***დანართი 7***



სადაზღვევო აგენტი

**პროფესიული სტანდარტი**

**სსიპ** –**განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი**

1. **წელი**

**1. პროფესიის დასახელება (ქართულად):** სადაზღვევო აგენტი

**2. პროფესიის დასახელება (ინგლისურად):** Insurance Agent

**3. პროფესიული სტანდარტის კოდი:** 020254

**4. პროფესიული სტანდარტის სარეგისტრაციო ნომერი:** 04111-ს

**5. პროფესიული სტანდარტის შესაბამისი კოდი „დასაქმების საერთაშორისო ტანდარტული კლასიფიკატორის“ (ISCO-08) მიხედვით:** 3321

**6. პროფესიის აღწერა:**

სადაზღვევო აგენტი ყიდის სადაზღვევო პროდუქტებს, ასრულებს შუამავლის ფუნქციას სადაზღვევო კომპანიასა და კლიენტს შორის. მოქმედებს მზღვეველის დავალებით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში. იძიებს ინფორმაციებს მომხმარებლის შესახებ, მათ შორის მის ფინანსურ მდგომარეობზე, რომელიც საჭიროა შესაბამისი სადაზღვევო პაკეტისა და მისი პირობების განსაზღვრისათვის. სადაზღვევო აგენტი პოტენციურ მომხმარებლებს აცნობს კომპანიის პროდუქტებს, აჩვენებს მათ პოზიტიურ მხარეებს, არწმუნებს მომხმარებლებს პროდუქტის შეძენის საჭიროებებზე და ზოგადად დაზღვევის მნიშვნელობაზე. აწარმოებს მოლაპარაკებებს კლიენტებთან, რათა განსაზღვროს რისკის ხარისხი, გადახდის პირობები და შეურჩიოს შესაბამისი სადაზღვევო პაკეტი.

**7. სამუშაო გარემო და დასაქმების შესაძლებლობები:**

სადაზღვევო აგენტის ტიპიური სამუშაო გარემოს წარმოადგენს ოფისი და ოფისს გარეთ პოტენციური კლიენტების თავშეყრის ადგილები. მისი სამუშაო დრო როგორც წესი, ნორმირებულია, საჭიროებს ყურადღების გამუდმებულ მობილიზაციას. სადაზღვევო აგენტს საკუთარი უფლება-მოვალეობების განხორციელების მიზნით ურთიერთობა აქვს, როგორც სადაზღვევო კომპანიის სხვა განყოფილებებთან, ისე პოტენციურ და არსებულ კლიენტებთან.

სადაზღვევო აგენტი შეიძლება დასაქმდეს სადაზღვევო კომპანიებში, სადაზღვევო - საბროკერო კომპანიებში, საკონსულტაციო კომპანიებში ან იმუშაოს დამოუკიდებელ აგენტად.

**8. აუცილებელი პროფესიული მოთხოვნები:** კანონმდებლობით არ არის დადგენილი

**9. კვალიფიკაციის დონე:** მეოთხე

**10. პროფესიული მოვალეობები და ამოცანები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | პროფესიული მოვალეობა | პროფესიული ამოცანა |
| 1. | **სამუშაოს ორგანიზება** | * 1. გეგმავს სამუშაო დღეს   2. უკავშირდება კლიენტებს   3. ამზადებს საჭირო მასალებს   4. გეგმავს შეხვედრებს   5. აჯამებს სამუშაო დღეს   6. ათანხმებს ხელმძღვანელთან მომდევნო დღის სამუშაო სტრატეგიას |
| 2. | **პოტენციური კლიენტის მოძიება** | * 1. არჩევს პოტენციური კლიენტების თავშეყრის ადგილს (ლოკაცია)   2. პირადი კონტაქტების გამოყენებით იძიებს კლიენტს   3. რეკომენდაციული გაყიდვების მეთოდით იძიებს პოტენციურ კლიენტებს   4. მონაცემთა ბაზებიდან იძიებს პოტენციურ კლიენტებს   5. არსებული კორპორატიული კლიენტებიდან იძიებს საცალო პროდუქტების მომხმარებელს   6. სადაზღვევო კომპანიის მარკეტინგული აქტივობის გამოყენებით იძიებს კლიენტს |
| 3. | **მოლაპარაკების წარმართვა** | * 1. ამყარებს კომუნიკაციას კლინტთან   2. არკვევს კლიენტის მოთხოვნებს   3. უჩენს კლიენტს დამატებით მოთხოვნებს   4. ამუშავებს კლიენტის მოთხოვნებს   5. სთავაზობს კლიენტს მისთვის სასურველ პროდუქტს   6. აჯამებს მოლაპარაკების პროცესს |
| 4. | **კონტრაქტის გაფორმება** | * 1. ახდენს კლიენტის იდენტიფიკაციას (AML)   2. ავსებინებს კლიენტს ანკეტა-განაცხადის ფორმებს   3. უზრუნველყოფს სადაზღვევო ხელშეკრულების მომზადებას   4. აცნობს კლიენტს სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს   5. აწერინებს ხელს კლიენტს სადაზღვევო ხელშეკრულებაზე   6. აბრუნებს სადაზღვევო ხელშეკრულებას და მასთან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას კომპანიაში |
| 5. | **ანგარიშის წარდგენა**  **(რეპორტინგი)** | * 1. ამზადებს დღის შესრულებული სამუშაოს ანგარიშს   2. ამზადებს ანგარიშს პოტენციური კლიენტების შესახებ   3. ამზადებს ანგარიშს გასაახლებელი პოლისების შესახებ   4. ამზადებს ანგარიშს დებიტორების შესახებ   5. ამზადებს ანგარიშს დაკისრებული გეგმის შესრულების შესახებ   6. აწვდის კონკურენტების შესახებ ინფორმაციას უშუალო ხელმძღვანელს |
| 6. | **პორტფელის მართვა** | * 1. კლიენტებს სთავაზობს ახალ პროდუქტებს   2. ახდენს არსებული პორტფელის დივერსიფიცირებას პროდუქტების მიხედვით   3. აკონტროლებს გადახდების მიმდინარეობას   4. აგვარებს კლიენტების მიმდინარე საჭიროებებს   5. ახორციელებს კლიენტების პროაქტიურ მოკითხვებს   6. აწვდის ინფორმაციას კლიენტს სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ   7. ზრუნავს პორტფელის გაჯანსაღებაზე |
| 7. | **კორპორატიული ეთიკის დაცვა** | 7.1.იცავს კომპანიის შინაგანაწესს  7.2. იცავს თანამდებობრივ სუბორდინაციას  7.3. იცავს კონფიდენციალურ ინფორმაციას  7.4. მოქმედებს კომპეტენციის ფარგლებში  7.5. ზრუნავს კომპანიის იმიჯზე  7.6 .იცავს კორექტულობას |
| 8. | **პროფესიულ განვითარებაზე ზრუნვა** | 8.1. ზრუნავს პიროვნულ და პროფესიულ თვითგანვითარებაზე  8.2. ეცნობა სადაზღვევო ბაზარზე მიმდინარე მოვლენებს  8.3. ეცნობა კომპანიაში მიმდინარე სიახლეებს  8.4. ეცნობა გაყიდვების უახლეს ტექნოლოგიებს  8.5. აანალიზებს სამუშაო პროცესებს |

