

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie
za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych

(334401)



Sekretarze medyczni i pokrewni

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie
za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych (334401)

Sekretarze medyczni i pokrewni

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych (334401)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [365]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce wykonane przez zespół ekspercki.



SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU	3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)	3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu	3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD	3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący	3
2. OPIS ZAWODU.....	4
2.1. Synteza zawodu	4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania	4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne	6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	8
2.7. Zawody pokrewne.....	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i sprzedaż oferty ubezpieczeniowej	9
3.3. Kompetencje społeczne	12
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu	13
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	13
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	16
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie	17
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	18
7. SŁOWNIK POJĘĆ	20
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	20
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	22

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych 334401

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Agent ubezpieczeniowy.
- Akwizytor ubezpieczeniowy.
- Doradca do spraw ubezpieczeń.
- Doradca ubezpieczeniowy.
- Pośrednik ubezpieczeniowy.
- Pracownik do spraw ubezpieczeń.
- Specjalista do spraw ubezpieczeń medycznych.
- Sprzedawca ubezpieczeń.
- Ubezpieczyciel.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 3344 Medical secretaries.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja K – Działalność finansowa i ubezpieczeniowa.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Magdalena Adamczyk – Centrum Medyczne MEDYK, Rzeszów.
- Lucyna Kadysz – PZU Centrum Operacji S.A., Białystok.
- Aleksandra Stachura-Krzyształowicz – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Agnieszka Szczuchura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Mirosław Żurek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Elżbieta Łapińska – Helpon sp. z o.o., Warszawa.
- Magdalena Prasek – Kancelaria Radców Prawnych Adamski, Leś-Soroka, Prasek s.c., Lublin.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. RIF, Olsztyn.
- Jolanta Maj – Związek Nauczycielstwa Polskiego, Olsztyn.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 r.

WAŻNE:

W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych uczestniczy w zawieraniu z klientem indywidualnym lub biznesowym umowy ubezpieczenia medycznego¹⁸, sprzedaży oferty i obsłudze kontrahenta⁶ w zakresie zawartych umów.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych jest zawodem o charakterze administracyjno-biurowym i usługowym.

Celem pracy jest zawarcie umowy ubezpieczenia medycznego oraz kompleksowa obsługa klienta, przy czym trafność dobranego zakresu świadczeń medycznych w zawieranej umowie ubezpieczenia w dużej mierze zależy od skuteczności przeprowadzonego bezpośredniego wywiadu z potencjalnym klientem. Na podstawie wywiadu pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych dobiera odpowiadające klientowi świadczenia medyczne, wypełniając gotowy druk polisy ubezpieczeniowej¹⁰, a także informuje klienta o miejscach, w których może skorzystać ze świadczeń, kwocie składki ubezpieczeniowej¹⁴ i warunkach korzystania z przysługujących w ramach umowy świadczeń.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- przygotowaniu i przedstawieniu oferty ubezpieczenia medycznego na podstawie otrzymanych od klienta informacji,
- przedstawieniu nowych ofert i pakietów ubezpieczeniowych⁷,
- pośredniczeniu w zawieraniu umowy ubezpieczenia,
- monitorowaniu terminów odnowienia zawartych umów ubezpieczenia,
- wprowadzaniu w umowie zmian zgodnie z dyspozycjami klienta,
- wydawaniu zaświadczeń dotyczących przebiegu umowy,
- prowadzeniu i archiwizowaniu dokumentacji ubezpieczeniowej⁴,
- administrowaniu bazą klientów i wykorzystywaniu jej do celów promocyjnych poprzez korespondencyjny, telefoniczny lub bezpośredni kontakt z klientem.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2. Kompetencja zawodowa.

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

Warunki pracy

Miejszem pracy **pracownika do spraw ubezpieczeń medycznych** są przede wszystkim pomieszczenia zamknięte, często klimatyzowane, sztucznie oświetlone, wyposażone w typowe meble i urządzenia biurowe. Praca opiera się na bezpośrednim i zdalnym kontakcie z potencjalnymi klientami, a także osobami korzystającymi z oferty ubezpieczyciela. Z uwagi na możliwość długotrwałej pracy w pozycji siedzącej ważna jest organizacja stanowiska pracy z zachowaniem zasad ergonomii oraz bezpieczeństwa i higieny pracy. Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych może również uczestniczyć w spotkaniach wyjazdowych poza główną siedzibą zakładu pracy, w pomieszczeniach klienta lub w terenie.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer z oprogramowaniem biurowym,
- specjalistyczne oprogramowanie do obsługi ubezpieczeń medycznych,
- drukarkę,
- telefon,
- faks,
- kserokopiarkę,
- skaner,
- niszczarkę,
- artykuły biurowe,
- materiały informacyjne z ofertą ubezpieczeniową,
- samochód służbowy.

Organizacja pracy

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych pracuje w systemie jednozmianowym, zazwyczaj jest zatrudniony na pełen etat, w wymiarze 8 godzin dziennie. W zależności od oczekiwań przełożonych może pracować także poza ustalonymi godzinami pracy. Praca polega na kontakcie z klientem, wykonywana jest indywidualnie. Nie wymaga bezpośredniego nadzoru przełożonego.

