</p> <p>- порядок формирования пенсионных и личных дел получателей пенсий, пособий, ежемесячных денежных выплат, материнского (семейного) капитала и других социальных выплат;</p> <p>Уметь:</p> <p>- формировать пенсионные дела; дела получателей пособий, ежемесячных денежных выплат, материнского (семейного) капитала и других социальных выплат;</p> <p>Иметь практический опыт:</p>		

<p>сроков прохождения документов в течение всего периода рассмотрения заявления об установлении и выплате пенсии</p> <p>– Проверка сведений о трудовом (страховом) стаже, стаже на соответствующих видах работ</p> <p>– Формирование сведений о суммах пенсии, установленных пенсионеру, не выплаченных ему при жизни, а также предварительных сведений об истечении срока выплаты пенсии для выдачи заявителю соответствующей справки (уведомления)</p>		<p>- формирования пенсионных и личных дел получателей пенсий и пособий, других социальных выплат и их хранения;</p>		
<p>№788н</p> <p>- Присвоение плательщику страховых взносов (страхователю) регистрационного номера в ПФР и кода в зависимости от категории</p>	<p>ПК.1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты</p>	<p>Знать:</p> <p>- способы информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты;</p> <p>- основные функции учреждений государственной службы медико-социальной экспертизы;</p>		

<p>плательщика (страхователя) №785н</p> <p>– Разъяснение гражданину (уполномоченному, законному представителю) его прав и обязанностей</p> <p>– Разъяснение необходимости представления дополнительных документов в случае отсутствия необходимых документов</p> <p>Разъяснение причины отказа в установлении пенсии и порядок обжалования данного решения, выдача гражданину решения об отказе в установлении пенсии</p>		<p>- юридическое значение экспертных заключений медико-социальной экспертизы</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять проекты ответов на письменные обращения граждан с использованием информационных справочно-правовых систем, вести учет обращений; - консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты, используя информационные справочно-правовые системы; - информировать граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения; - оказывать консультационную помощь гражданам по вопросам медико-социальной экспертизы; - объяснять сущность психических процессов и их изменений у инвалидов и лиц пожилого возраста; <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информирования граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения 		
<p>Итоговая аттестация по модулю: квалификационный экзамен по модулю в 6 семестре</p>				

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль качества освоения модуля включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся по каждому междисциплинарному курсу и по модулю в целом. Промежуточная аттестация обучающихся по междисциплинарным курсам проводится в формах текущей аттестации и дифференцированного зачета. Промежуточная аттестация обучающихся по модулю в целом проводится в форме квалификационного экзамена.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Устный опрос – представляет собой развернутый, связанный, логически выстроенный ответ студента на один несколько вопросов преподавателя.

Критерии	Показатели	Баллы
Степень раскрытия вопроса	– соответствие ответов заданным вопросам; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	2 балла
Обоснованность выбора литературы	– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	1 балл
Участие в обсуждении проблемы по тематике практического занятия	–самостоятельность суждений; – соответствие содержания выступления обсуждаемой проблеме; – умение систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	2 балла
Итого		5 баллов

Реферат – краткий доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Требования к структуре реферата:

- 1) титульный лист;
- 2) план работы с указанием страниц каждого пункта;
- 3) введение;
- 4) текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 5) заключение;
- 6) список использованной литературы;

7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата).

Критерии	Показатели	Баллы
Актуальность проблемы и ее понимание автором	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	1 балл
Степень раскрытия сущности проблемы	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	2 балла
Обоснованность выбора литературы	– круг, полнота использования источников по проблеме	1 балл
Соблюдение требований к оформлению	– правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – соблюдение требований к оформлению и объему реферата	1 балл
Итого		5 баллов

Тестирование - как метод оценки учебных достижений обучающихся вызван особенностями тестов, обеспечивающих объективность, быстроту, однозначность, технологичность оценивания и научную обоснованность результатов. Методика тестирования позволяет охватить большое количество критериев оценки и допускает компьютерную обработку данных. Как правило, предлагаемые тесты оценки компетенций делятся на психологические, квалификационные (в учебном процессе эту роль частично выполняет педагогический тест) и физиологические. Первые позволяют оценить личностные качества, вторые помогают определить степень квалификации, а третьи выявляют физиологические особенности участника оценки.

Критерии	Показатели	Баллы
Количество правильных ответов	0-30%	2 балла
	31-54%	3 балла
	55-74%	4 балла
	75-100%	5 баллов
Итого		Максимально 5 баллов

Контрольная работа - средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу. Контрольная работа – письменное задание, выполняемое в течение определенного учебным планом и преподавателем времени. Как правило, контрольная работа предполагает наличие определенных ответов обучающегося.

Критерии	Показатели	Баллы
Соответствие представленных ответов освоенному содержанию образования	– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	2 баллов
Полнота раскрытия вопроса (вопросов)	– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	1 баллов
Проявление своей позиции и критичности мышления по сущности проблемы	– наличие авторской позиции; – проявление разумной доли конструктивной критичности в рассуждениях;	1 баллов
Аргументация с опорой на примеры из социальной практики	– использование профессиональных источников, социального опыта, материалов СМИ	1 баллов
Итого		5 баллов

Курсовая работа – это законченное самостоятельное исследование, призванное способствовать закреплению и проявлению знаний, полученных в процессе изучения теоретических дисциплин, приобретенных умений и навыков, а также их использованию исследовательской и практической работе по специальности. Курсовая работа представляет собой вид учебной и научно-исследовательской работы студента и является обязательной составной частью плана основной образовательной программы.

Критерии	Показатели	Баллы
Систематизация и углубление теоретических знаний по соответствующей учебной дисциплине	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	1 балл
Выработка навыков применения теоретических знаний в решении	– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений; – умение аргументировать основные положения и выводы;	1 балла

конкретных практических задач	– круг, полнота использования источников по проблеме	
Овладение методикой самостоятельного научного исследования	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – соблюдение требований к оформлению и объему реферата	1 балл
Формирование компетенций, связанных с профессиональной деятельностью	– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – грамотность и культура изложения; - использование актуальных нормативных правовых актов - выявление общественно значимых правовых проблем - умение анализировать судебные решения	2 балл
Итого		5 баллов

Оценочные средства промежуточной аттестации

Текущая аттестация – вид промежуточной аттестации, при котором итоги текущего контроля успеваемости подводятся преподавателем на последнем занятии с учётом успеваемости и посещаемости за семестр.

Дифференцированный зачет - вид промежуточной аттестации, в результате которого обучающийся получает оценку в четырехбальной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

При определении уровня достижений обучающихся на зачете/экзамене необходимо обращать особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Квалификационный экзамен – это форма промежуточной аттестации по профессиональному модулю представляет собой совокупность регламентированных процедур, посредством которых проверяется готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности и сформированность общих и профессиональных компетенций, определенных ФГОС.

Квалификационный экзамен как процедура внешнего оценивания результатов

обучения может проводиться с участием работодателей.

К квалификационному экзамену допускаются обучающиеся, имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и освоившие все виды работ по практикам, входящим в состав профессионального модуля.

Итогом проверки сформированности компетенций и готовности выполнения вида профессиональной деятельности является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Промежуточная аттестация обучающихся по профессиональному модулю осуществляется в форме квалификационного экзамена, который включает в себя проверку теоретических знаний и выполнение практических заданий.

Критерии	показатели	баллы
Степень раскрытия теоретического вопроса	– соответствие ответов заданным вопросам; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;	0,5
	– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы	0,5
Соответствие представленных ответов профессиональным компетенциям	Оценка обстоятельств дела и правовая аргументация ситуации	0,5
	Умение определить юридическое значение фактических обстоятельств, упомянутых в задаче, и квалифицировать указанное в условии задачи правоотношение.	0,5
	Использование верных источников	1
	Обоснованность выводов со ссылками на действующее законодательство	1
	Четкость сделанных выводов, их аргументированность	1
Итого		5 баллов

При получении обучающимися от 3 до 5 баллов основной вид профессиональной деятельности по данному модулю считается освоенным, количество набранных баллов соответствует оценке: 3 балла – удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично.

При получении обучающимися от 0 до 2 баллов основной вид профессиональной деятельности по данному модулю считается не освоенным, выставляется оценка неудовлетворительно.

Типовые задания квалификационного экзамена

1. Субъекты правоотношений по социальному обеспечению.
2. За назначением пенсии 01.03.2018 года обратился гражданин Р., ему 52 года, предоставил справку о среднем ежемесячном денежном довольствии в размере 42000р. В трудовой книжке следующие записи:

- учеба в ВУЗе -5 лет;
- уход за ребенком-инвалидом -1 год;
- в органах уголовно-исполнительной системы – 28 лет;

Имеет ли право гражданин Р. на назначение пенсии? Определить вид пенсии и рассчитать ее размер.

3. Гражданин Р., послушав специалиста пару минут, резко прервал его: «Что ты тут мне заладил: имею – не имею... тут такая сумма – там такая... ты прямо скажи, не юли, сколько мне платить будут, и побыстрее!»

Охарактеризуйте психологические особенности данного клиента и сложившуюся ситуацию. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Объекты в сфере социального обеспечения.

2. За назначением пенсии 01.02.2018 года обратился гражданин Г., ему 43 года, предоставил справку о среднемесячном денежном довольствии в размере 27000р. В трудовой книжке следующие записи:

- учеба в ВУЗе -5 лет;
- работа в РКС- 6 лет;
- военная служба – 14 лет;
- работа продавцом – 5 лет.

Пенсионный капитал его составляет- 780000р. К заработной плате установлен районный коэффициент 1,5

На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданин Г.? Определить размер пенсионного обеспечения.

3. Во время прохождения профессиональной практики студент подготовил для гражданина Г. информационную справку о видах и размере пенсионного обеспечения с ошибками. Клиент настроен обратиться к руководству с жалобой.

Охарактеризуйте ситуацию. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Содержание процедурных и процессуальных правоотношений.

2. В трудовой книжке гражданки А. следующие записи:

- работа техслужащей в детском саду – 2 года 7 мес.9 дней;
- учеба в ВУЗе – 5лет;
- учет в службе занятости – 1 год 3 мес.;
- уход за инвалидом 1 гр. – 3 года.
- работа водителем троллейбуса- 10 лет 8 мес 4 дня;
- работа трактористом-машинистом в сельском хозяйстве - 5 лет 8 мес 14 дней.

Рассчитать страховой стаж, специальный страховой стаж гражданки А.

3. Гражданка А. сильно заикается с детства. Закончив обучение в ВУЗе, из-за нарушения речи не смогла работать по специальности и, спустя 4 года, стала водителем троллейбуса, а потом переехала в деревню и последние годы работала трактористом-машинистом. На приёме у специалиста она молча подала свою трудовую книжку.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. С какими психологическими проблемами сталкивается человек, имеющий нарушения речи? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Общий трудовой стаж. Периоды, включаемые в общий трудовой стаж.

2. В трудовой книжке гражданина А. следующие записи:

- работа слесарем – 2 года;
- служба в армии -1 год;
- учет в службе занятости – 2 года;

- работа в РКС – 9 лет, 2 мес.;
- работа в МРКС – 12 лет, 6 мес., 17 дн.

Рассчитать страховой стаж, специальный страховой стаж гражданина А., с какого возраста возникает право на назначение пенсии.? Определить вид пенсии.

3. Гражданин А., приехав к 10 часам утра в ПФР, был агрессивен настроен, раздражён: «с утра достали все эти... в метро...», «не найдёшь, где вы находитесь...», «ну, что вы копаются, быстрее нельзя, что ли?!», «наберут бездарей... где ваше начальство? Я вам устрою!»

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Значение общего трудового стажа для конвертации пенсионных прав застрахованных лиц.

2. Артемьева уходит в отпуск по беременности и родам в июне 2018 года.

Продолжительность отпуска 140 календарных дней. В организации «Трейд» работает 4 года. Заруботок за 2016 год составил 660000 рублей, за 2017 год 890000 рублей.

Определить размер пособия исходя из фактического заработка Артемьевой.

3. Гражданка А. просила пропустить её к специалисту вне очереди, ссылаясь на усталость при длительном стоянии или сидении. Попав в кабинет, долго выясняла, как рассчитывается пособие, затем начала рассказывать, как протекает её беременность. Когда её рассказ прервали, сообщив, что она задерживает очередь, начала спорить со специалистом, требуя пересчитать размер пособия.

Охарактеризуйте состояние и поведение гражданки А. Как Вы поступите в данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Понятие страхового стажа. Периоды, включаемые в страховой стаж.

2. Работнице ОАО «Резонанс» Самбурской в марте 2018 года предоставлен отпуск по БиР. В июне 2018 года у неё родилось трое детей. В 2016 году она находилась в отпуске без сохранения з/п 12 дн. В 2016 году з/п составила 652000 р. В 2017 году з/п составила 800000 р.

Рассчитать размер пособия.

Определить размер доплаты пособия до фактического заработка.

3. Гражданка С. обратилась к Вам, как к специалисту, чтобы выяснить размер пособия. Узнав, что у С. родилось трое детей, Вы, не удержавшись, спросили: «Как же Вы справляетесь сразу с тремя?!» В ответ на вопрос, С. начала плакать, рассказывая, что муж целыми днями на работе, а она сильно устаёт и тревожится за детей, боится сделать что-нибудь не так, что она плохая мать, и это никогда не прекратится: каждый день одно и то же, и нет никакого выхода... Время идёт, в кабинет заглядывает следующий клиент, а С. не может успокоиться и продолжает жаловаться и плакать.

Охарактеризуйте психологические особенности данного клиента и сложившуюся ситуацию. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Индивидуальный (персонифицированный) учет в системе государственного пенсионного страхования, его значение.

2. Гражданке Сидоровой М.А в апреле 2018 года был предоставлен отпуск по беременности и родам. В июне 2018 года у нее родился ребенок. В 2016 году Сидорова 20 дней находилась на больничном листе. Средний заработок в 2016 году составил 725000 рублей, в 2017 году 915000 рублей

Определить размер пособия по беременности и родам.

3. Гражданка С. обратилась к Вам, как к специалисту, с просьбой рассчитать размер пособия по беременности и родам. Узнав, какую сумму она получит, С. расстроилась, сказав, что «только стала становиться на ноги, на работе зарплату повысили, а тут беременность! А после родов никто на работу сразу не возьмёт, всю квалификацию потеряю... Денег надо больше платить за детей, тогда можно и дома сидеть с ребёнком, а муж пусть работает!»

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Что Вы можете сделать в данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Порядок подсчета страхового стажа.

2. Гражданка Сидорова работает в ООО «ЮНИНА» с 2000 года. В 2018 году с 02.02.18 по 22.03.18; с 12.04.18 по 20.04.18 года находилась на больничном. Её заработок за 2016 год составил 775000р., за 2017 год- 859000р

Определить размер пособия по временной нетрудоспособности.

3. Гражданка С. обратилась к Вам, как к специалисту, за консультацией, усомнившись в правильности расчётов размера её пособия по временной нетрудоспособности. Было выявлено, что размер пособия незначительно занижен. Получив данную информацию, клиент радостно заявила: «Ну, теперь они у меня попляшут! Налоговую на них натравлю... или КРУ! Справочку мне подготовьте, и побыстрее!»

Охарактеризуйте психологические особенности данного клиента. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Правила подсчета специального страхового стажа, дающего право на досрочное назначение пенсии.

2. У Полежаевой временная нетрудоспособность продолжалась с 02.01.18 по 29.01.18. Страховой стаж- 9 лет 4месяцев 7дней

На момент наступления страхового случая Полежаева работала в ОАО «Бизнес» и ОАО «Вип».

В двух предыдущих календарных годах Полежаева работала:

В 2016 году в ООО «Чоп», в 2017 году в ОАО «Салон» и ООО «Архив».

Сумма з/п ,на которые начислялись страховые взносы составила:

Год	Наименование страхователя	З/П
2016	ООО «Чоп»	760000
2017	ОАО «Салон»	
	ООО «Архив»	480000
		360000

Рассчитать размер пособия по временной нетрудоспособности.

3. Гражданка П., выяснив размер пособия по временной нетрудоспособности, была недовольна, и обвинила Вас в неверных расчётах: «наберут бестолковых на работу, а они даже посчитать правильно не могут!».

Как Вы отреагируете на данное обвинение, и какие действия предпримете? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Доказательства страхового стажа.

2. За назначением пенсии 14.12.2017 года обратился гражданин Р. В период с 12.12.16 по 14.11.2017 проходил военную службу по призыву. Предоставил справку МСЭ 2 группы инвалидности вследствие ранения, полученного в ходе прохождения военной службы по призыву, ему 19 лет.

Имеет ли гражданин Р. право на назначение пенсии, определить ее вид и рассчитать размер.

3. Гражданин Р. передвигается на костылях, у него короткая культя бедра при невозможности протезирования. Разговор со специалистом начинается зло, резко. Агрессивен. Обвиняет в том, что с ним случилось, родителей: «от армии не смогли откосить, теперь пусть мучаются, всю жизнь меня содержать будут! А ты что уставился/установилась, работай давай!».

Прокомментируйте состояние, психологические особенности и поведение гражданина Р. Как строить общение с данным клиентом?

1. Понятие страховой пенсии, виды страховых пенсий.

2. За назначением пенсии обратился гражданин О. 01.04.18., ему 24 года. В трудовой книжке следующие записи:

- служба в армии -2 года
- работа космонавтом-испытателем 2 года .

Предоставил справку МСЭ об инвалидности 3 группы вследствие ранения, полученного при выполнении космического полета.

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданин О.

3. Оформить пенсию гражданина О. заставила мама: «пусть государство деньги платит, раз такая возможность есть». Сам О. испытывает неловкость, подавленность: «у других жизнь только началась, а я уже инвалид, пенсионер... всё кончено... Никакая пенсия мне не нужна.».

Прокомментируйте состояние и поведение гражданина О. Дайте рекомендации по общению с клиентом.

1. Характеристика пенсионной системы РФ: обязательное, государственное, негосударственное(добровольное)

2. За назначением пенсии обратился гражданин Д. 11.04.18., ему 39 лет. ПК на день обращения за пенсией составляет 545000р. В трудовой книжке следующие записи:

- служба в армии -1 год
- работа водителем -7лет
- работа инструктором-космонавтом-испытателем – 8 лет

Предоставил справку МСЭ об инвалидности 1 группы вследствие увечья, полученного при выполнении космического полета.

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданин Д.

3. Гражданин Д. в результате полученного увечья стал испытывать серьёзные трудности при передвижении, ему была назначена 1 группа инвалидности. С трудом открывает дверь, пытается проехать в кабинет на инвалидной коляске.

С какими психологическими проблемами сталкивается человек, получивший увечье и оказавшийся в инвалидной коляске? Как общаться с клиентом, испытывающим трудности при передвижении? Каковы Ваши действия в этой ситуации?

1. Понятие ежемесячной денежной выплаты.

2. За назначением пенсии обратился гражданин Р. 06.03.18., ему 52 года. В трудовой книжке следующие записи:

- служба в армии -1 год
- работа водителем - 8 лет
- работа в летно-испытательном составе аэрокосмической техники – 25 лет, из них 17 лет в летно-испытательном подразделении.

Пенсионный капитал на день обращения за назначением пенсии составил 599000р.

Определить вид и рассчитать размер пенсии. На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданин Р.

3. Гражданин Р., получив консультацию по пенсионным вопросам, достаёт бутылку хорошего вина, ставит её на Ваш стол со словами: «Обратно не понесу, это Вам благодарность за то, что так быстро решили мой вопрос. Не вздумайте отказаться!». В кабинете, кроме вас, никого нет.

Прокомментируйте действия гражданина Р. Как общаться с таким клиентом? Каковы Ваши действия в данной ситуации?

1. Виды пособий по временной нетрудоспособности.

2. За назначением пенсии обратился гражданин М. 15.04.18., ему 51 год, уволен по состоянию здоровья, в связи с невозможностью продолжать работу в указанной должности. В трудовой книжке следующие записи:

- служба в армии -2 года
- работа в летно-испытательном составе воздухоплавательной техники – 21 год, из них 11 лет в летно-испытательном подразделении.

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. Гражданин М., ожидая приёма, поворачивается к соседу по очереди и говорит, похлопывая себя по груди в области сердца: «Если бы «мотор» так внезапно не забарахлил, эти крысы канцелярские меня бы ещё долго на земле не увидели!», после этого замолкает. Зайдя в кабинет, он раздражённо и угрюмо смотрит на специалиста.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. С какими психологическими проблемами он столкнулся, как построить с ним конструктивное общение?

1. Категории региональных льготников.

2. За назначением пенсии обратилась гражданка В. 27.03.18., ей 55 лет. В трудовой книжке следующие записи:

- уход за ребенком - 4 года
- работа менеджером - 4 года
- учет в службе занятости- 1 год
- работа в летно-испытательном составе серийной авиационной техники – 25 лет, из них 8 лет в летно-испытательном подразделении.

Пенсионный капитал на день обращения за назначением пенсии составил 706000р.

Определить вид и рассчитать размер пенсии. На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданка В.

3. Гражданка В., зайдя в кабинет, проявляет нетерпение, и сообщает, что ей некогда ждать, пока пенсию рассчитают, у неё на улице внук с велосипедом. «Может, по электронке информацию скинете?» - говорит она.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Как провести с ним консультацию? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Понятие и виды пособий, гражданам, имеющим детей.

2. За назначением пенсии обратилась гражданка О. 01.03.2018 года, ей 49 лет, инвалид 1 группы, предоставила справку о заработной плате за 1994-1998 год, которая составила 1400 руб. ПК после 2002 года составил 541000 руб. Заработная плата в 2015г. - 45000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- учеба в Вузе- 5 лет (1993-1995)
- уход за ребенком -4 года (1995-1999)
- работа экономистом – 2 года, 2 мес. (1999-2002)
- работа бухгалтером – 12 лет (2002-2015)

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. Гражданка О., обратившаяся к Вам за назначением пенсии, получила инвалидность 1 группы в связи с нарушениями в работе функций внутренних органов, помимо этого у неё отмечается тугоухость (стойкое ослабление слуха, при котором нарушается восприятие звуков окружающего мира и речевая коммуникация).