**11. პიროვნული თვისებები:**

* პუნქტუალური
* პასუხისმგებლიანი
* ორგანიზებული

**12**. **ხელსაწყოები, დანადგარები, მასალა:**

**პროფესიული საქმიანობისას საჭირო იარაღ-დანადგარები, მასალები:**

* ინტერნეტში ჩართული კომპიუტერი
* პერიფერიული მოწყობილობები
* სკანერი
* ასლგადამღები აპარატი
* გამომთვლელი
* საკანცელარიო ნივთები
* სფეროს მარეგულირებელი ნორმატიული აქტები
* სარეკლამო და საინფორმაციო მასალები
* სამუშაო ფორმები
* მობილური ტელეფონი
* ფოტო აპარატი

**13. პროფესიის სამომავლო ტენდენციები:**

* გაყიდვების სფეროში ტექნოლოგიური ცვლილებების დანერგვა
* ონლაინ გაყიდვების ტექნიკის შემოსვლა ბაზარზე და მისი დანერგვა
* ახალი სადაზღვევო პროდუქტების დამკვიდრება (ავტოსატრანსპორტო საშუალებების მფლობელთა სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევა)

**14. პროფესიული ცოდნა და უნარები:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | მოვალეობა | პროფესიული ცოდნა | პროფესიული უნარები |
|  | **სამუშაოს ორგანიზება** | * იცის სადაზღვევო აგენტის ფუნქცია-მოვალეობები * იცის სუბორდინაციის დაცვის წესები * იცის გეგმის შედგენის წესი * იცის სადაზღვევო პროდუქტები * იცის გაყიდვების ტექნიკა * იცის პრეზენტაციის მომზადებისა და ჩატარების წესები * იცის სადაზღვევო შეთავაზების ფორმის მომზადების წესი * იცის სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურული ერთეულების ფუნქცია-მოვალეობები სადაზღვევო აგენტის კომპეტენციის ფარგლებში * იცის შეხვედრების დაგეგმვის და წარმართვის ტექნიკა * იცის ანგარიშის წარმოების წესი * იცის საქმიანი ქაღალდების წარმოების წესები | * შეუძლია სამუშაო დღის დაგეგმვა * შეუძლია ეთიკური ნორმების დაცვა * შეუძლია სადაზღვევო შეთავაზების მომზადება * შეუძლია დროის განაწილება * შეუძლია შეხვედრის ეფექტურად წარმართვა * შეუძლია ანგარიშის მომზადება * შეუძლია დოკუმენტაციის შენახვა * შეუძლია მომდევნო სამუშაო დღის დაგეგმვა |
|  | **პოტენციური კლიენტის მოძიება** | * იცის სადაზღვევო პროდუქტები * იცის პოტენციური კლიენტის თავშეყრის ადგილზე ქცევის წესები * იცის ბაზრის სეგმენტაციის წესები * იცის ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობის წესები * იცის რეკომენდაციული გაყიდვების არსი და მნიშვნელობა * იცის კლიენტთა სეგმენტაციის წესები * იცის მონაცემთა ბაზის მოძიების წესები * იცის ჯვარედინი გაყიდვების არსი და მნიშვნელობა * იცის მარკეტინგული აქტივობების არსი და მნიშვნელობა | * შეუძლია ბაზრის სეგმენტაცია * შეუძლია კლიენტების კლასიფიკაცია * შეუძლია ლავირება პირადი კონტაქტებით მოძიებულ კლიენტსა და სადაზღვევო კომპანიას შორის * შეუძლია ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობა * კლიენტთა სეგმენტაცია * შეუძლია ბაზების დამუშავება სპეციფიკის გათვალისწინებით * შეუძლია მარკეტინგული აქტივობის ანალიზი მისი კომპეტენციის ფარგლებში |
|  | **მოლაპარაკების წარმართვა** | * იცის გაყიდვების ტექნიკა * იცის კლიენტთან ქცევის წესები * იცის სადაზღვევო პროდუქტები * იცის კონკურენტების პირობები * იცის სადაზღვევო პორტფელი * იცის ეფექტური კომუნიკაციის წესები * იცის სადაზღვევო შეთავაზების მომზადებს ეტაპები * იცის სადაზღვევო შეთავაზების მომზადების წესები * იცის მოლაპარაკების წარმოების წესები | * შეუძლია საკუთარი პორტფელის ადეკვატური ანალიზი * შეუძლია კლიენტის მოთხოვნების ანალიზი * შეუძლია სადაზღვევო შეთავაზების მომზადება * შეუძლია მოლაპარაკების წარმოება * შეუძლია კლიენტის დარწმუნება |
|  | **კონტრაქტის გაფორმება** | * იცის იურიდიული და ფიზიკური პირების იდენტიფიკაციის წესები და პროცედურები კანონმდებლობის შესაბამისად * იცის სადაზღვევო პროდუქტები * იცის ანკეტა-განაცხადის სახეები სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით * იცის ანკეტა-განაცხადის შევსების წესი * იცის სპეციფიკის გათვალისწინებით ანკეტა–განაცხადის ფორმის შევსებისათვის საჭირო დოკუმენტების სახეები * იცის სადაზღვევო ხელშეკრულების სახეები სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით * იცის სადაზღვევო პირობები სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით * იცის სადაზღვევო ხელშეკრულების შევსების წესები * იცის სადაზღვევო პოლისის სახეები * იცის სადაზღვევო პოლისის შევსების წესები * იცის სადაზღვევო ხელშეკრულების დარღვევისას პასუხისმგებლობის ნორმები * სადაზღვევო პრემიის გადახდის წესი * იცის საქმიანი ქაღალდების წარმოების წესები | * შეუძლია იურიდიული და ფიზიკური პირების იდენტიფიცირება * შეუძლია ანკეტა-განაცხადის შევსება * შეუძლია სპეციფიკის გათვალისწინებით ანკეტა–განაცხადის ფორმის შევსებისათვის საჭირო დოკუმენტების დაჯგუფება * შეუძლია სადაზღვევო ხელშეკრულების შევსება * შეუძლია სადაზღვევო პოლისის შევსება * შეუძლია სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობების გარჩევა სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით * შეუძლია სადაზღვევო ხელშეკრულების ელემენტების განმარტება * შეუძლია სადაზღვევო პრემიის გადახდის უზრუნველყოფა * შეუძლია სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის დახარისხება და შენახვა |
|  | **ანგარიშის წარდგენა**  **(რეპორტინგი)** | * იცის ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობის წესები * იცის ინფორმაციის მოძიების ხერხები * იცის ანგარიშის წარმოების წესი (რეპორტინგი) * იცის დებიტორულ კლიენტებთან კომუნიკაციის წესები * იცის სადაზღვევო ბაზრის არსი და ფუქნციონირების თავისებურებები | * შეუძლია დროის ეფექტური განაწილება * შეუძლია ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობა * შეუძლია ანგარიშგების ფორმის შედგენა * შეუძლია ანგარიშგების ფორმის მომზადება (რეპორტინგი) * შეუძლია დებიტორულ კლიენტებთან კომუნიკაცია * შეუძლია სადაზღვევო ბაზრის ანალიზი მისი კომპეტენციის ფარგლებში |
|  | **პორტფელის მართვა** | * იცის არსებული კლიენტების შესაძლებლობების განსაზღვრის წესები * იცის პრეზენტაციის ხერხები და საშუალებები * იცის კლიენტთან ურთიერთობის წესები * იცის გაყიდვების ტექნიკა * იცის ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობის წესები * იცის სადაზღვევო პორტფელის დივერსიფიცირების წესები * იცის სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობები * იცის სადაზღვევო პოლისების პირობები * იცის ინფორმაციის მიწოდების საშუალებები * იცის რისკის მართვის ინსტრუმენტები * იცის საკუთარი პორტფელის კომპანიის ინტერესების გათვალისწინებით დაგეგმვის წესები | * შეუძლია ელექტრონულ ცხრილებში მუშაობა * შეუძლია სადაზღვევო პორტფელის დივერსიფიცირება * შეუძლია სადაზღვევო ხელშეკრულებისა და სადაზღვევო პოლისების შინაარსის გაგება * შეუძლია სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ კლიენტისთვის ინფორმაციის მიწოდება * შეუძლია საკუთარი პორტფელის კომპანიის ინტერესების გათვალისწინებით დაგეგმვა |
|  | **კორპორატიული ეთიკის დაცვა** | * იცის ორგანიზაციის შინაგანაწესის ზოგადი პრინციპები * იცის სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურა * იცის სადაზღვევო კომპანიის გაყიდვების სამსახურის სტრუქტურა * იცის სადაზღვევო კომპანიის გაყიდვების სამსახურის ფუნქცია-მოვალეობები, პასუხისმგებლობის ნორმები * იცის კონფიდენციალური ინფორმაციის არსი და მნიშვნელობა * იცის კონფიდენციალური ინფორმაციის გასაჯაროების პროცედურები * იცის სადაზღვევო კომპანიის შინაგანაწესი * იცის კლიენტთან ურთიერთობის წესები * იცის კორექტულობის არსი * იცის კონკურენციის არსი | * შეუძლია ორგანიზაციის შინაგანაწესის შინაარსის გაგება * შეუძლია თანამდებობრივი სუბორდინაციის დაცვა * შეუძლია კონფიდენციალური ინფორმაციის არაკონფიდენციალური ინფორმაციისაგან გამიჯვნა * შეუძლია სადაზღვევო აგენტის ფუნქცია -მოვალეობების და პასუხისმგებლობის ანალიზი |
|  | **პროფესიულ განვითარებაზე ზრუნვა** | * იცის პიროვნული და პროფესიული განვითარების მიზანი და საშუალებები * იცის სადაზღვევო ბაზრის არსი და თავისებურებები * იცის კონკურენციის არსი და მნიშვნელობა * იცის კონკურენტუნარიანობის პრინციპები * იცის სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურა * იცის სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურული ერთეულების ფუნქცია-მოვალეობები * იცის სადაზღვევო აგენტის ფუნქცია -მოვალეობები * იცის სადაზღვევო პროდუქტები * იცის გაყიდვების მეთოდები და ფორმები | * შეუძლია თვითგანვითარების საჭიროების გამოვლენა * შეუძლია თვითგანვითარების დაგეგმვა * შეუძლია სადაზღვევო პროდუქტის კონკურენტუნარიანობის განსაზღვრა მისი კომპეტენციის ფარგლებში * შეუძლია სადაზღვევო კომპანიაში მიმდინარე სიახლეების მიღება-გააზრება * შეუძლია სიახლეების მოძიება გაყიდვების სფეროში * შეუძლია სამუშაო დღის დაგეგმვა * შეუძლია შესრულებული სამუშაოს ანალიზი |

**15.სტანდარტის მოქმედების ვადა:** 5 წელი

**16.პროფესიული სტანდარტის შემმუშავებელი სამუშაო ჯგუფის წევრები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **სახელი და გვარი** | **ორგანიზაცია, პოზიცია** |
| **1** | **შორენა სეთურიძე** | შპს სადაზღვევო კომპანია "აი სი ჯგუფი" |
| **2** | **თეონა მაჭავარიანი** | შპს სადაზღვევო კომპანია "ალფა" |
| **3** | **დიმიტრი დათუსანი** | სს სადაზღვევო კომპანია „იმედი ელ" |
| **4** | **ერნა პოღოსოვა** | სს სადაზღვევო კომპანია "ჯი პი აი ჰოლდინგი" |
| **5** | **ანა ცაიშვილი** | შპს სადაზღვევო კომპანია "ირაო" |
| **6** | **მარიამ ჯინჭარაძე** | შპს სადაზღვევო კომპანია "არდი ჯგუფი" |
| **7** | **ზურაბ შავლაყაძე** | სს სადაზღვევო კომპანია "სტანდარტ დაზღვევა საქართველო" |
| **8** | **ალექსანდრე მათიკაშვილი** | სს სადაზღვევო კომპანია „ალდაგი“ |
| **9** | **ნანა ფულარიანი** | საქართველოს სადაზღვევო კომპანიების ასოციაცია |
| **10** | **ცირუ ჯიქია** | შპს სადაზღვევო კომპანია "არდი ჯგუფი" |
| **11** | **არჩილ ცერცვაძე** | სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, ექსპერტ-ფასილიტატორი |
| **12** | **შორენა ხუბუნაია** | სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, ექსპერტ-ფასილიტატორი |

**პროფესიის დასახელება:** სადაზღვეო აგენტი

**შეფასების სტანდარტი**

**ნაწილი 1. ზოგადი ინფორმაცია**

შეფასების სტანდარტი გამოიყენება ფორმალური განათლების ან/და არაფორმალური განათლების ფარგლებში შეძენილი კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების აღიარების მიზნით.

შეფასების სტანდარტი განსაზღვრავს პროფესიულ სტანდარტში ასახული კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების შეფასების ან/და დადასტურების აუცილებელ პირობებს:

1. შესაფასებელ კომპეტენციებს, რომლებიც გამოხატულია პროფესიული მოვალეობებს და ამოცანებში;

2. შესაფასებელი კომპეტენციების შეფასების კრიტერიუმებს, რომელიც ასახავს აუცილებელ პროფესიულ ცოდნას და უნარებს;

3. შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურების შესაძლებლობებს;

4. გამოცდის პროცესს და კომპონენტებს.

**ნაწილი 2. შესაფასებელი კომპეტენციები და**  **შეფასების კრიტერიუმები**

| **პროფესიული მოვალეობა** | **პროფესიული ამოცანა** | **შეფასების კრიტერიუმები** | **კომპეტენციების პარამეტრების ფარგლები** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** **სამუშაოს ორგანიზება** | 1.1. გეგმავს სამუშაო დღეს | * + 1. სწორად განმარტავს სამუშაო დღის დაგეგმვის მნიშვნელობას     2. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო აგენტის დღის **მოვალეობებს**     3. სწორად ადგენს დღის გეგმას     4. სწორად განმარტავს დღის განრიგის ხელმძღვანელთან შეთანხმების აუცილებლობას | **მოვალეობები:** სამუშაო დღის დაგეგმვა, პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის (ლოკაცია) განსაზღვრა, მომხმარებლების მოძიება, მათთან დაკავშირება, სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზების მომზადება, კონტრაქტების გაფორმება, პორტფელის მართვა, ანგარიშგება |
| 1.2.უკავშირდება კლიენტებს | * + 1. სწორად ადგენს მიმდინარე დღის პოტენციური მომხმარებლების **სიას**     2. სწორად ჩამოთვლის მიმდინარე დღის პოტენციურ მომხმარებლებთან დაკავშირების საშუალებებს     3. სწორად არჩევს პოტენციური მომხმარებლებისათვის სადაზღვევო შეთავაზების სახეს     4. საკომუნიკაციო საშუალებების სწორად გამოყენებით უკავშირდება მომხმარებელს     5. სწორად განმარტავს განხორციელებული კომუნიკაციის ეფექტიანობას | **სია:** სადაზღვევო პროდუქტების შესაბამისად პოტენციური მომხმარებლები სქესის, ასაკის, ფინანსური შესაძლებლობების მიხედვით |
| 1.3.ამზადებს საჭირო მასალებს | * + 1. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზებისათვის საჭირო მასალების სახეებს     2. სწორად ირჩევს მომხმარებლისათვის სადაზღვევო პროდუქტის სახეებს     3. სწორად განმარტავს კონკრეტული სადაზღვევო პირობების უფლებამოსილ პირთან შეთანხმების აუცილებლობას     4. სწორად ადგენს სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზების ფორმას     5. სწორად ჩამოთვლის მომზადებული შეთავაზების მიწოდების საშუალებებს |  |
|  | 1.4.გეგმავს შეხვედრებს | * + 1. სწორად განმარტავს მიმდინარე დღის შეხვედრების განრიგის შედგენის აუცილებლობას     2. სწორად განმარტავს შეხვედრების დაგეგმვისას პრიორიტეტულობის გათვალისწინების აუცილებლობას     3. სწორად ჩამოთვლის შეხვედრებისთვის საჭირო მასალებს     4. სწორად ადგენს მიმდინარე დღის შეხვედრების განრიგს     5. სწორად განმარტავს შეხვედრების ეფექტიანობას |  |
|  | 1.5.აჯამებს სამუშაო დღეს | * + 1. სწორად განმარტავს განვლილი დღის შეჯამების აუცილებლობას     2. სწორად ახდენს განვლილი დღის პრობლემების იდენტიფიცირებას     3. სწორად განმარტავს განვლილი დღის შედეგებზე ხელმძღვანელი პირის ინფორმირების აუცილებლობას     4. სწორად განმარტავს განვლილი დღის განმავლობაში მიღებული ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის მიწოდების/ჩაბარების აუცილებლობას უფლებამოსილ პირებთან     5. სწორად ადგენს განვლილი დღის განმავლობაში მიღებული ინფორმაციის შემაჯამებელ დოკუმენტს |  |
|  | 1.6. ათანხმებს ხელმძღვანელთან მომდევნო დღის სამუშაო სტრატეგიას | * + 1. სწორად განმარტავს მომდევნო დღის პრიორიტეტების განსაზღვრის აუცილებლობას     2. სწორად ადგენს მომდევნო დღის სამუშაოს სტრატეგიას     3. სწორად ადგენს მომდევნო დღის შეხვედრების განრიგს     4. სწორად განმარტავს მომდევნო დღის სტრატეგიის ხელმძღვანელისთვის მიწოდების აუცილებლობას |  |
| **2.** **პოტენციური კლიენტის მოძიება** | 2.1.არჩევს პოტენციური კლიენტების თავშეყრის ადგილს (ლოკაცია) | * + 1. სწორად ჩამოთვლის პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის (ლოკაციის) სახეებს     2. სწორად განმარტავს პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის შერჩევის მნიშვნელობას     3. სწორად განმარტავს პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილზე ქცევის წესებს     4. სადაზღვევო პროდუქტების სახეების შესაბამისად არჩევს პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის (ლოკაცია) ადგილს     5. პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის (ლოკაცია) შესაბამისად ჩამოთვლის **საჭირო დამხმარე მარკეტინგულ საშუალებებს** | **დამხმარე მარკეტინგული საშუალებები:** სარეკლამო ბროშურა, საპრეზენტაციო მასალები, სავიზიტო ბარათები, ბრენდირებული ნივთები |
|  | 2.2.პირადი კონტაქტების გამოყენებით იძიებს კლიენტს | * + 1. სწორად განმარტავს პირადი კონტაქტებით პოტენციური მომხმარებლების მოძიების ხერხებს     2. სწორად განმარტავს პირადი კონტაქტების ეფექტურობას     3. სწორად განმარტავს პირადი კონტაქტების ბაზის შექმნის აუცილებლობას     4. სწორად ქმნის პირადი კონტაქტების ბაზას პოტენციური მომხმარებლების მოძიების მიზნით |  |
|  | * 1. რეკომენდაციული გაყიდვების მეთოდით იძიებს პოტენციურ კლიენტებს | * + 1. სწორად განმარტავს რეკომენდაციული გაყიდვების არსსა და მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს რეკომენდაციული გაყიდვების წარმოების სტრატეგიას     3. რეკომენდაციული გაყიდვების წარმოების მიზნით ახორციელებს მომხმარებლების მონაცემთა **ბაზის სეგმენტაციას**     4. მომხმარებლების მონაცემთა სეგმენტირებული ბაზიდან სწორად ირჩევს პოტენციურ მომხმარებლებს | **ბაზის სეგმენტაცია:** სქესის, ასაკის, პროფესიის, საქმიანობის სფეროების, შემოსავლების დონის, ტერიტორიული ნიშნის მიხედვით |
|  | * 1. მონაცემთა ბაზებიდან იძიებს პოტენციურ კლიენტებს | * + 1. სწორად ჩამოთვლის პოტენციური მომხმარებლების მონაცემთა ბაზის სახეებს     2. სწორად ჩამოთვლის პოტენციური მომხმარებლების მონაცემთა ბაზის მოძიების საშუალებებს     3. სწორად იძიებს პოტენციურ მომხმარებელთა მონაცემთა ბაზას     4. სწორად განმარტავს მოძიებულ ბაზებთან მუშაობის სტრატეგიას და სპეციფიკას     5. სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით ახორციელებს მონაცემთა ბაზის სეგმენტაციას |  |
|  | * 1. არსებული კორპორატიული კლიენტებიდან იძიებს საცალო პროდუქტების მომხმარებელს | * + 1. სწორად განმარტავს ჯვარედინი გაყიდვების პრინციპს     2. სწორად განმარტავს ჯვარედინი გაყიდვებისთვის საჭირო სტრატეგიას     3. კორპორატიული მომხმარებლების მონაცემთა ბაზიდან სწორად ირჩევს საცალო პროდუქტების პოტენციურ მომხმარებლებს     4. შერჩეული მომხმარებლისათვის სპეციფიკის მიხედვით მიზნობრივად აჯგუფებს სადაზღვევო პროდუქტებს |  |