W przypadku pracy w systemie prowizyjnym pracownik zatrudniony jest na umowę zlecenie lub prowadzi własną działalność gospodarczą.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych, realizując swoje obowiązki, narażony jest m.in. na:

- zagrożenie dysfunkcjami kręgosłupa wynikające z pracy siedzącej związanej z obciążeniem układu mięśniowo-szkieletowego,
- zagrożenie dla narządu wzroku związane z wielogodzinną pracą z komputerem oraz najczęściej przy sztucznym świetle,
- ryzyko zaburzeń psychosomatycznych związane ze stresem i odpowiedzialnością,
- ryzyko kolizji, wypadku samochodowego w związku z wyjazdami do potencjalnego klienta,
- ryzyko zarażenia chorobami zakaźnymi związane z intensywnymi kontaktami z ludźmi.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- spostrzegawczość,
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- rozumowanie logiczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania kontaktów z klientami,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- komunikatywność,
- samodzielność,
- radzenie sobie ze stresem,
- rzetelność,
- dokładność,
- wytrwałość i cierpliwość,
- wysoka kultura osobista,
- miła aparycja,
- asertywność.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

W zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** wymagane są:

- dobry wzrok i słuch,
- prawidłowa wymowa umożliwiająca porozumiewanie się w środowisku pracy,
- sprawność narządu ruchu, w szczególności dotycząca kończyn górnych,
- sprawność umysłowa pozwalająca na wykonywanie obowiązków zawodowych.

Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych mogą być m.in.:

- wady wzroku, które wykluczają pracę przy komputerze,
- wady słuchu, które utrudniałyby codzienną komunikację z przełożonymi oraz klientami,
- wady wymowy, np. jąkanie się czy seplenie,
- schorzenia układu kostno-stawowego uniemożliwiające długotrwałą pracę w pozycji siedzącej.

WAŻNE:

O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** wymagane jest wykształcenie średnie.

Pracodawcy preferują jednak wykształcenie wyższe na kierunkach związanych z ubezpieczeniami, marketingiem lub finansami, doświadczenie zdobyte w pracy na podobnym stanowisku oraz kompetencje społeczne, pozwalające na efektywne realizowanie powierzonych obowiązków.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Podjęcie pracy w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** ułatwia posiadanie:

- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec lub technik administracji,
- świadectwa potwierdzające kwalifikacje AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec, lub
- świadectwo potwierdzające kwalifikację AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji, w zawodzie szkolnym pokrewnym technik administracji,
- dyplom ukończenia studiów I lub II stopnia lub studiów podyplomowych na kierunku związanym ze sprzedażą.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu pracownika do spraw ubezpieczeń medycznych mogą być m.in.:

- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające nabycie kompetencji przydatnych do wykonywania powierzonych zadań zawodowych,
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach w zakresie ubezpieczeń medycznych (np. znajomość programów biurowych oraz obsługi urządzeń biurowych, znajomość terminologii ubezpieczeniowej i medycznej, umiejętność obsługi klienta),
- prawo jazdy kat. B.

W przypadku osoby podejmującej pracę na stanowisku pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych w przedsiębiorstwie będącym pośrednikiem zakładu ubezpieczeń, niezbędne jest odbycie szkolenia oraz zdanie egzaminu przed komisją zakładu ubezpieczeń, która daje uprawnienia do wykonywania zawodu. W zawodzie zatrudniane są osoby niekarane.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych ma możliwość:

- rozpocząć pracę od stanowiska pomocnika (stażysty), a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko,
- po nabyciu dalszego doświadczenia zawodowego, kompetencji organizacyjnych i w obszarze kierowania ludźmi – awansować w strukturze przedsiębiorstwa na stanowisko koordynatora pracowników do spraw ubezpieczeń medycznych lub specjalisty, eksperta określonej grupy produktów albo określonego działu ubezpieczeń,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w branżowych szkoleniach dotyczących znajomości rynku ubezpieczeń medycznych oraz produktów oferowanych przez zatrudniające go przedsiębiorstwo,
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie i/lub szkolenie w zawodach pokrewnych,
- podjąć kształcenie na studiach wyższych I stopnia (po uzyskaniu świadectwa maturalnego) np. na kierunku ubezpieczenia, marketing lub finanse,
- po podniesieniu kompetencji i wykształcenia, uzyskać licencję wydawaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wówczas pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych może zostać agentem ubezpieczeniowym¹, a po zdaniu egzaminu, brokerem ubezpieczeniowym³.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej. Kompetencje niezbędne do wykonywania zawodu zdobywa się poprzez przyuczenie na stanowisku pracy i szkolenia. Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych może potwierdzić swoje kompetencje, uczestnicząc w kursach i szkoleniach organizowanych przez organizacje branżowe, zakończonych wydaniem zaświadczenia, dyplomu lub certyfikatu.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych w zawodach pokrewnych: technik administracji, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostce administracyjnej lub technik handlowiec, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl> oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik agencji ubezpieczeniowej	134602
Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych	241307
Specjalista do spraw ubezpieczeń społecznych	241308
Specjalista do spraw ubezpieczeń zdrowotnych	241309
Agent ubezpieczeniowy	332101