Охарактеризуйте особенности данного клиента. Каким образом Вы проведёте консультацию с таким клиентом? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Условия назначения страховой пенсии по старости.

2. За назначением пенсии обратился гражданин К. 21.03.2018 года, ему 60 лет, имеет одного иждивенца, предоставил справку о заработной плате за 2000-2001 год, которая составила 2100 руб.; ПК с.01.01.2002 по 31.12.2014г. составляет 910000 руб.; заработная плата с 2015г. по 2018 г. - 67000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- работа водителем такси -1 год, 6 мес. (1978-1979г.г)
- служба в армии – 2года (1979-1981г.)
- работа токарем на заводе – 21 год (1981-2002г.)
- учет в службе занятости – 2года (2002-2004г.)
- работа водителем трамвая – 12 лет (2004-2018г.)

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. Гражданин К. не уточнил время работы ПФР и пришёл слишком поздно, не успев попасть к специалисту. На следующий день он пришёл днём, но попал в обеденный

перерыв. Когда К. зашёл в кабинет, он был возмущён, кричал, что это «безобразие, так издеваться над людьми!», что он будет жаловаться.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Досрочные пенсии по старости. Основания для досрочного назначения страховой пенсии по старости.

2. За назначением пенсии обратился гражданин К. 12.01.2018 года, ему 60 лет, имеет двоих иждивенцев, предоставил справку о заработной плате за 1997-2001 год, которая составила 1100 руб.; ПК с.01.01.2002 по 31.12.2014г. составляет 690000 руб.; заработная плата с 2015г. по 2017 г. - 27000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- учеба в Вузе- 5 лет (1977-1982г)
- служба в армии – 2года (1982-1984г)
- работа водителем автобуса -10 лет, 6 мес. (1984-1995г)
- работа механиком на заводе – 11 лет (1995-2006г)
- работа трактористом – 10 лет (2006-2017г).

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. В беседе со специалистом гражданин К. не может уяснить, из чего складывается размер его пенсии, обижается, что она маленькая, говорит, что «всю жизнь проработал, а теперь государству он не нужен, вот и платят сущие гроши». Просит, чтобы пенсия была побольше.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Как провести с ним консультацию? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Понятие инвалидности. Общие основания назначения страховой пенсии по инвалидности.

2. За назначением пенсии обратился гражданин К. 01.04.2018 года, ему 46 лет, инвалид 3 гр., имеет одного иждивенца, предоставил справку о заработной плате за 2000-2001 год, которая составила 2100 руб. ПК после 2002 года составил 331000 руб. заработная плата в 2015г.-2016г - 39000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- работа водителем такси -1 год, 6 мес.(2007-2009г)
- служба в армии – 1год (2009-2010г)
- работа менеджером- 3 года (2010-2013г)
- учет в службе занятости – 2год, (2013-2016г)

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. У гражданина К., обратившегося за назначением пенсии, наблюдается стойкое снижение качества слуха, он постоянно переспрашивает, но когда Вы начинаете говорить громче, обижается и возмущённо говорит: «Не надо на меня орать, я всё прекрасно слышу! Позовите другого специалиста, я хамства не потерплю!»

Охарактеризуйте психологические особенности и состояние данного клиента. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Понятие страховой пенсии по случаю потери кормильца. Общие основания назначения страховой пенсии по случаю потери кормильца.

2. За назначением пенсии обратился гражданин В., 1.03.18, 65 лет. В трудовой книжке следующие записи:

- служба в армии- 2 года
- уход за инвалидом третьей группы-2 года,3 месяца
- работа в зоне на отселение – 7 лет (с 1985 по 1999г.г)

С какого возраста у гражданина В. возникает право на пенсию? Рассчитать размер пенсии.

3. Гражданин В. заходит в кабинет решительной походкой. В ответ на предложение присесть, говорит – «благодарю, я лучше постою», но в процессе разговора садится на стул. Голос бодрый, но чувствуется напряжение. Демонстрирует желание побыстрее покинуть этот кабинет, нетерпелив.

Охарактеризуйте особенности старения гражданина В. С какими психологическими проблемами он столкнулся? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Виды пенсий по государственному пенсионному обеспечению.

2. За назначением пенсии обратилась гражданка И., 01.04.18 года, с 1986 по 1998 год проживала в зоне с правом на отселение. Имеет двоих иждивенцев.

