

KUTSESTANDARD

14-31052005-01/3

KINDLUSTUSE KLIENDIHALDUR III

ÄRITEENINDUSE JA MUU ÄRITEGEVUSE KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsioonisüsteemis on võimalik kehtestada kvalifikatsiooninõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsioonisüsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid kindlustuse kliendihaldur III kutsekvalifikatsioonidele.

Kutsestandardi kavandi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Algor Orav	Salva Kindlustuse AS
Tiina-Kai Vürst	Seesam Rahvusvahelise Kindlustuse AS
Külli Kukk	Nordicum Kindlustuse Eesti AS
Evelin Soots	If Eesti Kindlustus AS
Erik Mägi	If Eesti Kindlustus AS
Elo Raitviir	If Eesti Kindlustus AS
Malle Aleksius	Eesti Kindlustusseltside Liit
Piret Haamer	Sampo Elukindlustuse AS

Ajavahemikus 17 november 2004 – 01 märts 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotavad kehtivuse 25. novembril 2003. a Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 15 kinnitatud kindlustuse klienditeenindaja I, kindlustuse müügiesindaja II ja kindlustuse müügiesindaja III kutsestandardid.

Käesolev kindlustuse kliendihaldur III kutsestandard on kinnitatud 31. mail 2005. a Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 23.

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutse kvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 STATISTILISED TÄHISED

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub kindlustuse kliendihalduri töö kindlustuse ja pensionifondide valdkonda, kood 66.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuuluvad kindlustuse kliendihaldurid 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3412.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Kindlustuse kliendihaldur III

Inglise keeles: Customer/client administrator III

4 KUTSEKIRJELDUS

Kindlustuse kliendihaldur tegeleb kindlustusseltsi uute kindlustuslepingute töötlemise ning olemasoleva kliendibaasi haldamisega.

Kindlustuse kliendihalduri enamlevinud tööülesanded on:

- 1) uue kindlustusavalduste sisestamine andmebaasi, kliendi andmete kontroll ja uuendamine
- 2) arvete, poliiside ja muude kindlustusdokumentide väljastamine
- 3) lepinguid omavate klientide teenindamine (nt lepingusse muudatuste tegemine, katkestamisavalduste töötlemine)
- 4) kliendimaksete laekumise jälgimine ja võlgnikega kontakteerumine
- 5) vajaliku aruandluse ja informatsiooni edastamine teistele üksustele
- 6) klientidelt tagasiside kogumine ning selle alusel ettepanekute tegemine
- 7) kindlustuskaitset vajavatele isikutele kindlustaja poolt pakutavate kindlustustoodete müümine

Lähtuvalt kindlustusseltsi töökorraldusest võivad tööülesanded mõningal määral varieeruda.

Kindlustuse kliendihalduri tööd iseloomustab vajadus olla täpne ja korrektne kliendi andmete töötlemisel. Kindlustuse kliendihalduri töö eeldab soovi ja valmisolekut kliendiga suhelda, samuti aktiivsust, distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet ning oskust oma tegevust ja aega planeerida. Ta peab olema iseseisev ja kehtestav, et

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

tulla toime erinevates, kiirelt vahelduvates teenindussituatsioonides. Töös klientidega on vaja head suhtlemis-, esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust, stressitaluvust ning viisakat käitumist. Oluline on hea kirjalik ja suuline väljendusoskus. Kliendihalduri töö eeldab head tervist, meeldivat ja korrektset välimust ning positiivset meelelaadi ja ellusuhtumist.

Kindlustuse kliendihaldur III kutsekvalifikatsiooni taotlemise tingimused täpsustuvad kutsekvalifikatsioonide tõendamise ja omistamise korras.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Üldoskused ja -teadmised (vt lisa B)

5.1.1 Majandus – kesktase

5.1.2 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) tervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

5.1.3 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikad
- 2) kuulamisoskused
- 3) kehtestav käitumine
- 4) toimetulek konfliktidega
- 5) töötamine meeskonnas

5.1.4 Kontori- ja sidetehnika kasutamine

5.1.5 Asjaajamine

5.1.6 Arvuti kasutamine: AO1 – AO4, AO7 (vt lisa D)

5.1.7 Keelteoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel – C1
- 2) inglise või saksa – A2
- 3) vene keel – B2