|  | * 1. სადაზღვევო კომპანიის მარკეტინგული აქტივობის გამოყენებით იძიებს კლიენტს | * + 1. სწორად განმარტავს მარკეტინული აქტივობის არსს და მნიშვნელობას     2. სწორად ჩამოთვლის **მარკეტინგული აქტივობის სახეებს**     3. სწორად განმარტავს კონკრეტული მარკეტინგული აქტივობების მნიშვნელობას     4. სწორად ჩამოთვლის მარკეტინგული აქტივობის დროს ქცევის წესებს     5. მითითებული მარკეტინგული აქტივობის გამოყენებით გეგმავს პოტენციური მომხმარებლების მოძიების პროცედურებს | **მარკეტინგული აქტივობის** **სახეები:** რეკლამა,ბონუსები, სასაჩუქრე ბარათები, ფასდაკლებები, ბრენდირებული ნივთები |
| 1. **მოლაპარაკების წარმართვა** | * 1. ამყარებს კომუნიკაციას კლიენტთან | * + 1. სწორად განმარტავს კომუნიკაციის არსს     2. სწორად ჩამოთვლის **კომუნიკაციის მეთოდებს**     3. სწორად განმარტავს სადაზღვევო პროდუქტის მიხედვით მომხმარებლების დიფერენცირების მნიშვნელობას ეფექტიანი კომუნიკაციის წარმართვის მიზნით     4. სწორად ჩამოთვლის მოლაპარაკების ეტაპებს     5. მოლაპარაკების ეტაპების დაცვით წარმართავს კომუნიკაციის პროცესს | **კომუნიკაციის მეთოდები:** ზეპირი და წერილობითი, არავერბალური კომუნიკაცია, კომუნიკაცია ტელეფონით და ელექტრონული საშუალებებით |
|  | * 1. არკვევს კლიენტის მოთხოვნებს | * + 1. სწორად ჩამოთვლის მომხმარებლის მოთხოვნის გამოვლენისთვის საჭირო **საშუალებებს**     2. სწორად განმარტავს მომხმარებლის მოთხოვნების გამოვლენის მნიშვნელობას     3. სწორად ჩამოთვლის მომხმარებლისათვის შეთავაზების მომზადების ეტაპებს     4. სწორად განმარტავს კონკურენტების მიერ შეთავაზებულ პირობებს     5. კორექტულად წარმართავს მომხმარებლის მოთხოვნების გამოვლენის პროცესს | **საშუალებები:** პროფესიული შეკითხვები, ანკეტა-განაცხადი, ურთიერთმოთხოვნების ჩამონათვალი. |
|  | * 1. უჩენს კლიენტს დამატებით მოთხოვნებს | * + 1. სწორად განმარტავს მომხმარებლის დამატებითი მოთხოვნების გამოვლენის მიზანსა და აუცილებლობას     2. სწორად განმარტავს დამატებითი გაყიდვის მნიშვნელობას     3. სწორად განმარტავს მომხმარებლისათვის დამატებითი პროდუქტის შეძენის მნიშვნელობას     4. კორექტულად პასუხობს მომხმარებლის შეკითხვებს |  |
|  | * 1. ამუშავებს კლიენტის მოთხოვნებს | * + 1. სწორად განმარტავს მომხმარებლისგან მიღებული ინფორმაციის მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს მომხმარებლისა და სადაზღვევო კომპანიის ურთიერთთანამშრომლობის მნიშვნელობას     3. სწორად აღწერს მომხმარებლის მოთხოვნებს     4. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო შეთავაზების მომზადებს ეტაპებს     5. მომხმარებლის მოთხოვნების შესაბამისად სადაზღვევო შეთავაზების მომზადების ეტაპების დაცვით ადგენს სადაზღვევო შეთავაზების ფორმას |  |
|  | * 1. სთავაზობს კლიენტს მისთვის სასურველ პროდუქტს | * + 1. სწორად ჩამოთვლის მომხმარებლისათვის მომზადებული სადაზღვევო პროდუქტების **შეთავაზების მეთოდებს**     2. სწორად განმარტავს მომხმარებლისათვის მომზადებული სადაზღვევო პროდუქტების ეფექტურად შეთავაზების მნიშვნელობას     3. სწორად ჩამოთვლის შესაძლო წინააღმდეგობებს სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზებისას     4. სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზების მეთოდების გამოყენებით აწვდის მომხმარებელს მისთვის სასურველ სადაზღვევო პროდუქტ(ებ)ს | **შეთავაზების მეთოდები:** პირდაპირი და ირიბი გაყიდვები, ქსელური მარკეტინგი |
|  | * 1. აჯამებს მოლაპარაკების პროცესს | * + 1. სწორად აღწერს მომხმარებლის დამოკიდებულებას/შთაბეჭდილებას შეთავაზებულ პროდუქტთან მიმართებაში     2. სწორად აღწერს მოლაპარაკების წარმართვისას წარმატების მიღწევის მთავარ მიზეზებს     3. სწორად განმარტავს მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად დამატებითი შეთავაზების მომზადების აუცილებლობას     4. სწორად ჩამოთვლის შეთავაზების დროს დაშვებულ შეცდომებს     5. სწორად ადგენს მოლაპარაკების შედეგების შემაჯამებელ დოკუმენტს |  |
| **4. კონტრაქტის გაფორმება** | * 1. ახდენს კლიენტის იდენტიფიკაციას (AML) | * + 1. სწორად განმარტავს რეზიდენტი და არარეზიდენტი ფიზიკური პირების იდენტიფიკაციის პროცედურებს     2. სწორად განმარტავს იურიდიული პირების იდენტიფიკაციის პროცედურებს     3. სწორად ჩამოთვლის რეზიდენტი და არარეზიდენტი ფიზიკური პირების **საიდენტიფიკაციო დოკუმენტებს**     4. სწორად ადგენს პირის საიდენტიფიკაციო დოკუმენტების ვალიდურობას     5. სწორად ჩამოთვლის **იურიდიული პირების საიდენტიფიკაციო დოკუმენტებს**     6. სწორად ამოიცნობს პირს წარმოდგენილ დოკუმენტში არსებული გამოსახულების მიხედვით | **რეზიდენტი და არარეზიდენტი პირების საიდენტიფიკაციო დოკუმენტების სახეები:** პირადობის დამადასტურებელი მოწმობა, პასპორტი, მართვის მოწმობა  **იურიდიული პირების საიდენტიფიკაციო** **დოკუმენტების სახეები:** ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან |
|  | * 1. ავსებინებს კლიენტს ანკეტა-განაცხადის ფორმებს | * + 1. სწორად განასხვავებს განაცხადის ფორმას სადაზღვევო პროდუქტის მიხედვით     2. სწორად განმარტავს განაცხადის პუნქტების შინაარსს     3. სწორად ჩამოთვლის განაცხადის ფორმის შევსებისათვის საჭირო დოკუმენტების სახეებს სპეციფიკის გათვალისწინებით     4. სწორად ავსებს განაცხადის ფორმას წინასწარ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე | **დოკუმენტების სახეები:** პირადობის დამადასტურებელი მოწმობა, პასპორტი, მართვის მოწმობა, ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან, უძრავი ქონების საკადასტრო მონაცემები, ავტოსატრანსპორტო საშუალების ტექნიკური მოწმობა, ცნობა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ, შრომითი ხელშეკრულება, შემოსავლების დამადასტურებელი დოკუმენტები (ცნობა ხელფასის შესახებ, ამონაწერი საბანკო ანგარიშიდან), ოჯახური მდგომარეობის დამადასტურებელი დოკუმენტები (ქორწინების, ჯვრისწერის და დაბადების მოწმობები), ქონების გასხვისების დამადასტურებელი დოკუმენტი, მინდობილობა, ორგანიზაციის სადამფუძნებლო დოკუმენტები, ორგანიზაციის საქმიანობის ფინანსური დოკუმენტები |