С какого возраста возникает право на пенсию? Определить вид пенсии, рассчитать ее размер.

3. Гражданка И. всю жизнь прожила в деревне, в город практически не выбиралась. Соседка настояла на этой поездке, а сама И. даже не в курсе, есть ли у неё какие-либо льготы. В кабинете сидит на краю стула с прямой спиной. Говорит, что зря приехала, извиняется за то, что на неё время тратят занятые люди.

Прокомментируйте состояние и поведение клиента. Охарактеризуйте сложившуюся ситуацию. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Условия назначения пенсий по государственному пенсионному обеспечению в зависимости от категории граждан.

2. За назначением пенсии обратился гражданин Ш. 15.04.18, предоставил справку о заработке – 28000р, должностной оклад -18000р, ПК на момент обращения за назначением пенсии составил 140000р, в трудовой книжке следующие записи:

- работа курьером – 1 год1 мес.,
- служба в армии – 2 года,
- работа юристом – 7 лет,
- государственная гражданская служба – 27 лет,

На какие виды пенсионного обеспечения имеет право гражданин Ш? Определить их размер.

3. Гражданин Ш. уверен в себе, спокоен, общителен и покровительственно настроен. При разговоре с Вами использует обращение «деточка», «ты». Подчёркивает свой жизненный опыт и знание «всех этих госструктур». В конце разговора Ш. небрежно бросает на стол 500 рублей.

Охарактеризуйте психологические особенности данного клиента и сложившуюся ситуацию. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Ваша реакция на деньги? Найдите пути решения проблемы.

1. Условия назначения и порядок выплаты государственной пенсии по старости

2. За назначением пенсии обратился гражданин А. Его жена скончалась 01.12.17 вследствие получения лучевой болезни, связанной радиационным воздействием катастрофы на ЧАЭС. Имеет малолетнего ребенка, осуществляет за ним уход, не работает, проживает в РКС, где установлен районный коэффициент – 1,7.

Определить вид пенсии, рассчитать ее размер.

3. При общении с гражданином А. Вы ощущаете его безразличие к тому, что происходит. Ему неважно, какая пенсия будет назначена, да и за пенсией он обратился только после настоятельных просьб его друзей. Иногда в разговоре с Вами прорывается гнев и раздражение. Он часто отвлекается от разговора, замолкает.

Охарактеризуйте сложившуюся жизненную ситуацию гражданина А. Прокомментируйте его состояние и поведение. Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Условия назначения и порядок выплаты государственной пенсии по инвалидности.

2. За назначением пенсии обратился гражданин В. 02.12.18г, ему 59 лет, работает и проживает в зоне с льготным социально-экономическим статусом с 1985 года по настоящее время, в 1998 года Постановлением Правительства РФ с данной местности снят статус «льготного социально-экономического».

Определить вид пенсионного обеспечения, рассчитать размер, в каком возрасте у гражданина В. возникает право на пенсию?

3. Гражданин В. настроен решительно, готов отстаивать свои права, если необходимо, по его словам, то «дойдет до Президента». Выискивает неточности и расхождения в Ваших расчётах, требует проверки и перепроверки вышестоящими сотрудниками, «чтобы не обманули». Подозревает Вас в нежелании рассчитать ему «достойную пенсию».

Охарактеризуйте психологические особенности гражданина В. Как Вы думаете, почему клиент ведёт себя таким образом? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом?

1. Условия назначения и порядок выплаты государственной пенсии случаю потери кормильца.

2. За назначением пенсии обратился гражданин А., 65 лет, 10.04.18., В трудовой книжке следующие записи:

-служба в армии-2 года

-учет в службе занятости-2 года

- уход за лицом, достигшим 80-летнего возраста – 9 лет

Имеет ли право гражданин А. на назначение пенсии? Определить размер пенсии.

3. Гражданин А. в процессе назначения пенсии много рассказывал о своей жизни, жаловался на непонимание и плохое отношение к нему со стороны родных. Попытки специалиста вернуть разговор в деловое русло игнорировал.

Охарактеризуйте психологические особенности клиента. Как Вы поступите в данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Условия назначения и порядок выплаты государственной пенсии за выслугу лет.
2. За назначением пенсии обратился гражданин В. 12.02.18г. ликвидатор последствий на ЧАЭС 1988-90г. Трудового стажа не имеет, ему 38лет.

Определить вид пенсионного обеспечения, в каком возрасте у него возникает право на назначение пенсии?