Broker ubezpieczeniowy	332104
Technik administracji ^S	334306
Sekretarka medyczna	334402
Urzędnik ubezpieczeń społecznych	335301
Pracownik do spraw ubezpieczeń	431202
Technik handlowiec ^S	522305

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Przygotowywanie oferty w zakresie ubezpieczeń medycznych oraz procedur medycznych.
- Z2 Monitorowanie i analizowanie rynku w zakresie ubezpieczeń medycznych.
- Z3 Organizowanie i przeprowadzanie spotkań z klientami indywidualnymi i biznesowymi.
- Z4 Negocjowanie warunków oferty z klientem lub przedstawicielem klienta.
- Z5 Sporządzanie, ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji ubezpieczeniowej.
- Z6 Obsługiwanie pozyskanych kontrahentów.
- Z7 Przygotowywanie analiz i realizowanie planów sprzedażowych⁸.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i sprzedaż oferty ubezpieczeniowej

Kompetencja zawodowa Kz1: Przygotowywanie i sprzedaż oferty ubezpieczeniowej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Przygotowywanie oferty w zakresie ubezpieczeń medycznych oraz procedur medycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady przygotowywania oferty ubezpieczeń medycznych; - Dokumentację oraz regulaminy obowiązujące w instytucji; - Procedury ubezpieczeń medycznych; - Zakresy oferowanych ubezpieczeń medycznych; - Zapytania ofertowe dotyczące ubezpieczeń medycznych; - Wykaz placówek medycznych, z których mogą korzystać kontrahenci w ramach ubezpieczenia medycznego; - Oprogramowanie biurowe oraz specjalistyczne programy obsługujące ubezpieczenia medyczne.	- Przygotowywać ofertę ubezpieczenia medycznego; - Stosować dokumentację oraz regulaminy obowiązujące w instytucji; - Stosować procedury ubezpieczeń medycznych; - Analizować zakresy poszczególnych ofert ubezpieczeniowych; - Obliczać składkę ubezpieczeniową; - Wypełniać druki i formularze związane z zawieraniem umów; - Analizować dokumentację dotyczącą zapytań ofertowych; - Obsługiwać udostępnione programy zawierające bazy danych placówek własnych lub podwykonawców; - Korzystać z oprogramowania biurowego oraz specjalistycznych programów obsługujących ubezpieczenia medyczne.

Z2 Monitorowanie i analizowanie rynku w zakresie ubezpieczeń medycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę ubezpieczeniową firm konkurencyjnych; - Sytuację rynkową w zakresie bieżących ubezpieczeń medycznych; - Metody analizy danych; - Trendy standardu obsługi sektora medycznego.	- Analizować dane dotyczące ofert konkurencji; - Korzystać z różnych źródeł informacji na temat zmian na rynku ubezpieczeń medycznych; - Analizować aktualną informację rynkową na temat ubezpieczeń medycznych; - Uwzględniać trendy standardu obsługi sektora medycznego w zakresie ubezpieczeń medycznych; - Opracowywać raporty z zakresu ubezpieczeń medycznych.

Z3 Organizowanie i przeprowadzanie spotkań z klientami indywidualnymi i biznesowymi	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Agendę spotkań; - Ofertę pakietów ubezpieczeniowych; - Zasady udzielania świadczeń medycznych w ramach ubezpieczeń medycznych; - Zasady komunikacji interpersonalnej; - Zasady etykiety w biznesie; - Zasady prowadzenia produktywnych rozmów handlowych; - Standardy prowadzenia rozmowy telefonicznej z klientem; - Zasady tworzenia korespondencji biznesowej.	- Ustalać termin i tematykę spotkania; - Zaprezentować zakres i <u>usługi medyczne</u>¹⁹ w poszczególnych pakietach ubezpieczeniowych; - Udzielać informacji o zasadach i standardach proponowanych ubezpieczeń; - Przedstawiać ofertę w sposób klarowny, dopasowany do klienta; - Prezentować i uzasadniać proponowane rozwiązanie; - Informować potencjalnych klientów o warunkach przystąpienia i zakresie gwarantowanych w ramach ubezpieczenia procedur medycznych; - Wyliczać wysokość składek ubezpieczenia zdrowotnego; - Stosować zasady i techniki prowadzenia rozmów telefonicznych w zakresie rozmów handlowych; - Sporządzać korespondencję biznesową w zakresie ubezpieczeń medycznych.