|  | * 1. უზრუნველყოფს სადაზღვევო ხელშეკრულების მომზადებას | * + 1. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო ხელშეკრულების სახეებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     2. სწორად განასხვავებს სადაზღვევო ხელშეკრულების ფორმებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     3. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     4. სადაზღვევო ხელშეკრულების მომზადებისათვის ახდენს ინფორმაციის/დოკუმენტაციის თავმოყრას     5. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო პოლისის სახეებს     6. განასხვავებს სადაზღვევო პოლისებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     7. ავსებს სადაზღვევო პოლისის ფორმას | **სადაზღვევო ხელშეკრულების სახეები:** ქონების, ჯანმრთელობის, სიცოცხლის, სამოქალაქო და პროფესიული პასუხისმგებლობის, უბედური შემთხვევის, სამოგზაურო, არასახელმწიფო საპენსიო, ფინანსური რისკების, კომერციული რისკების, სატრანსპორტო საშუალებების, ტვირთების, აგრო დაზღვევის.  **სადაზღვევო პოლისის სახეები:** სადაზღვევო კომპანიის მიერ შეთავაზებული სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით სადაზღვევო პოლისის სახეები (გოლდი, სტანდარტი, პრემიუმი, აბსოლუტი და სხვა), სახელობითი, საწარმომადგენლო, საორდენო.  **სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტები:** პირადობის დამადასტურებელი მოწმობა, პასპორტი, მართვის მოწმობა, ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან, უძრავი ქონების საკადასტრო მონაცემები, ავტოსატრანსპორტო საშუალების ტექნიკური მოწმობა, ცნობა ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ, შრომითი ხელშეკრულება, შემოსავლების დამდასტურებელი დოკუმენტები (ცნობა ხელფასის შესახებ, ამონაწერი საბანკო ანგარიშიდან), ოჯახური მდგომარეობის დამადასტურებელი დოკუმენტები (ქორწინების, ჯვრისწერის და დაბადების მოწმობები), ქონების გასხვისების დამადასტურებელი დოკუმენტი, მინდობილობა, ორგანიზაციის სადამფუძნებლო დოკუმენტები, ორგანიზაციის საქმიანობის ფინანსური დოკუმენტები |
|  | * 1. აცნობს კლიენტს სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს | * + 1. სწორად განასხვავებს სადაზღვევო ხელშეკრულების პირობებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     2. სწორად განმარტავს ხელშეკრულების სტანდარტულ ელემენტებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     3. სწორად განმარტავს სადაზღვევო მომსახურების მიღების წესებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     4. სწორად განმარტავს სადაზღვევო პრემიის გადახდის (მათ შორის პირველი შენატანის) უზრუნველყოფის აუცილებლობას     5. სწორად განმარტავს სადაზღვევო ხელშეკრულების დარღვევისას პასუხისმგებლობის ნორმებს     6. კორექტულად პასუხობს მომხმარებლის დამაზუსტებელ შეკითხვებს | **სადაზღვევო პრემიის გადახდის ფორმები:** ერთჯერადი, პერიოდული, ავანსირებული, წინასწარი. |
|  | * 1. აწერინებს ხელს კლიენტს სადაზღვევო ხელშეკრულებაზე | * + 1. სწორად განმარტავს დოკუმენტისათვის იურიდიული ძალის მიცემის პროცედურას     2. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო ხელშეკრულების ეგზემპლიარების რაოდენობას     3. სწორად განმარტავს სადაზღვევო ხელშეკრულებაზე ხელის მომწერი პირის ვალიდურობის დადგენის აუცილებლობას     4. სწორად ჩამოთვლის ხელმოწერის ფორმებს     5. სწორად არჩევს სადაზღვევო ხელშეკრულებაზე ხელმოწერის ადგილებს     6. ხელშეკრულების გაფორმების პირობების დაცვით აფორმებს ხელშეკრულებას |  |
|  | * 1. . აბრუნებს სადაზღვევო ხელშეკრულებას და მასთან დაკავშირებულ დოკუმენტაციას კომპანიაში | * + 1. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტების ეგზემპლიარების რაოდენობას     2. სწორად ახარისხებს/აჯგუფებს სადაზღვევო ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტებს სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით     3. სწორად განმარტავს სადაზღვევო ხელშეკრულების და თანმხლები დოკუმენტების სადაზღვევო კომპანიაში დაბრუნების აუცილებლობას     4. სწორად განმარტავს სადაზღვევო ხელშეკრულების და თანმხლები დოკუმენტების შენახვის წესებს |  |
| **5. ანგარიშის წარდგენა**  **(რეპორტინგი)** | * 1. ამზადებს დღის შესრულებული სამუშაოს ანგარიშს | * + 1. სწორად განმარტავს შესრულებული სამუშაოს ანგარიშგების პრინციპებს     2. სწორად განმარტავს ჩატარებული შეხვედრების შესახებ კონკრეტული შედეგების მიღების აუცილებლობას     3. სწორად განმარტავს განხორციელებული ზარების შესახებ კონკრეტული შედეგების მიღების აუცილებლობას     4. სწორად განმარტავს დაგეგმილი დღის ანგარიშის შეჯამების აუცილებლობას     5. სწორად ადგენს დღის შესრულებული სამუშაოს ანგარიშს |  |
|  | * 1. ამზადებს ანგარიშს პოტენციური კლიენტების შესახებ | * + 1. სწორად ჩამოთვლის ანგარიშის შესავსებად საჭირო მონაცემებს პოტენციური ფიზიკური პირის (მომხმარებლის) შესახებ     2. სწორად ჩამოთვლის ანგარიშის შესავსებად საჭირო მონაცემებს პოტენციური იურიდიული პირის (მომხმარებლის) შესახებ     3. სწორად ჩამოთვლის მოძიებული ინფორმაციის განკარგვის გზებს     4. სწორად ადგენს ანგარიშს პოტენციური მომხმარებლების შესახებ |  |
|  | * 1. ამზადებს გასაახლებელი პოლისების შესახებ ანგარიშს | * + 1. სწორად განმარტავს გასაახლებელი პოლისების დეფინიციას     2. სწორად განმარტავს პოლისების განახლების საჭიროებას     3. სწორად განმარტავს პოლისების განუახლებლობის რისკებს     4. დავალების შესაბამისად სწორად ადგენს პოლისების განახლების ვადებს     5. სწორად ადგენს ანგარიშს გასაახლებელი პოლისების შესახებ |  |
|  | * 1. ამზადებს ანგარიშს დებიტორების შესახებ | * + 1. სწორად განმარტავს დებიტორული ანგარიშგების წარმოების მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს დებიტორული ანგარიშგების ფორმის წარმოების აუცილებლობას     3. სწორად განმარტავს დებიტორული დავალიანების მქონე პირების შესაძლო სტატუსის მნიშვნელობას     4. სწორად ჩამოთვლის დებიტორული ანგარიშგებისთვის საჭირო დოკუმენტაციის განკარგვის გზებს     5. სწორად ადგენს ანგარიშს დებიტორების შესახებ |  |
|  | * 1. ამზადებს ანგარიშს დაკისრებული გეგმის შესრულების შესახებ | * + 1. სწორად განმარტავს დაკისრებული გეგმის შესახებ ანგარიშგების დოკუმენტირების მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს ანგარიშგების ფორმის დეტალიზების აუცილებლობას     3. სწორად განმარტავს დაკისრებული გეგმის შესრულების შესაძლებლობებს     4. სწორად განმარტავს დოკუმენტაციის განკარგვის გზებს     5. სწორად ადგენს ანგარიშს დაკისრებული გეგმის შესრულების შესახებ |  |
|  | 5.6. აწვდის უშუალო ხელმძღვანელს კონკურენტების შესახებ ინფორმაციას | * + 1. სწორად განმარტავს კონკურენტების შესახებ ინფორმაციის მოძიების მნიშვნელობას კომპანიისთვის     2. სწორად განმარტავს კონკურენტების შესახებ ინფორმაციის მოძიების აუცილებლობას, მისთვის როგორც სადაზღვევო აგენტისთვის     3. სწორად ჩამოთვლის კონკურენტების შესახებ ინფორმაციის მოძიების ხერხებს     4. კონკურენტების შესახებ მოძიებული ინფორმაციის მიხედვით ავსებს შესაბამის ფორმას |  |