3. Гражданин В., при обращении за назначением пенсии, свои требования озвучивал громким голосом, вёл себя вызывающе. Вам показалось, что клиент находится в состоянии лёгкого алкогольного опьянения. Когда Вы ему об этом сказали, он с негодованием отверг Ваши предположения, стал требовать освидетельствования и угрожал привлечь Вас за клевету.

Охарактеризуйте психологические особенности клиента. Ваши действия в данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.

1. Условия назначения социальной пенсии нетрудоспособным гражданам.
2. За назначением пенсии обратился гражданин В. 01.02.18г. Работал в зоне с правом на отселение с 1987года по 1994 год. Проживал в чистой зоне с 01.02. 1985 по 01.04.2017 год.

Определить вид пенсионного обеспечения и рассчитать его размер, в каком возрасте возникает право на пенсию?

3. Во время прохождения производственной практики в отделении Пенсионного Фонда РФ к студенту обратился гражданин В., уверяя, что размер его пенсии должен быть больше, а специалист, который её рассчитал, ошибся. Решив проверить расчёты, Вы обнаружили, что клиент, кажется, прав. Вероятную ошибку при назначении пенсии допустил Ваш непосредственный руководитель.

Охарактеризуйте ситуацию. Ваши действия в данной ситуации? Как наладить конструктивное общение с клиентом и руководителем? Найдите пути решения проблемы.

1. Обращение за пенсией, порядок назначения страховых пенсий.
2. За назначением пенсии обратилась гражданка Ц. 01.04.2018 года ей 48 лет, инвалид 1 гр.. предоставила справку о заработной плате за 1995-1999 год, которая составила 2000 руб.; ПК после 2002 года составил 932000 руб. заработная плата в 2015г.- 2018г. - 41000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- уход за ребенком -5 лет (1986-1991г)
- учеба в Вузе – 5 лет (1991-1996г)
- работа продавцом – 22 года (1996-2018г)

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. Гражданка Ц. инвалид 1 группы по зрению (полная слепота обоих глаз), обратилась за назначением пенсии. В кабинет она заходит без сопровождающего, в руках у неё трость.

С какими проблемами сталкивается гражданка Ц. в результате инвалидности? Охарактеризуйте психологические особенности клиента. Как Вы будете строить общение с таким клиентом?

1. Порядок и сроки выплаты пенсий.

2. Гражданка Сидорова 01.02.2018 года обратилась за назначением пенсии. Ей 51 год, предоставила справку о з\п за 2000-2001 год, которая составила 1400 рублей. ПК с.01.01.2002 по 31.12.2014г. составляет 880000 руб.; заработная плата в 2015г.-2018г. - 36000руб. В трудовой книжке следующие записи:

- уход за ребенком – 4 года (1982-1988г)
- учеба в техникуме – 3 года (1988-1991г)
- работа на заводе по списку №2 – 8 лет (1991-1999г)
- работа продавцом – 18 лет (2000-2018г)

Рассчитать размер пенсии гражданки Сидоровой. С какого возраста возникает право на назначение пенсии.

3. Гражданка С. по характеру тревожно-мнительная, властная, бескомпромиссная, эгоистичная. После перенесенного инсульта характерологические особенности усилились, приобрели патологический характер. Перестала считаться с интересами родных. В семье стала диктатором. При обращении за назначением пенсии предъявляла массу необоснованных претензий на особое внимание, из-за чего создалась невыносимая, конфликтная обстановка.

Охарактеризуйте психологические особенности клиента. Прокомментируйте поведение клиента и укажите, как следует правильно организовать общение специалисту с гражданкой С. Найдите пути решения проблемы.

1. Ответственность за достоверность сведений, необходимых для установления и выплаты страховой пенсии. Удержания из пенсии.

2. За назначением пенсии обратился опекун несовершеннолетнего ребенка 01.02.2018 г., одинокая мать которого умерла в возрасте 48 лет, на день смерти матери установлена страховая пенсия в размере 14500руб.

Определить вид и рассчитать размер пенсии.

3. Обратившийся за назначением пенсии опекун несовершеннолетнего ребенка сомневается в Вашей профессиональной компетентности, говорит, что Вы молодо выглядите, требует немедленно предоставить ему нормального специалиста, а не «студента-недоучку». В ответ на слова о том, что Вы являетесь дипломированным специалистом, он с пренебрежением говорит: «диплом купил, а мозгов в голове нет».

Охарактеризуйте психологические особенности клиента. Что Вы предпримете для разрешения сложившейся ситуации? Как наладить конструктивное общение с таким клиентом? Найдите пути решения проблемы.