Z4 Negocjowanie warunków oferty z klientem lub przedstawicielem klienta	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Reguły skutecznej <u>komunikacji bezpośredniej</u>⁵ z klientem; - Zasady zachowania postawy szacunku wobec klienta, wolnej od oceny i osądzania; - Techniki wspierające proces komunikacji i negocjacji; - Metody budowania <u>wielopoziomowego słuchania</u>²⁰; - Pojęcia opisujące procedury oraz usługi medyczne.	- Stosować standardy obsługi klienta; - Odczytywać komunikaty werbalne i niewerbalne; - Nawiązywać relacje interpersonalne i partnerskie, zachowując profesjonalną postawę wobec klienta i jego oczekiwań; - Okazywać troskę o dobro i zdrowie klienta; - Dopasowywać sposób prowadzenia negocjacji do oczekiwań i możliwości klienta lub jego przedstawiciela; - Dopasowywać odpowiedni zakres pakietów

	ubezpieczeniowych zgodnie z oczekiwaniami kontrahenta; • Posługiwać się specjalistycznymi pojęciami w zakresie pakietów medycznych.
--	---

Z5 Sporządzanie, ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji ubezpieczeniowej

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady zawierania umów i sporządzania dokumentacji ubezpieczeniowej; • Warunki <u>ubezpieczenia indywidualnego</u>¹⁷ bądź <u>ubezpieczenia grupowego</u>¹⁶; • Zasady ewidencjonowania sprzedanych ubezpieczeń medycznych; • Zasady prowadzenia i archiwizowania dokumentacji ubezpieczeniowej; • Programy komputerowe wspomagające proces tworzenia, ewidencjonowania i archiwizowania dokumentacji ubezpieczeniowej.	• Sporządzać umowy dla klientów indywidualnych i grupowych; • Wydawać zaświadczenia, kopie, duplikaty obowiązujących umów; • Przygotowywać dokumenty oraz raporty z realizacji zakontraktowanych ubezpieczeń medycznych; • Zapewniać obieg dokumentów ubezpieczeniowych; • Archiwizować dane zgodnie z ustawą o dokumentacji medycznej; • Korzystać z programów komputerowych i dokumentów do prawidłowej ewidencji i archiwizowania zawartych ubezpieczeń medycznych.

Z6 Obsługiwanie pozyskanych kontrahentów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady aneksowania umów i prowadzenia dokumentacji ubezpieczeniowej klienta; • Zasady udzielania świadczeń w ramach wykupionego ubezpieczenia medycznego zgodnie z przepisami prawa i wewnętrznymi regulacjami jednostki; • Wykaz placówek medycznych, <u>podmiotów leczniczych</u>⁹, z których mogą korzystać kontrahenci w ramach wykupionego ubezpieczenia medycznego; • Bazę danych dotyczącą pozyskanych kontraktów w zakresie ubezpieczeń medycznych; • Cennik <u>świadczeń zdrowotnych</u>¹⁵ w przypadku refundacji usługi medycznej; • Formularz zgłoszeniowy dotyczący wypłaty świadczenia medycznego w przypadku refundacji kosztów medycznych; • Proces reklamacji i roszczeń osób ubezpieczonych; • Zasady ochrony danych osobowych i praw pacjenta.	• Wprowadzać zmiany w obowiązujących umowach ubezpieczeniowych klienta; • Udzielać informacji o zasadach i warunkach świadczeń w ramach wykupionego ubezpieczenia medycznego; • Udzielać informacji o placówkach medycznych, podmiotach leczniczych, z których mogą korzystać kontrahenci w ramach wykupionego ubezpieczenia medycznego; • Udzielać informacji o procedurach niezbędnych do realizacji usług świadczonych w poszczególnych placówkach medycznych; • Korzystać z bazy danych dotyczącej pozyskanych kontraktów w zakresie ubezpieczeń medycznych; • Stosować cennik świadczeń zdrowotnych w przypadku refundacji usługi medycznej; • Wypełniać formularz zgłoszeniowy dotyczący wypłaty świadczenia medycznego w przypadku refundacji kosztów medycznych; • Przyjmować i rozpatrywać reklamację i roszczenia osób ubezpieczonych; • Stosować przepisy dotyczące ochrony danych osobowych i praw pacjentów.

Z7 Przygotowywanie analiz i realizowanie planów sprzedażowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady ewidencjonowania sprzedanych ubezpieczeń medycznych; • <u>Raporty szkodowości</u>¹²; • Zasady prowadzenia ankiet, wywiadów i innych technik badawczych; • Stopień zadowolenia klienta, tzw. analizę satysfakcji pacjenta; • Podstawy statystyki; • Programy komputerowe wspomagające proces statystyk i <u>analiz sprzedażowych</u>²; • Zasady ustalania celów sprzedażowych; • Reguły doboru wskaźników realizacji celów sprzedażowych; • Metody planowania efektywnych działań sprzedażowych.	• Wykorzystywać programy komputerowe i dokumenty do prawidłowej ewidencji sprzedanych ubezpieczeń medycznych; • Przygotowywać raporty ze sprzedanych ubezpieczeń medycznych; • Sporządzać i dokumentować <u>raporty medyczne</u>¹¹ na temat korzystania z poszczególnych usług medycznych; • Przeprowadzać ankiety, wywiady i stosować inne techniki badawcze w celu badań zadowolenia klienta; • Analizować informacje oraz wyciągać właściwe, konstruktywne wnioski; • Wykorzystywać arkusze kalkulacyjne i edytory tekstu do opracowań raportów i analiz danych ze sprzedaży; • Przetwarzać zgromadzone dane do celów statystycznych; • Posługiwać się programami komputerowymi wspomagającymi proces analiz i statystyk sprzedażowych; • Ustalać cele sprzedażowe w zakresie ubezpieczeń medycznych; • Dobierać wskaźniki realizacji celów sprzedażowych; • Planować działania sprzedażowe.