| **6. პორტფელის მართვა** | * 1. კლიენტებს სთავაზობს ახალ პროდუქტებს | * + 1. სწორად განმარტავს მომხმარებლისათვის ახალი პროდუქტის შეთავაზების მნიშვნელობას     2. სწორად განსაზღვრავს მომხმარებლის შესაძლებლობებს     3. სწორად ჩამოთვლის არსებული მომხმარებლებისათვის ახალი პროდუქტის შეთავაზების ფორმებს     4. სწორად ადგენს არსებული მომხმარებლებისათვის ახალი პროდუქტების შეთავაზების ფორმას | **შესაძლებლობები:** ფიზიკური, პროფესიული, ფინანსური |
|  | * 1. ახდენს არსებული პორტფელის დივერსიფიცირებას პროდუქტების მიხედვით | * + 1. სწორად განმარტავს სადაზღვევო პორტფელის არსსა და მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს პორტფელის დივერსიფიცირების არსს     3. სწორად განმარტავს დივერსიფიცირების მნიშვნელობას     4. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო პორტფელის დივერსიფიცირების მიმართულებებს     5. სწორად ახორციელებს სადაზღვევო პორტფელის დივერსიფიცირებას სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით | **დივერსიფიცირების მიმართულებები:** სადაზღვევო პროდუქტების, რისკის დონის, სადაზღვევო პრემიის, ტერიტორიული მდებარეობის, შემოსავლების, ზარალიანობის, გადახდისუნარიანობის მიხედვით |
|  | * 1. აკონტროლებს გადახდების მიმდინარეობას | * + 1. სწორად განმარტავს გადახდების კონტროლის აუცილებლობას     2. სწორად ჩამოთვლის არსებული მომხმარებლების გადახდების შესახებ ინფორმაციის მოძიების გზებს     3. სწორად ჩამოთვლის მომხმარებლების ინფორმირებულობის გზებს     4. სწორად განმარტავს გადახდების სისტემატური კონტროლის მნიშვნელობას     5. დავალების შესაბამისად ადგენს გრაფიკის მიხედვით მომხმარებლების გადახდების მიმდინარეობის სიზუსტეს | **ინფორმაციის მოძიების გზები:** სადაზღვევო ხელშეკრულება, საბუღალტრო დოკუმენტები |
|  | * 1. აგვარებს კლიენტების მიმდინარე საჭიროებებს | * + 1. სწორად განმარტავს მომხმარებლების მიმდინარე საჭიროებების მოგვარების მნიშვნელობას     2. დავალების შესაბამისად ადგენს პრობლემების მოსაგვარებლად საჭირო სამოქმედო გეგმას     3. დავალების შესაბამისად ჩამოთვლის პრობლემის აღმოფხვრისათვის საჭირო დამატებითი დოკუმენტაციას     4. დავალების შესაბამისად ახორციელებს მომხმარებელთან წერილობით უკუკავშირს |  |
|  | * 1. ახორციელებს კლიენტების პროაქტიურ მოკითხვას | * + 1. სწორად განმარტავს პროაქტიური მოკითხვის არსსა და მნიშვნელობას     2. სწორად ჩამოთვლის პროაქტიური მოკითხვის ხერხებს     3. სწორად განმარტავს მომხმარებლის ლოიალურობის ხარისხის ამაღლების მნიშვნელობას     4. სწორად ადგენს არსებულ მომხმარებლებთან მუშაობის დაგეგმვის სტრატეგიას | **პროაქტიური მოკითხვის ხერხები:** სასაჩუქრე პაკეტები, დღესასწაულების მილოცვა, კორპორატიულ საღამოებზე მიწვევა |
|  | * 1. აწვდის ინფორმაციას კლიენტს სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ | * + 1. სწორად განმარტავს სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების მნიშვნელობას     2. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების გზებს     3. სწორად ჩამოთვლის სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის შესაძლო სახეებს     4. სწორად განსაზღვრავს სადაზღვევო პოლისების განახლების შესახებ მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის პრიორიტეტულობას     5. კომუნიკაციის საშუალებების გამოყენებით უკავშირდება მომხმარებელს სადაზღვევო პოლისების განახლების მიზნით |  |
|  | * 1. ზრუნავს პორტფელის გაჯანსაღებაზე | * + 1. სწორად განმარტავს ჯანსაღი პორტფელის არსებობის მნიშვნელობას     2. სწორად ჩამოთვლის **ჯანსაღი პორტფელის შექმნისათვის აუცილებელ ხერხებს**     3. სწორად განმარტავს რისკის ხარისხის ცვლილებაზე მოქმედ ფაქტორებს     4. სწორად ადგენს სადაზღვევო პორტფელის გაჯანსაღების გეგმას | **ჯანსაღი პორტფელის შექმნის ხერხები:** ანტისელექციის გამორიცხვა/რისკის სწორად შეფასება, დაზღვეულთა რაოდენობის სწორად განსაზღვრა |
| 1. **კორპორატიული ეთიკის დაცვა** | * 1. იცავს კომპანიის შინაგანაწესს | * + 1. სწორად განმარტავს ორგანიზაციის შინაგაწესს     2. სწორად განმარტავს შინაგანაწესის საჭიროებას /მნიშვნელობას     3. სწორად განმარტავს შინაგანაწესის შესრულების მნიშვნელობას     4. სწორად განმარტავს შინაგანაწესის შეუსრულებლობის შედეგებს     5. დავალების შესაბამისად იღებს გადაწყვეტილებას სადაზღვევო კომპანიის შინაგანაწესის შესაბამისად |  |
|  | 7.2. იცავს თანამდებობრივ სუბორდინაციას | * + 1. სწორად განმარტავს სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურას     2. სწორად განმარტავს სადაზღვევო კომპანიის გაყიდვების სამსახურის სტრუქტურას     3. სწორად განმარტავს სტრუქტურული ერთეულების ფუნქცია-მოვალეობებს     4. სწორად განმარტავს სტრუქტურულ ერთეულებთან ურთიერთობის არეალის მიმართულებებს კომპეტენციის ფარგლებში     5. დავალების შესაბამისად იღებს გადაწყვეტილებას თანამდებობრივი სუბორდინაციის დაცვის მიზნით |  |
|  | 7.3. იცავს კონფიდენციალურ ინფორმაციას | * + 1. სწორად განმარტავს კონფიდენციალური ინფორმაციის არსსა და მნიშვნელობას     2. სწორად განასხვავებს სფეროში არსებულ კონფიდენციალურ ინფორმაციას არაკონფიდენციალური ინფორმაციისაგან     3. სწორად განმარტავს კონფიდენციალური ინფორმაციის გასაჯაროების შემთხვევაში სამართლებრივი პასუხისმგებლობის შედეგებს     4. სწორად განმარტავს კონფიდენციალური ინფორმაციის გასაჯაროების პროცედურებს     5. დავალების შესაბამისად განასხვავებს კონფიდენციალურ ინფორმაციას არაკონფიდენცილურისაგან |  |
|  | 7.4. მოქმედებს კომპეტენციის ფარგლებში | * + 1. სწორად განმარტავს სადაზღვევო აგენტის ფუნქცია-მოვალეობებს     2. სწორად განმარტავს სადაზღვევო აგენტის პასუხისმგებლობის არეალს     3. დავალების მიხედვით იღებს გადაწყვეტილებას საკუთარი ფუნქცია-მოვალეობების ფარგლებში |  |
|  | 7.5. ზრუნავს კომპანიის იმიჯზე | * + 1. სწორად განმარტავს კომპანიის იმიჯზე ზრუნვის მიზანსა და მნიშვნელობას     2. სწორად განმარტავს კომპანიის იმიჯის დაცვის პროცედურებს     3. სწორად განმარტავს კომპანიის იმიჯის შელახვასთან დაკავშირებულ რისკებს     4. დავალების შესაბამისად შეიმუშავებს სადაზღვევო კომპანიის იმიჯის ამაღლების ღონისძიებებს |  |
|  | * 1. .იცავს კორექტულობას | 7.6.1. სწორად განმარტავს კორექტულობის არსს   * + 1. სწორად ჩამოთვლის კორექტულობის დაცვის გზებს     2. სწორად განმარტავს კონკურენტების მიმართ კორექტული დამოკიდებულების მნიშვნელობას     3. სწორად განმარტავს არაკორექტული დამოკიდებულების შემთხვევაში მოსალოდნელ შედეგებს     4. დავალების შესაბამისად იღებს კორექტულ გადაწყვეტილებას |  |

