



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Specjalista do spraw ubezpieczeń
zdrowotnych
(241309)**

Specjaliści

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych (241309)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-034-4 (34)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji	7
2.7. Zadania zawodowe	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	8
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	9
3. Opis kompetencji zawodowych	10
3.1. Pozyskiwanie klientów, planowanie i organizowanie spotkań Kz1	10
3.2. Organizowanie sprzedaży i serwis posprzedażowy ubezpieczeń zdrowotnych Kz2	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS	12
4. Profil kompetencji kluczowych	13
5. Słownik	14

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach:

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

241309 Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych

Grupa wielka 2 – Specjaliści (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 6).

Grupa elementarna 2413 – Analitycy finansowi (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 2413 Financial analysts).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa, Dział 65. Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego, Grupa 65.1. Ubezpieczenia, Klasa 65.12. Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 16 stanowiskach pracy w 6 przedsiębiorstwach (duże – 5, średnie – 2, małe – 3, mikro – 6, w tym usługowe – 15, inne – 1), przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspertki:

- Ewelina Jasińska – EROA Ewelina Jasińska w Krakowie,
- Patrycja Górka – PATGOR Patrycja Górka w Mysłowicach,
- Robert Tambor – Zysk Robert Tambor w Sosnowcu,
- Michał Nowakowski – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB w Radomiu.

Ewaluatorzy:

- Paweł Mazur – PZU S.A. w Radomiu,
- Rita Kutkiewicz – AXA Polska S.A. w Radomiu.

Recenzenci:

- Adam Bartuzi – GETIN NOBLE BANK S.A. w Radomiu,
- Ewa Kawczyńska-Kiełbasa – eFKa Biuro Rachunkowe Ewa Kawczyńska-Kiełbasa w Zgierzu.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Monika Zakrzewska (przewodnicząca) – PKPP Lewiatan w Warszawie,
- Andrzej Strębski – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych w Warszawie,
- Marek Kurowski – Polska Izba Ubezpieczeń w Warszawie.

Data zatwierdzenia:

- 07.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych organizuje i prowadzi sprzedaż indywidualnych i grupowych ubezpieczeń zdrowotnych.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych zajmuje się organizowaniem sprzedaży indywidualnych oraz grupowych ubezpieczeń zdrowotnych. Jest odpowiedzialny za informowanie klienta o ofercie ubezpieczeń zdrowotnych oraz pomoc w wyborze odpowiedniego wariantu ubezpieczenia. Do jego podstawowych zadań należy analizowanie wspólnie z klientem lub przedstawicielem klienta (w przypadku ubezpieczeń grupowych) oczekiwań, potrzeb oraz możliwości finansowych w kontekście ochrony zdrowotnej. Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych zajmuje się propagowaniem idei dobrowolnych ubezpieczeń zdrowotnych.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Miejszem pracy specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych bywa zazwyczaj biuro należące do ubezpieczyciela. Podczas wykonywania zadań zawodowych może spotykać się z klientem poza biurem. Praca specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych najczęściej ma zadaniowy charakter. Zdarza się, że istnieją ograniczenia terytorialne, które pozwalają mu wykonywać pracę tylko na obszarze województwa, w którym mieszka. Miejsce pracy specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych powinno być wyposażone w urządzenia biurowe, komputer z odpowiednim oprogramowaniem. Do zagrożeń występujących w pracy specjalisty można zaliczyć: siedzący tryb pracy oraz pracę przy komputerze, które narażają go na pogorszenie wzroku oraz problemy z kręgosłupem.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Zawód specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych wymaga wysokich umiejętności interpersonalnych i kultury osobistej. Od specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych wymaga się przygotowania merytorycznego w obszarze ubezpieczeń, jakie oferuje, wysokich zdolności interpersonalnych, konsekwencji w działaniu, inicjatywy oraz samodzielności. Podstawą pracy w zawodzie jest nawiązywanie i podtrzymywanie kontaktów z klientem, umiejętności komunikacyjne (zdolność słuchania, jasność wypowiedzi i prezentacji oferty ubezpieczeń zdrowotnych). Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych powinien być odpowiedzialny, zorganizowany, cechować się opanowaniem i być odporny na stres. Specjalista powinien również pracować zgodnie z etyką zawodową ze względu, m.in. na kontakt z danymi osobowymi swoich klientów.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych powinien posiadać wykształcenie wyższe pierwszego stopnia (kierunki ubezpieczeniowe). Powinien systematycznie doskonalić swoje umiejętności, biorąc udział w szkoleniach organizowanych przez zatrudniającego go ubezpieczyciela. Znajomość języków obcych jest często potrzebna do komunikacji z obcokrajowcami rezydującymi w Polsce, chcącymi skorzystać z ofert indywidualnego ubezpieczenia zdrowotnego.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji

W swoich działaniach specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych powinien również skupiać się nad samokształceniem i poszerzaniem wiedzy dotyczącej sytuacji gospodarczej i społecznej oraz zmieniających się przepisów prawa w obszarze ubezpieczeń. Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych może awansować na stanowisko kierownicze. Posiadając kompetencje w tym zawodzie, po uzyskaniu wpisu do rejestru agentów ubezpieczeniowych przy Komisji Nadzoru Finansowego może pracować w zawodzie 332101 Agent ubezpieczeniowy.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z przepisami BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z2. Identyfikowanie klientów zainteresowanych ubezpieczeniami zdrowotnymi (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z3. Tworzenie i administrowanie bazami danych klientów (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Udzielanie klientom informacji o warunkach i rodzajach ofert ubezpieczeń zdrowotnych (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z5. Przeprowadzanie rozmów i spotkań z klientami (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z6. Analizowanie potrzeb klientów w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7. Przygotowywanie ofert ubezpieczeń zdrowotnych (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z8. Pośredniczenie w podpisywaniu umowy przystąpienia do ubezpieczenia zdrowotnego między klientem i ubezpieczycielem (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z9. Posprzedażowe obsługiwanie klientów (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Pozyskiwanie klientów, planowanie i organizowanie spotkań (potrzebna do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7).
- Kz2 – Organizowanie sprzedaży i serwis posprzedażowy ubezpieczeń zdrowotnych (potrzebna do wykonania zadań: Z1, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, Z19).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z9).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 6** właściwym dla wykształcenia wyższego pierwszego stopnia w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 2 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych:

- 1) w zakresie wiedzy: zna w zaawansowanym stopniu rynek usług ubezpieczeniowych, metody oraz złożone zależności pomiędzy nimi. Zna i rozumie założone uwarunkowania dla prowadzonej działalności w obszarze działania specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych;
- 2) w zakresie umiejętności: potrafi innowacyjnie wykonywać zadania dotyczące ubezpieczeń zdrowotnych oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Potrafi samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie oraz potrafi komunikować się z klientem, jednocześnie uzasadniając swoje stanowisko w działalności specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z4, Z5, Z6, Z7, Z9 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Pozyskiwanie klientów, planowanie i organizowanie spotkań Kz1

Wiedza – zna w szerokim zakresie fakty, teorie, metody i zależności między nimi, różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności w obszarze pozyskiwania klientów, planowania i organizowania spotkań, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie pozyskiwania klientów, planowania i organizowania spotkań;
- produkty ubezpieczeń zdrowotnych oferowane na rynku ubezpieczeń;
- programy kalkulacyjne do przygotowania i prezentowania oferty ubezpieczeń zdrowotnych;
- techniki sprzedaży;
- przepisy prawa ubezpieczeniowego;
- zasady przygotowania i prowadzenia prezentacji;
- terminologię fachową z zakresu ubezpieczeń zdrowotnych;
- techniki pozyskiwania klientów;
- zasady organizacji pracy własnej i zarządzania czasem;

Umiejętności – potrafi innowacyjnie wykonywać zadania dotyczące pozyskiwania klientów oraz planowania i organizowania spotkań, rozwiązywać złożone oraz nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach; samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie; komunikować się z klientem oraz współpracownikami, uzasadniać swoje stanowisko, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska podczas pozyskiwania klientów, planowania i organizowania spotkań;
- rozpoznawać i analizować potrzeby klienta;
- stosować techniki sprzedaży;
- użytkować programy kalkulacyjne do przygotowania i przedstawienia oferty klientowi;
- aktywnie słuchać;
- stosować przepisy prawa ubezpieczeniowego;
- doradzać klientowi w wyborze ubezpieczenia zdrowotnego;

- przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych;
- zasady komunikacji interpersonalnej;
- zasady tworzenia baz danych.
- sporządzać dokumenty ubezpieczeniowe;
- dopasowywać styl komunikowania do swojego rozmówcy;
- wyjaśniać terminy branżowe;
- charakteryzować oferty indywidualnego ubezpieczenia zdrowotnego;
- stosować techniki pozyskiwania klientów;
- wyznaczać i realizować cele doskonalenia zawodowego;
- kontrolować i oceniać wyniki swojej pracy;
- planować działania związane z pozyskiwaniem klientów;
- sporządzać harmonogramy spotkań z klientami;
- korzystać z baz danych.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z4, Z5, Z7, Z8, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Organizowanie sprzedaży i serwis posprzedażowy ubezpieczeń zdrowotnych Kz2

Wiedza – zna w szerokim zakresie fakty, teorie, metody i zależności między nimi, różnorodne uwarunkowania prowadzonej działalności w obszarze organizowania sprzedaży i serwisowania umów ubezpieczeń zdrowotnych, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie zawierania umów i serwisu posprzedażowego ubezpieczeń zdrowotnych;
- techniki sprzedaży;

Umiejętności – potrafi wykonywać zadania oraz rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach; samodzielnie planować własne uczenie się; komunikować się z otoczeniem, uzasadniać swoje stanowisko w obszarze organizowania sprzedaży i serwisowania umów klientów ubezpieczeń zdrowotnych, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska podczas zawierania umów i serwisu posprzedażowego ubezpieczeń zdrowotnych;

- druki umów ubezpieczenia wraz z załącznikami;
- techniki negocjacji;
- zasady komunikacji interpersonalnej;
- procedury dotyczące zawierania umów ubezpieczenia zdrowotnego;
- zasady budowania relacji z klientem;
- produkty ubezpieczeń zdrowotnych;
- przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
- stosować techniki sprzedaży;
- sporządzać dokumenty ubezpieczeniowe;
- stosować techniki negocjacyjne;
- prowadzić obsługę posprzedażową umowy ubezpieczenia zdrowotnego;
- analizować ofertę ubezpieczeniową pod względem potrzeb klienta;
- budować długofalową relację z klientem;
- komunikować się werbalnie w formie pośredniej i bezpośredniej;
- prezentować oferty ubezpieczeń zdrowotnych;
- prowadzić prezentację;
- dopasowywać styl komunikowania do swojego rozmówcy;
- stosować przepisy prawne oraz procedury ubezpieczyciela.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

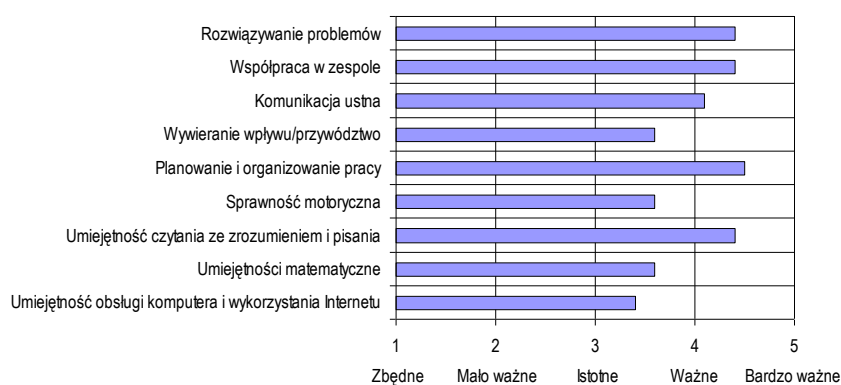
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- w sposób odpowiedzialny wypełnia role zawodowe specjalisty do spraw ubezpieczeń społecznych oraz przestrzega zasad etyki zawodowej,
- samodzielnie podejmuje decyzje i krytycznie ocenia własne działania w obszarze ubezpieczeń zdrowotnych,
- dostosowuje swoje zachowania do okoliczności w kontaktach z klientami w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych,
- przyjmuje odpowiedzialność za skutki swoich działań w kwestiach związanych z organizowaniem sprzedaży ubezpieczeń zdrowotnych.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu specjalisty do spraw ubezpieczeń zdrowotnych przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 241309 Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiający porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.