3.3. Kompetencje społeczne

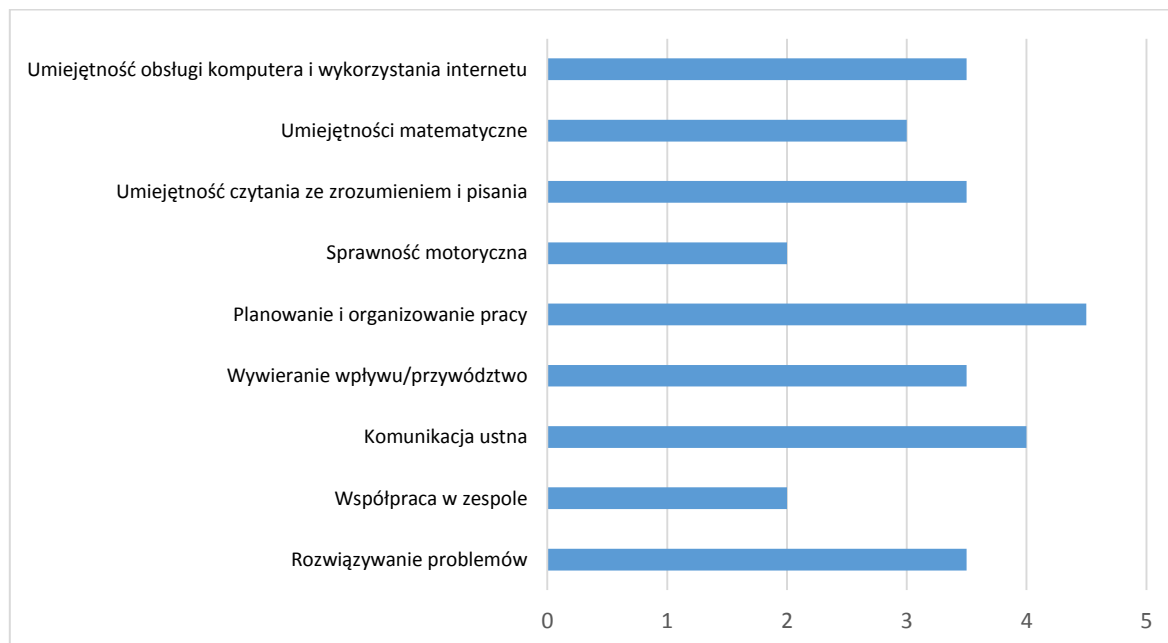
Pracownik w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań i oferowanych usług ubezpieczeniowych oraz archiwizowania dokumentów dotyczących ubezpieczeń.
- Nawiązywania kontaktów z klientami w celu przedstawienia oferty ubezpieczeń medycznych.
- Uwzględniania potrzeb klienta i budowania długotrwałych relacji z klientami w zakresie ubezpieczeń medycznych.
- Współpracowania z innymi osobami podczas opracowywania, zawierania i realizowania umów ubezpieczeniowych.
- Kontrolowania emocji w trudnych sytuacjach, np. w czasie negocjacji umowy ubezpieczeniowej.
- Organizowania pracy własnej i samodzielności w realizowaniu zadań zawodowych związanych ze sprzedażą ubezpieczeń medycznych.
- Przestrzegania ogólnie przyjętych zachowań etycznych, zasad uczciwości oraz rzetelności w zakresie sprzedaży ubezpieczeń medycznych.
- Przestrzegania tajemnicy służbowej.
- Dbania o estetyczny wygląd miejsca pracy, dobrego imienia i prestiżu firmy oraz o jej mienia.
- Podnoszenia własnych kompetencji zawodowych w zakresie efektywności sprzedaży, relacji interpersonalnych i komunikacji z klientem.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych**

Uwaga:

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

3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: <https://www.kwalifikacje.gov.pl>
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych może podjąć zatrudnienie w agencjach ubezpieczeniowych, towarzystwach ubezpieczeniowych, przedsiębiorstwach brokerów ubezpieczeniowych, bezpośrednio w zakładach ubezpieczeń lub centrach medycznych. Może również świadczyć usługi na rzecz ubezpieczyciela bezpośrednio w zakładach pracy, placówkach medycznych lub biurach ubezpieczeń zdrowotnych.