5.2 Põhioskused ja -teadmised

5.2.1 Kindlustus

- 1) kindlustustegevuse üldpõhimõtted ja erinevad kindlustusliigid
- 2) Eesti turul tegutsevad kindlustusseltsid
- 3) Eesti turul pakutavad kindlustustooted
- 4) kindlustusalane terminoloogia, sh ühes võõrkeeles – kesktase
- 5) tööks vajalikud kindlustustooted – kõrgtase
- 6) kindlustusliikide ja otstarbe tutvustamine
- 7) kindlustustoodete üldtingimuste tutvustamine
- 8) hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate, uudistoodete ja maksetingimuste tutvustamine
- 9) kindlustusalaste mõistete, kindlustusandja ja kindlustusvõtja kohustuste ja õiguste ning kahjukäsitluse protsessi põhimõtete selgitamine
- 10) teadmised teiste kindlustustoodete kohta – algtase
- 11) kindlustusriskide hindamise alused
- 12) kindlustusmaksete kujunemise alused

5.2.2 Klienditeenindus – kõrgtase

4

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

- 1) kultuurilistelt ja/või intellektuaalselt erinevate ja erivajadustega isikute teenindamine ja positiivse kontakti loomine
- 2) teeninduse mõiste ja olemus
- 3) klienditeenindaja roll, teenindaja tööks olulised oskused ning viisid nende arendamiseks
- 4) teeninduse korraldamine
- 5) üldtunnustatud käitumisharjumused ja viisakusreeglid, kutse- ja ärietika põhitõed
- 6) kliendi võimalike käitumisviiside tundmine
- 7) klienditeeninduses esineda võivate tüüpsituatsioonide ja -probleemide lahendamine vastavalt kehtivale korrale ning toimetulek klienditeeninduses esineda võivate konfliktidega
- 8) tunnustuste ja kaebuste käsitlemine
- 9) vastutuse mõistmine seoses klientide ohutuse ja turvalisusega, ohuolukorras tegutsemine

5.2.3 Kliendi andmete haldamine

- 1) kliendi soovide vastuvõtmine, vajadusel täpsustamine ja sobivate lahenduste pakkumine
- 2) kindlustuslepingu andmete korrektne sisestamine andmebaasi, andmete kontroll ning uuendamine
- 3) kindlustuslepingute täiendamise, muutmise ja lõpetamisega seotud protseduurid ning vajaliku dokumentatsiooni korrektne vormistamine ja väljastamine
- 4) arvete, poliiside ja muu vajaliku dokumentatsiooni vormistamine ja väljastamine
- 5) andmebaasi(de) tundmine ja kasutamine – kõrgtase
- 6) andmete töötlemine ja analüüs
- 7) ettepanekute tegemine andmebaasi arendamiseks

5.2.4 Õigusaktid

- 1) kindlustustegevust reguleerivad õigusaktid – algtase
- 2) tarbijakaitse põhinõuded
- 3) andmekaitse ja konfidentsiaalsuse põhinõuded
- 4) rahaga arveldamise kord ja rahapesu tõkestamise põhinõuded

5.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)

- 1) Arvuti kasutamine: AO6 (vt lisa D)

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) kohanemisvõime, pingetaluvus, stressitaluvus
- 2) koostöövõime, koostöö- ja kompromissivalmidus
- 3) sotsiaalsus, suhtlemisvalmidus, seltsivus, sõbralikkus, abivalmidus, võitja-võitja käitumisele orienteeritud hoiak
- 4) empaatiavõime
- 5) taiplikkus ja analüüsivõime
- 6) teenindusvalmidus
- 7) otsustusvõime ning iseseisvus ja algatusvõime
- 8) vastutusvõimelisus, usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin
- 9) õppimisvõime, õpivalmidus
- 10) hea mälu
- 11) süsteemsus ja planeerimisoskus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Kutseoskuspõhised

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused.

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÖISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljahäälitatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru teleprogrammidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimisel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otseselt ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendades eriti otsimata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikele kui ka tööalastele eesmärkidele. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainekohasest teemadest, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keeruliselt teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkustertivitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvatel teemadest. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainekohaselt loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialasteid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid