

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy



Europejski Fundusz Społeczny
SPO ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH



KRAJOWY STANDARD
KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

**Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych
i osobowych
(241206)**

Specjaliści



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich, projekt „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”.

KRAJOWY STANDARD KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych (241206)

Autorzy

- **mgr inż. Piotr Zawierucha**
Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa
- **mgr Michał Prymakowski**
„Prymasowsky”, Brokerskie Biuro Ubezpieczeniowe, Warszawa

Konsultant ds. metodologii

- **mgr Waldemar Czechowski**
Interferie S.A., Lubin

Recenzenci

- **mgr inż. Zbigniew Roś**
Commercial Union Polska – Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, Warszawa
- **mgr inż. Zbigniew Napieraj**
CIGNA STU S.A., Warszawa

Ewaluatorzy zewnętrzni

- **Wanda Batorska**
Commercial Union Polska – Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych SA, Warszawa
- **Cezary Łukaszyński**
Prevoir vie Groupe Prevoir S.A., Warszawa
- **mgr Piotr Kostemski**
PZU S.A., Warszawa

Komisja zatwierdzająca

- **mgr inż. Wojciech Januszko** – przewodniczący
Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa
- **mgr inż. Adam Ambrozik**
Konfederacja Pracodawców Polskich, Warszawa
- **mgr Franciszek Zięba**
Europejska Akademia Planowania Finansowego, Warszawa
- **mgr Zbigniew Zabielski**
Narodowy Bank Polski, Warszawa
- **dr Sebastian Baklarczyk**
Politechnika Łódzka

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2007
ISBN 978-83-7204-503-4 [192]



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. (048) 364-42-41, fax (048) 364-47-65
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

SPIS TREŚCI

Wstęp	4
1. Podstawy prawne wykonywania zawodu	9
2. Syntetyczny opis zawodu	9
3. Stanowiska pracy	10
4. Zadania zawodowe	11
5. Składowe kwalifikacji zawodowych.....	12
6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych.....	12
7. Kwalifikacje ponadzawodowe	13
8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu	14

Wstęp

Gospodarka oparta na wiedzy i współczesny rynek pracy potrzebują instrumentów wspierających rozwój zasobów ludzkich. W związku z tym duże nadzieje wiąże się z ustanowieniem norm kwalifikacyjnych, które pozwoliłyby z jednej strony zwiększyć przejrzystość kwalifikacji zawodowych potrzebnych gospodarce, a z drugiej strony mogłyby być wykorzystywane do poprawy jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym.

Podstawę prawną tworzenia w Polsce systemu krajowych standardów kwalifikacji zawodowych stanowi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), w której określono m.in. (Art. 4), że:

„...Minister właściwy do spraw pracy realizuje zadania na rzecz rynku pracy przez dążenie do uzyskania wysokiego poziomu i rozwoju zasobów ludzkich, w szczególności przez:

- prowadzenie badań i analiz rynku pracy,*
- ustalanie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy,*
- koordynowanie opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych dla zawodów występujących w klasyfikacji zawodów i specjalności oraz prowadzenie baz danych o standardach kwalifikacji...”.*

W Polsce nadzorem i koordynacją opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych o randze krajowej zajmuje się Departament Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Będą one uaktualniane okresowo w miarę potrzeb i zmian w wykonywaniu zawodu.

Zbiór sukcesywnie opracowywanych krajowych standardów kwalifikacji zawodowych jest udostępniany w internetowej bazie danych, założonej na serwerze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej <http://www.standardyiszkolenia.praca.gov.pl>.