Aktualnie (2019 r.) według Barometru zawodów na terenie kraju występuje stały poziom zapotrzebowania na pracowników do spraw ubezpieczeń medycznych, jest to więc zawód należący do grupy zrównoważonych, aczkolwiek w niektórych (kilku) powiatach odnotowuje się wzrost zapotrzebowania na pracowników w tym zawodzie.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**

<http://oferty.praca.gov.pl>

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.pl>

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:

Mazowieckie – <http://obserwatorium.mazowsze.pl>

Małopolskie – <https://www.obserwatorium.malopolska.pl>

Lubelskie – <http://lorp.wup.lublin.pl>

Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – <http://obserwatorium.wup.lodz.pl>

Pomorskie – <http://www.porp.pl>

Opolskie – <http://www.obserwatorium.opole.pl>

Wielkopolskie – <http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl>

Zachodniopomorskie – <https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2019 r.) w ramach systemu edukacji zawodowej w Polsce nie kształci się w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych można uzyskać, podejmując:

- naukę w systemie szkolnym w szkole policealnej, w zawodzie szkolnym pokrewnym technik administracji, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostce administracyjnej,
- naukę w systemie szkolnym w technikum lub branżowej szkole II stopnia, w zawodzie pokrewnym technik handlowiec, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji, w zawodzie szkolnym pokrewnym technik administracji lub

- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe (dla dorosłych) w zakresie wyżej wymienionych kwalifikacji mogą prowadzić:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki doksztalcenia i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodach technik handlowiec i technik administracji potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

Kandydat do zawodu może również kształcić się w szkołach wyższych, na studiach I i II stopnia oraz na studiach podyplomowych, na kierunkach związanych z ubezpieczeniami.

WAŻNE:

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Ze względu na szybki postęp i zmienność produktów oraz regulacji prawnych, praca w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** wymaga stałego aktualizowania i poszerzania kompetencji oraz uczestniczenia w szkoleniach i kursach z zakresu ubezpieczeń medycznych oferowanych przez firmy szkoleniowe, profesjonalne organizacje zawodowe oraz szkoły wyższe. Szkolenia organizują również zakłady ubezpieczeniowe. Ważne jest też doświadczenie zawodowe, które zdobywa się na stanowisku pracy oraz kompetencje zdobywane w trakcie szkoleń wewnętrznych, organizowanych przez pracodawcę.

Tematyka szkoleń dotyczy m.in.:

- aktualnej oferty ubezpieczeniowej,
- kursów komputerowych (w tym specjalistycznych programów ubezpieczeniowych),
- podstaw marketingu,
- profesjonalnej obsługi klienta,
- przetwarzania danych osobowych w świetle RODO¹³,
- sposobów radzenia sobie ze stresem na stanowisku pracy,
- zarządzania czasem,
- zasad obiegu i archiwizacji dokumentów,
- zasad skutecznej komunikacji, negocjacji, prezentacji i asertywności.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

Osoba pracująca w tym zawodzie może także doskonalić swoje umiejętności zawodowe, doskonaląc się indywidualnie, uczestnicząc w szkoleniach, konferencjach, jak również warsztatach dotyczących tematyki ubezpieczeń medycznych.

WAŻNE:

Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wyberam-zawod>

<https://zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>

Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

Inne źródła danych:

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

Bilans Kapitału Ludzkiego – <https://bkl.parp.gov.pl>

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – <http://www.frse.org.pl>, <http://europass.org.pl>

Learning Opportunities and Qualifications in Europe – <https://ec.europa.eu/ploteus>

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Wynagrodzenie (2019 r.) osób pracujących w zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** wynosi średnio około 4400 zł brutto miesięcznie. Rozpiętość wynagrodzeń mieści się na ogół w przedziale od 2800 zł do 5600 zł brutto miesięcznie.

Pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych zatrudniany jest zazwyczaj na podstawie umowy o pracę. W przypadku rozliczenia prowizyjnego poziom wynagrodzenia jest uzależniony od liczby zawartych umów ubezpieczeniowych i rodzajów sprzedanych pakietów ubezpieczeniowych; im jest ona wyższa, tym jest wyższy poziom wynagrodzenia.

Poziom wynagrodzenia osób wykonujących zawód pracownika do spraw ubezpieczeń medycznych uzależniony jest m.in. od:

- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- rodzaju i wielkość firmy (prywatna, publiczna, z kapitałem zagranicznym),
- regionu Polski,
- stażu pracy, umiejętności i doświadczenia zawodowego,
- zakresu obowiązków pracownika.

WAŻNE:

Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy>

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

<https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczegolach>
<https://sedlak.pl/raporty-placowe>
<https://zarobki.pracuj.pl>
<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>
<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **pracownik do spraw ubezpieczeń medycznych** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty i poręcze, a także regulowaną wysokość krzesła i podnóżka oraz inne udogodnienia,
- poruszające się na wózkach inwalidzkich (05-R), wymagany jest wówczas odpowiedni dobór stanowiska bądź ograniczenie lub zmodyfikowanie zakresu pracy w celu umożliwienia wykonywania zadań w pozycji siedzącej.

WAŻNE:

Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2019 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:

<https://ec.europa.eu/esco/portal/home>

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>
- **Umiejętności/Kompetencje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/skill>
- **Kwalifikacje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification>

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.03.2019 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2210, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 381).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2190, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2077, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1376, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1368, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1270, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 300, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 maja 2018 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej (Dz. U. poz. 1085).
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 8 maja 2018 r. w sprawie rodzajów elektronicznej dokumentacji medycznej (Dz. U. poz. 941).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. poz. 2069).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 października 2014 r. w sprawie egzaminu dla brokerów ubezpieczeniowych i reasekuracyjnych oraz Komisji Egzaminacyjnej dla Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych (Dz. U. poz. 1500).

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. 2018 r. poz. 227).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).

Literatura branżowa:

- Adamczyk J.: Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw. Teoria i praktyka. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009.
- Holly R.: Publikacja: Ubezpieczenia zdrowotne w polskim systemie ochrony zdrowia. Polityka Zdrowotna, Warszawa 2012.
- Paszkowska M.: Dodatkowa opieka medyczna dla pracowników. „Praca i Zdrowie” nr 11, 2007.
- Staniszewski A.: Aktywna sprzedaż ubezpieczeń. Helion, Gliwice 2016.
- Stawowiak A.: Ubezpieczenia majątkowe – wybrane zagadnienia. Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie, Kraków 2005.
- Sułkowska W., Cycoń M. (red.): Kierunki rozwoju ubezpieczeń prywatnych i publicznych. Poltext, Warszawa 2017.
- Szumlicz T.: Społeczne aspekty rozwoju rynku ubezpieczeniowego. Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2010.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03.2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce:
https://barometrzawodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne: <http://www.rynekzdrowia.pl/Ubezpieczenia-zdrowotne/Dodatkowe-ubezpieczenia-zdrowotne-powrot-tematu-Ministerstwo-zaprasza-ekspertow,130581,4.html>
- Informacje na temat poziomu wynagrodzeń pracownika do spraw ubezpieczeń medycznych:
<https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-pracownik-do-spraw-ubezpieczen>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik administracji 334306:
https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/334306.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik handlowiec 522305:
https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Jak wybrać prywatne ubezpieczenie medyczne: <https://www.rp.pl/Ubezpieczenia/303229870-Jak-wybrac-prywatne-ubezpieczenie-medyczne.html>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Prywatne Ubezpieczenia Zdrowotne w Polsce – stan obecny, otoczenie prawne: <http://journal-healthmanagement.com/pliki/zasobydokumentu-pliki/66/PZ%20tom10str071.pdf>
- Rejestr agentów ubezpieczeniowych: https://au.knf.gov.pl/Au_online
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- System Monitoringu i Ewaluacji Kompetencji Pracowników:
<http://www.diagnozowaniekompetencji.pl/?mod=ankieta&id=87&flag=on>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.

Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, częściowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadczenia”, „certyfikatu”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.

Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Agent ubezpieczeniowy	Przedsiębiorca wykonujący działalność agencyjną na podstawie umowy agencyjnej zawartej z zakładem ubezpieczeń, wpisany do rejestru agentów ubezpieczeniowych.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20050480447/U/D20050447Lj.pdf [dostęp: 31.03.2019]
2	Analiza sprzedażowa	Proces analizy informacji dotyczących sprzedaży produktów wytwarzanych przez daną firmę w różnych przekrojach, np. raport o nowych klientach, którzy zostali pozyskani przez konkretnych przedstawicieli handlowych lub wielkość popytu na określone dobra produkowane przez przedsiębiorstwo w poszczególnych grupach nabywców. Przeznaczeniem badania sprzedaży jest rozpoznanie czynników, które ułatwiają bądź utrudniają uzyskanie planowanych wielkości sprzedaży i wykonanie ewentualnych prac korygujących.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza_sprzeda%C5%BCy [dostęp: 31.03.2019]
3	Broker ubezpieczeniowy	Osoba fizyczna albo prawna posiadająca wydane przez organ nadzoru zezwolenie na wykonywanie działalności brokerskiej i wpisana do rejestru brokerów ubezpieczeniowych.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20050480447/U/D20050447Lj.pdf [dostęp: 31.03.2019]
4	Dokumentacja ubezpieczeniowa	Dokumenty potwierdzające zawartą umowę ubezpieczenia oraz inne z nią związane, m.in.: wnioski, polisa, załączniki, aneksy, certyfikaty.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie definicji ZUS: https://www.zus.pl/documents/10182/167567/Ogolne_dok_ubezp.pdf [dostęp: 31.03.2019]
5	Komunikacja bezpośrednia	Interakcja bezpośrednia – rodzaj komunikowania, kiedy dochodzi do bezpośrednich interakcji pomiędzy nadawcą a odbiorcą, rozmowa bezpośrednia służąca wymianie informacji pomiędzy określonymi osobami, odbywająca się „twarzą w twarz”.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KES/struktura/IFSISE/struktura/ZS/zaklad/sklad/Documents/Oddzia%C5%82ywanie%20mass%20medi%C3%B3w.%20Najwa%C5%BCniejsze%20poj%C4%99cia.pdf [dostęp: 31.03.2019]
6	Kontrahent	Jedna ze stron zawierających umowę; strona umowy, współlnik, kooperant, partner.	https://sjp.pwn.pl/szukaj/kontrahent [dostęp: 31.03.2019]

7	Pakiet ubezpieczeniowy	Obejmuje warunki ubezpieczenia, czyli zakres wykupionego pakietu ubezpieczeniowego, a także wykaz placówek medycznych, z których może korzystać klient.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpieczonego/encyklopedia-ubezpieczen [dostęp: 31.03.2019]
8	Plan sprzedażowy	Plan przygotowany przez organizację zajmującą się sprzedażą, ukazujący liczbę pojedynczych wyrobów gotowych, która będzie sprzedana klientom w jednostce czasu.	https://www.logistyka.net.pl/slownik-logistyczny/szczegoly/861,plan_sprzedazy [dostęp: 31.03.2019]
9	Podmiot leczniczy	Są to m.in.: 1) przedsiębiorcy wykonujący działalność gospodarczą w tym zakresie, 2) samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotnej, 3) jednostki budżetowe posiadające w strukturze organizacyjnej ambulatorium, ambulatorium z izbą chorych lub lekarza podstawowej opieki zdrowotnej, pielęgniarkę podstawowej opieki zdrowotnej lub położną podstawowej opieki zdrowotnej, 4) instytuty badawcze, 5) fundacje i stowarzyszenia wykonujące zadania w zakresie ochrony zdrowia prowadzące działalność leczniczą, 6) jednostki wojskowe – w zakresie, w jakim wykonują działalność leczniczą.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu2011120654 [dostęp: 31.03.2019]
10	Polisa ubezpieczeniowa	Dokument stwierdzający zawarcie umowy ubezpieczeniowej. Wystawiany jest przez ubezpieczyciela ubezpieczającemu.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Polisa_ubezpieczeniowa [dostęp: 31.03.2019]
11	Raport medyczny	Sprawozdanie ze zrealizowanych świadczeń medycznych w ramach wykupionego ubezpieczenia medycznego. Zrealizowane usługi medyczne w ramach procesu leczenia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://csioz.gov.pl/analizy-i-opracowania [dostęp: 31.03.2019]
12	Raport szkodowości	Współczynnik dotyczący korzystania z poszczególnych procedur, usług medycznych w związku z wykupionym ubezpieczeniem medycznym.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpieczonego/encyklopedia-ubezpieczen [dostęp: 31.03.2019]
13	Rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO)	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 to nowe ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) obowiązujące w Unii Europejskiej (UE). Reguluje przetwarzanie przez osoby fizyczne, przedsiębiorstwa lub organizacje danych osobowych dotyczących osób fizycznych w UE.	https://www.pibr.org.pl/assets/file/3011,RODO%20-%20wersja%20polska.pdf [dostęp: 31.03.2019]
14	Składka ubezpieczenia	Suma pieniężna należna ubezpieczycielowi za udzieloną przez niego ochronę ubezpieczeniową. Z punktu widzenia ekonomicznego składka ubezpieczeniowa bywa traktowana jako opłata (cena) za udzieloną ochronę ubezpieczeniową.	https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpieczonego/encyklopedia-ubezpieczen [dostęp: 31.03.2019]

15	Świadczenie zdrowotne	Działania służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia oraz inne działania medyczne wynikające z procesu leczenia lub przepisów odrębnych regulujących zasady ich wykonywania.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20180000160 [dostęp: 31.03.2019]
16	Ubezpieczenie grupowe	Ubezpieczenie osobowe zawierane z grupą osób, najczęściej z zakładem pracy, którego te osoby są pracownikami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpiezonego/encyklopedia-ubezpiezen [dostęp: 31.03.2019]
17	Ubezpieczenie indywidualne	Ubezpieczenie zawierane z osobą fizyczną, osobą prawną, która zawarła umowę ubezpieczenia i jest zobowiązana do opłacania składek.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpiezonego/encyklopedia-ubezpiezen [dostęp: 31.03.2019]
18	Ubezpieczenie medyczne	Ubezpieczenie, w ramach którego osoba prywatnie ubezpieczona zgodnie z zawartą umową ma prawo dostępu do świadczeń medycznych zgodnie z wykupionym ubezpieczeniem medycznym.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://rf.gov.pl/vademecum-ubezpiezonego/encyklopedia-ubezpiezen [dostęp: 31.03.2019]
19	Usługa medyczna	Dowolna usługa zdrowotna realizowana w obszarze medycyny. Przykładem usługi medycznej może być np. badanie wzroku przy użyciu określonego urządzenia lub wykonanie iniekcji.	https://www.osoz.pl/osoz/web/osoz-cms/definicje [dostęp: 31.03.2019]
20	Wielopoziomowe słuchanie	Inaczej aktywne słuchanie. Umiejętność całkowitego skupienia się na tym, co mówi, a czego nie mówi klient w celu zrozumienia znaczenia słów klienta w kontekście jego pragnień oraz w celu wspomagania klienta w autoekspresji.	http://coachone.pl/635-artykuly-38965.htm [dostęp: 31.03.2019]

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.