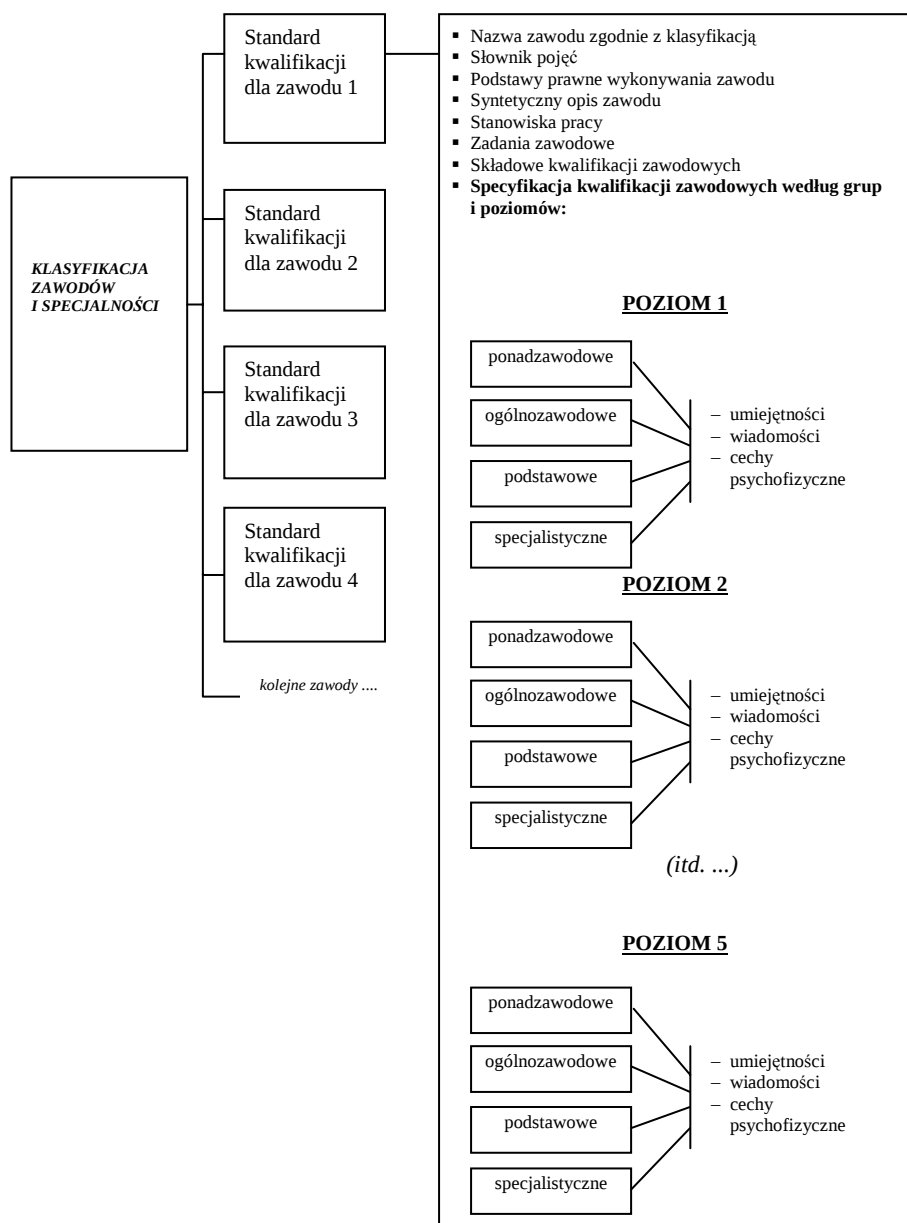
Opis standardu zawiera następujące elementy:

1. **Podstawy prawne** wykonywania zawodu (zawierają przepisy związane ściśle z wykonywaniem zawodu).
2. Syntetyczny **opis zawodu**.
3. Wykaz **stanowisk pracy** z przyporządkowaniem do pięciu poziomów kwalifikacji.
4. Wykaz **zadań zawodowych**.
5. Wykaz **składowych kwalifikacji zawodowych**.
6. Zbiory **umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych** pracownika przyporządkowane do:
 - pięciu **poziomów kwalifikacji zawodowych**,
 - grup kwalifikacji: **ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych**.

W obecnym stanie prawnym standardy kwalifikacji zawodowych nie są obligatoryjnym dokumentem. Aktualnie opracowane standardy funkcjonują na zasadzie dokumentu rekomendowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej i mogą być wykorzystywane przez zainteresowane osoby i instytucje do różnych celów, np. poradnictwa zawodowego, dostosowania ofert pracy do kwalifikacji

osób poszukujących pracy, oceny „luki kwalifikacyjnej” osób bezrobotnych i poszukujących pracy, opracowania programów staży i praktyk zawodowych w ramach przygotowania zawodowego, przygotowania podstaw programowych kształcenia w zawodzie, programów kształcenia i doskonalenia zawodowego.

Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych przedstawia rys. 1.

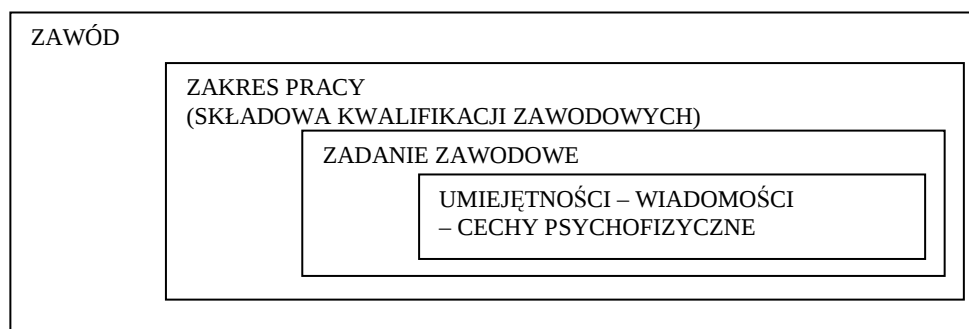


Rys. 1. Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych

Krajowy standard kwalifikacji zawodowych powstaje w oparciu o analizę zawodu, która polega na wyodrębnieniu **zakresów pracy** w zawodzie oraz typowych **zadań zawodowych Z-n** ($n = 1, 2, 3 \dots$). Przyjęto, że zakres pracy ma odpowiadać potrzebom rynku pracy, tzn. powinna istnieć możliwość zatrudnienia pracownika w danym zakresie pracy, na jednym lub kilku stanowiskach. Zakresom prac przyporządkowano tzw. **składowe kwalifikacji zawodowych K-i** ($i = 1, 2, 3 \dots$). Każdej składowej kwalifikacji zawodowych przyporządkowano co najmniej jedno (najczęściej kilka) zadań zawodowych. Korelację między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych przedstawia tabela 2 opisu standardu.

W kolejnym kroku analizy każde zadanie zawodowe rozpisane zostało na zbiory: umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych. W grupie kwalifikacji podstawowych dla zawodu i specjalistycznych poszczególnym umiejętnościom, wiadomościom i cechom psychofizycznym przyporządkowano oznaczenia tych składowych kwalifikacji zawodowych K-i, w których dana umiejętność, wiadomość i cecha jest wykorzystywana. W grupie kwalifikacji ogólnozawodowych i ponadzawodowych nie indeksuje się umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych symbolami K-i, gdyż z definicji są one przypisane do wszystkich składowych kwalifikacji zawodowych K-i.

Rysunek 2 przedstawia etapy analizy zawodu.



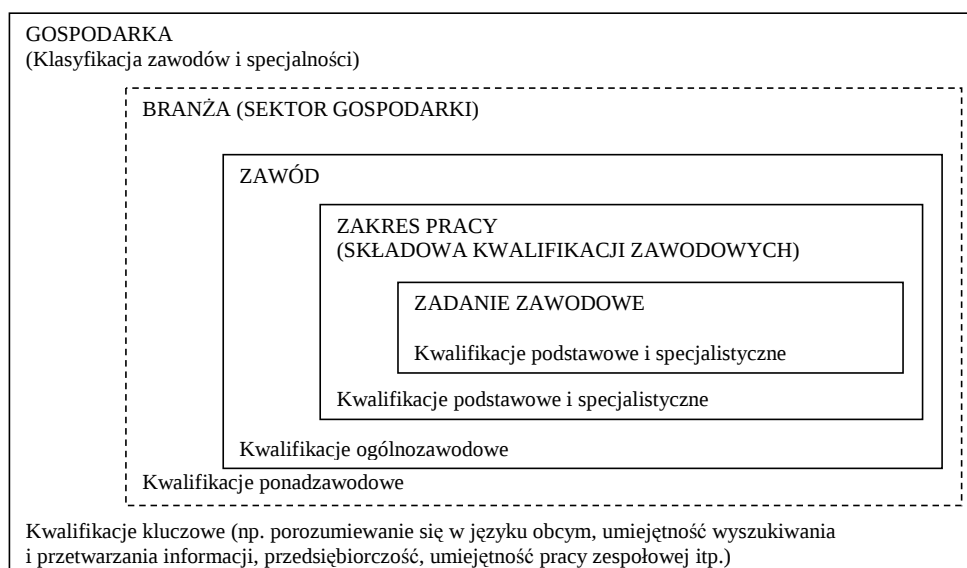
Rys. 2. Etapy analizy zawodu

Zbiory umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych przypisane zostały do czterech grup kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu i specjalistycznych, które różnią się zasięgiem i stopniem ogólności.

Kwalifikacje ponadzawodowe opisane są zbiorami umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych wspólnych dla branży lub sektora gospodarki, w której zawód funkcjonuje (np. branża budowlana, informatyczna). Kwalifikacje ponadzawodowe obejmują także kwalifikacje kluczowe, które definiuje się jako wspólne dla wszystkich zawodów. **Kwalifikacje ogólnozawodowe** są wspólne dla wszystkich zakresów pracy w zawodzie, czyli dla tzw. składowych kwalifikacji

zawodowych K-i. **Kwalifikacje podstawowe** dla zawodu są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych. **Kwalifikacje specjalistyczne** także są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych, ale ponadto są to umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne rzadziej występujące w zawodzie, które wykonuje stosunkowo mała grupa pracowników wyspecjalizowanych w dość wąskiej działalności w ramach zawodu. Rysunek 3 przedstawia zasięg poszczególnych rodzajów kwalifikacji zawodowych.

W Krajowym Standardzie Kwalifikacji Zawodowych zdefiniowano **pięć poziomów kwalifikacji**. Uporządkowanie kwalifikacji zawodowych według poziomów ma na celu ukazanie złożoności pracy, stopnia trudności i ponoszonej odpowiedzialności. Zasadą było niemieszanie ze sobą dwóch kwestii: wykształcenia towarzyszącego zdobywaniu kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności wymaganych do wykonywania pracy na typowych stanowiskach pracy w zakładach pracy. Przyjęto nadrzędność wymagań stawianych pracownikom na stanowiskach pracy nad wymaganiami określonymi w podstawach programowych kształcenia w zawodzie i wynikającymi z nich wymaganiami programów nauczania oraz wymaganiami zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.



Rys. 3. Zasięg rodzajów kwalifikacji zawodowych

Na **poziomie pierwszym** umieszcza się umiejętności towarzyszące pracom prostym, rutynowym, wykonywanym pod kierunkiem i pod kontrolą przełożonego. Najczęściej jest to praca wykonywana indywidualnie. Do wykonywania pracy na poziomie pierwszym wystarcza przyuczenie. Osoba wykonująca pracę ponosi za nią indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Poziom drugi wymaga samodzielności i samokontroli przy wykonywaniu typowych zadań zawodowych. Pracownik potrafi pracować w zespole pod nadzorem kierownika zespołu. Ponosi indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Na poziomie trzecim kwalifikacji zawodowych pracuje pracownik, który wykonuje złożone zadania zawodowe. Złożoność zadań generuje konieczność posiadania umiejętności rozwiązywania nietypowych problemów towarzyszących pracy. Pracownik potrafi kierować małym, kilku- lub kilkunastoosobowym zespołem pracowników. Ponosi odpowiedzialność zarówno za skutki własnych działań, jak i za działania kierowanego przez siebie zespołu.

Poziom czwarty wymaga od pracownika umiejętności wykonywania wielu różnorodnych, często skomplikowanych i problemowych zadań zawodowych. Zadania te mają charakter techniczny, organizacyjny i specjalistyczny oraz wymagają samodzielności powiązanej z poczuciem ponoszenia wysokiej osobistej odpowiedzialności. Pracownik musi potrafić kierować zespołami średniej i dużej liczebności, od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, podzielonymi na podzespoły.

Poziom piąty reprezentują pracownicy, którzy kierują organizacjami i podejmują decyzje o znaczeniu strategicznym. Potrafią diagnozować, analizować i prognozować złożoną sytuację gospodarczą i ekonomiczną oraz wdrażać swoje pomysły do praktyki organizacyjnej i gospodarczej. Są w pełni samodzielni, działający w sytuacjach przeważnie problemowych, ponoszący odpowiedzialność i ryzyko wynikające z podejmowanych decyzji i działań. Pracownicy ci ponoszą także odpowiedzialność za bezpieczeństwo i rozwój zawodowy podległych im osób i całej organizacji.

1. Podstawy prawne wykonywania zawodu¹

- Ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym z dnia 21 lipca 2006 r. (Dz. U. Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. Nr 183, poz. 1538 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2005 r. o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego (Dz. U. Nr 83 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 października 2005 r. w sprawie zakresu informacji wykazywanych w sprawozdaniach finansowych i skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych wymaganych w prospekcie emisyjnym dla emitentów z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dla których właściwe są polskie zasady rachunkowości (Dz. U. Nr 109, poz. 1743).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 15 marca 2005 r. w sprawie kwartalnych i dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń (Dz. U. Nr 51, poz. 465 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 9 grudnia 2003 r. w sprawie kontroli działalności zakładu ubezpieczeń w zakresie korzystania z usług agentów ubezpieczeniowych (Dz. U. Nr 218, poz. 2145 z późn. zm.).

2. Syntetyczny opis zawodu

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych to osoba zajmująca się zawodowo oceną oraz obsługą ryzyka ubezpieczeniowego dla firmy ubezpieczeniowej.

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych powinien rozpoznawać i mierzyć ryzyko oraz określać możliwości jego wyceny, przygotowywać umowy ubezpieczeniowe oraz oceniać jakość ochrony, kontrolując jej realność i rzetelność. Dodatkowo specjalistom do spraw ubezpieczeń powierzane są zadania obsługi funduszy ubezpieczeniowych oraz współpracy z firmami reasekuracyjnymi.

W ramach powierzonych zadań specjalista analizuje koszty prowadzenia działalności ubezpieczeniowej (w tym działań sprzedażowych, realizowanych przez kanały dystrybucji) oraz ich powiązań z wynikami osiąganymi przez towarzystwo ubezpieczeniowe.

Specjalista ds. ubezpieczeń majątkowych i osobowych posiada umiejętność słuchania rozmówców, analizowania przedstawianych faktów oraz obiektywnego, wzbudzającego zaufanie prezentowania wykonanych obliczeń dotyczących obszarów wyceny ryzyka oraz obsługi specjalistycznego oprogramowania wspomagającego jego pracę. Współpracując ze swoimi klientami w sposób rzetelny reprezentuje towarzystwo ubezpieczeniowe. Praca ta wymaga od specjalisty wysokich zdolności interpersonalnych, konsekwencji w działaniu, samodzielności i inicjaty-

¹ Stan prawny na dzień 30 czerwca 2007 r.

wy przejawianej w obszarze prowadzonej działalności. Kluczową cechą jest dojrzałość emocjonalna. Specyfika zawodu wymaga od specjalisty samodyscypliny w planowaniu i organizowaniu sobie pracy.

Specjalista ds. ubezpieczeń majątkowych i osobowych ma najczęściej swoje stałe miejsce pracy w towarzystwie ubezpieczeniowym. Swoje zadania zawodowe realizuje zarówno w biurze, jak i poza biurem ubezpieczyciela.

Praca w terenie wymusza na nim konieczność przemieszczania się (np. w przypadku udania się na miejsce oględzin przedmiotów podlegających ubezpieczeniu tzw. „dużych ryzyk”). Niejednokrotnie z racji tego, że jego obszar działania nie ma ograniczeń terytorialnych, pokonuje znaczne odległości.

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych musi systematycznie doskonalić się biorąc udział w szkoleniach.

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych, specjalista do spraw oceny ryzyka (Underwriter) lub specjalista do spraw produktów to najczęściej występujące i najbardziej typowe dla tego zawodu stanowiska pracy, lecz pracownicy zatrudniani docelowo na wyżej wymienionych stanowiskach rozpoczynają swoją pracę jako referenci.

W związku z rozwojem zawodowym dla specjalistów do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych przeznaczone są stanowiska kierownicze (manager-skie) oraz dyrektorskie w obszarach obejmujących specjalistyczną wiedzę oraz uwarunkowania firm, w których wyżej wymienieni specjaliści są zatrudniani.

3. Stanowiska pracy

Tabela 1. Przyporządkowanie stanowisk pracy do poziomów kwalifikacji zawodowych

Poziom kwalifikacji zawodowych	Typowe stanowiska pracy	UWAGI
1	*)	
2	*)	
3	– Referent ds. ubezpieczeń danego rodzaju. – Specjalista ds. oceny ryzyka (Underwriter). – Referent ds. produktów.	
4	– Specjalista ds. ubezpieczeń. – Specjalista ds. produktów. – Starszy specjalista ds. oceny ryzyka (Starszy Underwriter). – Kierownik zespołu specjalistów. – Kierownik działu ds ubezpieczeń gospodarczych/korporacyjnych itp. – Dyrektor ds ubezpieczeń.	
5	*)	

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

4. Zadania zawodowe

- Z-1. Określanie potrzeb technicznego wsparcia własnego stanowiska pracy oraz stanowisk podległych w obszarze sprzętu informatycznego, oprogramowania, środków łączności itp.
- Z-2. Uczestniczenie w planowaniu sprzedaży ubezpieczeń i określaniu wyniku finansowego zakładu ubezpieczeń z działalności ubezpieczeniowej.
- Z-3. Opracowywanie podstawowych zasad akceptacji ryzyka ubezpieczeniowego oraz warunków ubezpieczeń do stosowania przez ubezpieczyciela w zawieranych umowach ubezpieczenia.
- Z-4. Identyfikacja ryzyka ubezpieczeniowego, określanie metod jego pieniężnej wyceny dla celów ubezpieczeniowych oraz algorytmów postępowania przy analizie ryzyka ubezpieczeniowego.
- Z-5. Określanie rodzajów i wzorów dokumentów do stosowania w praktyce przez zakład ubezpieczeń.
- Z-6. Analizowanie potrzeb zakładu ubezpieczeń w zakresie reasekuracji i aranżowania ochrony reasekuracyjnej stosownie do potrzeb zarówno w obszarach reasekuracji umownej, jak i fakultatywnej.
- Z-7. Określanie kanałów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych (np. agencji, brokerzy), sprzedaż bezpośrednia (telemarketing, Internet) oraz procedur postępowania dla tych kanałów w celu zapewnienia optymalnej dystrybucji produktów ubezpieczyciela.
- Z-8. Realizowanie obsługi ubezpieczeń od akwizycji do zawarcia umów ubezpieczenia (zgodnie z przyjętymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami) oraz prowadzenie dokumentacji związanej z umowami ubezpieczenia).
- Z-9. Analizowanie przebiegu umów ubezpieczenia oraz kosztów prowadzenia działalności ubezpieczeniowej.
- Z-10. Kierowanie zespołem pracowników realizujących zadania szczegółowe – z listy zadań wykonawczych – polegające na bieżącej analizie wniosków ubezpieczeniowych i podejmowaniu decyzji o wycenie ryzyka, tj. określeniu oferty cenowej ubezpieczenia, przygotowaniu warunków opracowania taryf sprzedaży ubezpieczeń itp.
- Z-11. Określanie zasad współpracy z osobami na innych stanowiskach pracy w dziale oraz jednostkami organizacyjnymi zakładu ubezpieczeń.
- Z-12. Organizowanie i konsultowanie z działem marketingu i innymi działami kooperującymi działań marketingowych w obszarze ubezpieczeń majątkowych i osobowych w celu dostarczania i kontroli merytorycznej treści marketingowych dla uniknięcia pomyłek medialnych.
- Z-13. Ocena jakości ochrony ubezpieczeniowej oraz kontrola jej realności i rzetelności.
- Z-14. Mierzenie/obliczanie i ocenianie na bieżąco/okresowo wyników technicznych oferowanych ubezpieczeń.
- Z-15. Kontrolowanie i wykonywanie założonych planów w zakresie sprzedaży oraz wyników finansowych.

5. Składowe kwalifikacji zawodowych

- K-1. Identyfikacja rynku ubezpieczeniowego osobowego i majątkowego poprzez jego monitorowanie, segmentację itp.
- K-2. Konfigurowanie i uzgadnianie ofert z podmiotami realizującymi sprzedaż ubezpieczeń.
- K-3. Dokonywanie wyceny ryzyka przedmiotu ubezpieczenia (ubezpieczenia majątkowe i osobowe).
- K-4. Bieżąca obsługa dokumentacyjna klientów, w tym dokonywanie oceny ryzyka dla zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową.
- K-5. Planowanie i organizowanie pracy oraz prowadzenie monitoringu jakości realizowanych działań i ich wyników.

6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Tabela 2. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Zadania zawodowe	Składowe kwalifikacji zawodowych				
	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5
Z-1				X	X
Z-2	X	X			X
Z-3	X	X	X	X	
Z-4			X	X	X
Z-5		X		X	X
Z-6				X	X
Z-7	X	X	X	X	
Z-8		X	X	X	
Z-9				X	X
Z-10			X	X	X
Z-11				X	X
Z-12		X	X	X	
Z-13				X	X
Z-14				X	X
Z-15					X

7. Kwalifikacje ponadzawodowe

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

Tabela 3. Przyporządkowanie kwalifikacji ponadzawodowych do poziomów kwalifikacji

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
	UMIEJĘTNOŚCI
1	*)
2	*)
3	– Inicjuje i wprowadza rozwiązanie techniczne i organizacyjne wpływające na poprawy warunków i jakość pracy. – Komunikuje się ze współpracownikami i kontrahentami bezpośrednio i z wykorzystaniem środków technicznych (Internet, poczta elektroniczna itp.). – Kształtuje poprawne relacje międzyludzkie w zespole. – Korzysta z różnych źródeł informacji (literatury krajowej i zagranicznej, Internet itp.). – Kształtuje estetykę własnego miejsca pracy. – Organizuje stanowiska pracy zgodnie z zasadami organizacji pracy, ergonomii i bhp. – Stosuje przepisy, zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowe i ochrony środowiska, wydaje polecenia w sprawie usuwania niedociągnięć i nadzoruje ich wykonanie. – Posługuje się podstawowymi pojęciami i kategoriami ekonomicznymi. – Przestrzega zasad etyki zawodowej. – Przestrzega zasad kultury pracy. – Przestrzega zasad współżycia społecznego. – Przygotowuje bieżące i okresowe informacje dotyczące realizacji zadań oraz sprawozdania z wykonywanej pracy. – Rozwiązuje problemy na nadzorowanych stanowiskach pracy. – Sporządza podstawową dokumentację. – Stosuje przepisy prawne niezbędne do realizacji zadań zawodowych. – Tworzy atmosferę współpracy, zaufania i akceptacji. – Szybko reaguje na wymogi sytuacji. – Korzysta z wcześniej pozyskanych informacji. – Opracowuje dane. – Właściwie gospodaruje czasem. – Formułuje i realizuje cele zawodowe. – Obsługuje urządzenia biurowe i komputer.
4	– Dzieli się doświadczeniem zawodowym i innymi członkami zespołu pracowniczego. – Posługuje się językiem obcym, szczególnie angielskim, w stopniu wystarczającym do realizacji zadań zawodowych. – Motywuje siebie i pracowników zespołu do efektywnej, odpowiedzialnej i bezpiecznej pracy. – Kieruje zespołem pracowników.
5	*)

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
WIADOMOŚCI	
1	*)
2	*)
3	– Podstawy organizacji pracy. – Praca w zespole pracowniczym. – Podstawy psychologii pracy. – Podstawy przedsiębiorczości. – Ogólna wiedza ekonomiczna – zasady gospodarki rynkowej. – Elementy prawa. – Techniki i technologie informacyjne. – Planowanie pracy. – Techniki komunikowania się. – Bazy danych, arkusze kalkulacyjne, edytory tekstu, programy komputerowe, Internet. – Podstawowe zagadnienia z zakresu humanizacji pracy. – Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowe i ochrony środowiska na poziomie umożliwiającym sprawowanie nadzoru. – Zasady ergonomii. – Zasady organizacji pracy biurowej. – Zasady sporządzania i przechowywania dokumentacji.
4	– Język obcy – terminologia fachowa (szczególnie język angielski).
5	*)
CECHY PSYCHOFIZYCZNE	
1	*)
2	*)
3	– Zdolność nawiązywania kontaktów. – Łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie. – Rozumowanie logiczne. – Rzetelność i sumienność. – Dokładność. – Kultura osobista. – Uczciwość.
4	– Zdolności organizacyjne. – Zdolności kierownicze. – Asertywność.
5	*)

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

POZIOM 1

– Nie zidentyfikowano.

POZIOM 2

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 3

Kwalifikacje ogólnozawodowe

Umiejętności

- Prowadzi rozmowy mające na celu określenie potrzeb klienta w zakresie ubezpieczeń.
- Buduje pozytywne relacje z klientami ubezpieczeniowymi i współpracownikami.
- Planuje działania w zakresie ubezpieczeń w ustalonych terminach i według ustalonej kolejności.

Wiadomości

- Zasady komunikacji interpersonalnej.
- Podstawy psychologii społecznej.
- Zasady i techniki negocjacji handlowych.
- Podstawy ekonomii.
- Podstawy marketingu.
- Zasady matematyki w zakresie rachunku prawdopodobieństwa.
- Zasady ortografii i gramatyki języka polskiego.
- Zasady organizacji pracy własnej i zarządzania czasem.

Cechy psychofizyczne

- Inicjatywność.
- Samokontrola.
- Cierpliwość.
- Odporność emocjonalna i zrównoważenie.
- Systematyczność.

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Prowadzi skuteczne i efektywne rozmowy z potencjalnymi kontrahentami (K-1, K-2, K-4, K-5).

- Analizuje rynek ubezpieczeniowy pod kątem istniejących i nowych produktów ubezpieczeniowych w celu budowania i aktualizacji własnej oferty portfela oferowanych produktów ubezpieczeniowych (K-1, K-2, K-3).
- Tworzy zasady akceptacji ryzyka na bazie wcześniej zgromadzonych informacji i danych historycznych gromadzonych w tym celu (K-2, K-3, K-4).
- Przenosi obserwacje zjawisk życia codziennego na język pojęć ubezpieczeniowych i matematycznych niezbędnych dla skonstruowania warunków ubezpieczeń i taryf składek (K-2, K-3).
- Określa zagrożenia dla wybranego przedmiotu/podmiotu ubezpieczenia i ocenić ich skalę (K-3, K-5).
- Analizuje warunki ubezpieczeń ze względu na zgodność ze zmieniającymi się przepisami prawa oraz na potrzeby porównania własnej oferty z ofertami konkurentów (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Analizuje działania konkurentów, w tym ich warunki ubezpieczenia, wnioski, taryfy oraz dostępne dane statystyczne (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Analizuje dane sprzedażowe (K-1, K-2, K-3, K-4, K-5).
- Ocenia dane finansowe dotyczące zawieranych ubezpieczeń (K-1, K-2, K-3, K-4, K-5).
- Interpretuje dane finansowe dotyczące szkód zgłoszonych do zakładu ubezpieczeń (K-3, K-5).
- Tworzy plany sprzedaży (K-1, K-3, K-4, K-5).
- Opracowuje w niezbędnym zakresie arkusz rachunku wyników w obszarze wyniku finansowego (K-4, K-5).
- Promuje idee, zasady ubezpieczeń (K-1, K-2, K-3).
- Opracowuje w formie uproszczonej informacje o oferowanych ubezpieczeniach do wykorzystania w akcjach reklamowych (K-2, K-5).
- Podejmuje współpracę z zespołem marketingu i innymi działami biorącymi udział w przygotowywaniu informacji marketingowej (K-1, K-2, K-3).
- Sprawdza wyniki sprzedaży ubezpieczeń (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Oblicza i analizuje wyniki finansowe dla danych rodzajów ubezpieczeń (K-3, K-5).
- Uczestniczy w opracowaniu oprogramowania wspierającego działalność bieżącą (K-3, K-4, K-5).
- Planuje i organizuje działania własne w obszarze identyfikacji i pozyskania klientów i pośredników (K-1, K-2).
- Przestrzega przyjętych w zakładzie ubezpieczeń procedur i reguł (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Identyfikuje potrzeby ubezpieczających w zakresie ochrony, jakiej oczekują od ubezpieczyciela (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Sprawdza zawarte umowy ubezpieczenia względem ich zgodności z przyjętymi zasadami akceptacji ryzyka (K-2, K-4, K-5).
- Sprawdza poprawność naliczeń składek ubezpieczeniowych (K-3, K-4).

- Kontroluje terminowość regulowania składek ubezpieczeniowych (K-4, K-5).
- Porównuje wyniki sprzedaży z zaplanowanymi wartościami (K-3, K-4, K-5).

Wiadomości

- Grupy docelowe odbiorców (K-1, K-2).
- Podstawy prawne ubezpieczeń majątkowych i osobowych (K-3).
- Podstawowe zagadnienia prawne związane z pośrednictwem ubezpieczeniowym (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Warunki ubezpieczenia i inne niezbędne elementy oferty własnego ubezpieczyciela (K-2, K-3, K-4).
- Taryfy i zasady ich stosowania (K-2, K-3).
- Zasady tworzenia planów sprzedaży i określania parametrów finansowych (K-1, K-3).
- Szczegółowe zagadnienia prawne związane z prowadzeniem działalności ubezpieczeniowej (K-2, K-3, K-4).
- Elektroniczne narzędzia sprawozdawcze – arkusze kalkulacyjne i bazy danych (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Organizacja procesu produkcyjnego w zakładzie ubezpieczeń (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Typowe i powszechnie wykorzystywane w branży aplikacje komputerowe (K-1, K-2, K-3, K-4, K-5).
- Założenia i parametry określające poziom jakości oferowanych usług (K-5).

Cechy psychofizyczne

- Wyobraźnia i myślenie twórcze (K-2, K-3).
- Rzetelność i sumienność (K-1, K-2, K-3, K-4, K-5).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Identyfikuje czynniki mające wpływ na zwiększenie lub zmniejszenie się szansy na zaistnienie zdarzenia losowego i formułuje go w formie wniosku ubezpieczeniowego (K-2, K-3, K-5).
- Określa, jakie kanały dystrybucji można zastosować dla dystrybucji określonego produktu ubezpieczeniowego (K-1, K-2).
- Opisuje procedury zawierania ubezpieczeń z wykorzystaniem wybranego kanału dystrybucji (K-1, K-2, K-3).
- Analizuje funkcjonowanie kanałów dystrybucji i je doskonalić (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Opracowuje wzory wniosków ubezpieczeniowych dla danego rodzaju ubezpieczenia (K-2, K-3, K-4).

- Opracowuje taryfę stawek lub składek dla danego rodzaju ubezpieczenia (K-3, K-5).
- Ocenia i analizuje podział kosztów prowadzenia działalności ubezpieczeniowej (K-2, K-3, K-5).
- Ocenia podstawowe wskaźniki ubezpieczeniowe dla prowadzonych ubezpieczeń (K-4, K-5).
- Analizuje dane statystyczne dotyczące zdarzeń szkodowych dla ustalenia cenowych warunków ubezpieczeń w oparciu o zasady rachunku prawdopodobieństwa (K-2, K-3, K-4).
- Formułuje wnioski wynikające z analiz zawartych umów i zaistniałych szkód (K-3, K-4, K-5).
- Analizuje historyczne wyniki finansowe dla określenia pożądanego wyniku finansowego w planowanym okresie (K-5).
- Prowadzi obliczenia wyniku technicznego dla danego rodzaju ubezpieczenia w zgodzie z przyjętą częstotliwością na podstawie założeń wynikających z przyjętych parametrów finansowych (K-3, K-4, K-5).
- Dokonuje oceny otrzymywanych wyników technicznych (K-5).
- Zgłasza potrzeby zmian w akceptacji ryzyk stosownie do dokonanej oceny wyniku technicznego (K-3, K-4, K-5).
- Opracowuje warunki ubezpieczenia (ogólne warunki ubezpieczenia) dla danego rodzaju ubezpieczenia (K-3, K-5).
- Ocenia możliwości finansowe zakładu ubezpieczeń w zakresie akceptacji ryzyka w oparciu o dostępne dane finansowe oraz ustalone zasady akceptacji ryzyka i przyjęte w zakładzie warunki ubezpieczenia (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Negocjuje z zakładami reasekuracji (reasekuratorami) w celu uzyskania korzystnych warunków dla zawieranych umów reasekuracji (K-4, K-5).
- Formułuje najlepsze z możliwych, w danych warunkach, brzmienie zapisów umów reasekuracji i potrafi argumentować ich zasadność (K-3, K-4, K-5).
- Ocenia zależności między własnym stanowiskiem, swoją komórką, działem a innymi strukturami firmy dla optymalnego wykorzystania posiadanych zasobów oraz zapewnienia odpowiedniej efektywności (K-4, K-5).
- Ocenia potrzeby w zakresie wyposażenia stanowiska pracy w zaawansowane technologicznie urządzenia i programy (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Czuwa nad właściwym poziomem merytorycznym działań pracowników zawierających ubezpieczenia (K-4, K-5).

Wiadomości

- Podstawy analizy finansowej (K-3, K-4, K-5).
- Podstawy ekonomiki przedsiębiorstw (K-2, K-5).
- Podstawy gospodarki finansowej zakładów ubezpieczeń (K-2, K-5).
- Podstawy zasad sprawozdawczości zakładów ubezpieczeń (K-2, K-3, K-4, K-5).

- Elementy analizy wskaźnikowej (K-3, K-4, K-5).
- Parametry techniczne ryzyk ubezpieczeniowych (K-4, K-5).
- Zasady akceptacji ryzyka przyjęte w zakładzie ubezpieczeń (K-2, K-3, K-4).
- Rodzaje i zastosowania środków zwiększających bezpieczeństwo w danej dziedzinie, mające wpływ na poziom ryzyka (np. systemy ABS, środki gaśnicze, zabezpieczenia antywłamaniowe itp.) (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Język angielski w zakresie terminologii stosowanej na rynku ubezpieczeniowym (K-1, K-2, K-3, K-5).
- Podstawy rachunkowości zarządczej/finansów (K-3, K-4, K-5).
- Założenia wyników finansowych i poziomu wskaźników (K-1, K-2, K-5).

Cechy psychofizyczne

- Zdolności analityczne (K-4, K-5).
- Uzdolnienia techniczne (K-3, K-4).
- Kreatywność (K-2).

POZIOM 4

Kwalifikacje ogólnozawodowe

- *Nie zidentyfikowano.*

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Kontroluje zadania realizowane przez pracowników (K-4, K-5).
- Planuje, organizuje oraz wytycza cele i zadania pracownikom podległego zespołu (K-5).
- Nadzoruje poprawność realizacji zadań sprzedażowych przez podwładnych (K-3, K-4, K-5).
- Tworzy powiązania i określa zasady dla zapewnienia jakości współpracy pomiędzy stanowiskami w dziale (K-4, K-5).

Wiadomości

- Podstawy kierowania/zarządzania ludźmi (K-4, K-5).
- Zasady dotyczące oceny podległych pracowników (K-2, K-3, K-4).

Cechy psychofizyczne

- Zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji (K-2, K-4).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Określa zasady współpracy z innymi komórkami zakładu ubezpieczeń (K-4, K-5).
- Określa zakresy odpowiedzialności pracowników działu na ich stanowiskach (K-4, K-5).
- Kontroluje przestrzeganie zasad i procedur obowiązujących w zakładzie ubezpieczeń (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Podejmuje działania korygujące w przypadku zauważenia nieprawidłowości w realizacji planów (K-5).
- Rozlicza z wykonanych zadań pracowników (K-5).
- Opracowuje i wskazuje cele do realizacji pracownikom (K-5).

Wiadomości

- Język obcy – terminologia fachowa (K-2, K-3, K-4).
- Struktura organizacyjna firmy i zależności funkcjonalne (K-1, K-4, K-5).
- Specjalistyczna znajomość przepisów prawa z obszaru ubezpieczeń (K-2, K-4, K-5).
- Zarządzenia obowiązujące kierownictwo dotyczące raportowania oraz pracy (K-5).

Cechy psychofizyczne

- Empatia (K-4, K-5).

POZIOM 5

- *Nie zidentyfikowano.*