**ნაწილი 3. შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურება**

შესაფასებელი კომპეტენციების დადასტურების გზები:

ა) ფორმალური განათლების გზით მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარება (ჩათვლა)

ბ) არაფორმალური განათლების გზით მიღწეული კომპეტენციების დადასტურება (ნამდვილობის დადასტურება) განათლების და მეცნიერების მინისტრის მიერ დადგენილი წესით

გ) მიღწეული კომპეტენციების დადასტურება ამ დოკუმენტით დადგენილი პრინციპებით ჩატარებული გამოცდის გზით

ფორმალურ განათლებაში სტანდარტით გათვალისწინებული შეფასების პროცესის წარმართვასთან დაკავშირებული მოთხოვნები ასახულია სავალდებულო პროფესიულ მოდულებში.

**ნაწილი 4. ფორმალურ განათლებაში მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარების (ჩათვლის) პროცესი**

ფორმალური განათლების გზით მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარების (ჩათვლის) პროცესი მოიცავს მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარებას (ჩათვლას) საძიებელი კვალიფიკაციის მიზნებისათვის ქვემოთ მოცემული პრინციპების შესაბამისად,

ა) დასაშვებია ნებისმიერი კვალიფიკაციის ფარგლებში მიღწეული სწავლის შედეგების აღიარება (ჩათვლა) ნებისმიერი კვალიფიკაციის ფარგლებში, თუ სწავლის შედეგები თავსებადია საძიებელ კვალიფიკაციასთან და მათი მიღწევა დადასტურებულია, რაც გამოიხატება საგანმანათლებლო პროგრამის ფარგლებში მიღებული დადებითი შეფასებით და შესაბამისი კრედიტის მინიჭებით.

ბ) თავსებადობის დადგენისთვის შინაარსობრივი შესწავლის მიზნით ამღიარებელი დაწესებულება ეყრდნობა პროფესიულ სტანდარტს ან/და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამის ჩარჩო დოკუმენტს, რომლის საფუძველზეც არის შემუშავებული გავლილი პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამა ან პროგრამის კომპონენტი, არსებობის შემთხვევაში - პროფესიულ საგანმანათლებლო პროგრამას ან/და სილაბუსებს, ან/და პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამების კატალოგს. ამღიარებელი დაწესებულება უფლებამოსილია აღიარების მიზნებისათვის შესაფასებელ პირს მოსთხოვოს გავლილი საგანმანათლებლო პროგრამის/სასწავლო კურსების პროგრამების (სილაბუსების) გამოთხოვა საგანმანათლებლო დაწესებულებებიდან და წარდგენა.

გ) სწავლის შედეგების თავსებადობის განსაზღვრის მიზნით აუცილებელი არაა მათი ფორმულირება იყოს იდენტური. თავსებადად ჩაითვლება სწავლის შედეგები, რომლებიც/რომელთა ერთობლიობაც შინაარსის თვალსაზრისით, ეროვნული საკვალიფიკაციო ჩარჩოს შესაბამისი საფეხურის აღმწერის გათვალისწინებით შესაძლოა მიჩნეულ იქნას ანალოგიურად.

**ნაწილი 5. მიღწეული კომპეტენციების დადასტურებისთვის გამოცდის ორგანიზების პროცესი და კომპონენტები**

მიღწეული კომპეტენციების დადასტურებისთვის გამოცდის ჩატარების პროცესი მოიცავს დასადასტურებელი კომპეტენციების შესაბამისად გამოკითხვისა და პრაქტიკული დავალების შესრულების ეტაპებს.

მიუხედავად იმისა, დასტურდება თუ არა კვალიფიკაციით გათვალისწინებული კომპეტენციები შეფასების სტანდარტის ნაწილი 3-ის „ა“ და „ბ“ პუნქტებით გათვალისწინებული შესაძლებლობებით, შეფასების პროცესი მოიცავს სავალდებულო კომპონენტს (გამოცდას), რომლის შეფასება შესაბამისი კვალიფიკაციის მინიჭების წინაპირობას წარმოადგენს.

ქვემოთ მოცემულია გამოკითხვისა და პრაქტიკულ დავალებაზე დაკვირვების პროცესის მოთხოვნები, ასევე შეფასების სავალდებულო კომპონენტები.

**ა). გამოკითხვა**

|  |
| --- |
| **გამოკითხვის ფორმა:** |
| * შესაფასებელი პირის გამოკითხვა ხორციელდება ტესტის და ზეპირი შეკითხვების სახით; * ტესტი უნდა მოიცავდეს როგორც ღია, ისე დახურული ტიპის შეკითხვებს;   **გამოკითხვის პროცესის მონიტორინგი:**  არსებითია გამოკითხვის პროცესზე შემფასებლის მიერ ზედამხედველობის განხორციელება.  **მოპოვებული მტკიცებულებები:**  მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებლის მიერ მომზადებული წერილობითი ნაშრომით ასევე შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმებით  **საგამოცდო თემატიკა:**   * დასადასტურებელი კომპეტენციების შესაბამისად საგამოცდო თემატიკა შეიძლება მოიცავდეს შემდეგ საკითხებს:  1. სამუშაო დღის გეგმის ელემენტები; 2. სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვების ტექნიკა; 3. სადაზღვევო პროდუქტის შეთავაზების სახეები; 4. სადაზღვევო პროდუქტების შეთავაზებისათვის საჭირო მასალების სახეები და მათი გამოყენების თავისებურებები; 5. განვლილი დღის განმავლობაში მიღებული ინფორმაციის შემაჯამებელი დოკუმენტის შედგენის წესი; 6. პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის (ლოკაცია) შესაბამისად საჭირო დამხმარე მარკეტინგული საშუალებები; 7. პოტენციური კლიენტის მოძიების ხერხები; 8. კონკრეტული მარკეტინგული აქტივობების მნიშვნელობა და გამოყენების თავისებურებები; 9. ანკეტა - განაცხადის შევსების წესი; 10. განაცხადის ფორმის შევსებისათვის საჭირო დოკუმენტების სახეები; 11. დაზღვევის ხელშეკრულების სახეები სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით; 12. სადაზღვევო პოლისის სახეები და შევსების წესი; 13. მარკეტინგული კომუნიკაციის ელემენტები; 14. ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციები.  * სავალდებულო კომპონენტის (გამოცდის) საკითხების შერჩევა ზემოთ მოცემული საკითხებიდან წარმოადგენს შემფასებლის პრეროგატივას |

**ბ). პრაქტიკული დავალების შესრულებაზე დაკვირვება**

**საგამოცდო გარემო:**

შესაფასებელი პირის შეფასება ხორციელდება პრაქტიკული დავალებების, სიტუაციური ამოცანების სახით

**საგამოცდო პროცესის მონიტორინგი:**

საგამოცდო პროცესის მონიტორინგს ახორციელებს შემფასებელი/შემფასებლები წინასწარი დადგენილი წესისა და პროცედურების დაცვით.

**მოპოვებული მტკიცებულებები:**

მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებლის მიერ მომზადებული შესრულებული დავალებებით (წერილობითი ნაშრომი, მომზადებული დოკუმენტი ან სხვ.) ასევე შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმით

**საგამოცდო პრაქტიკული დავალებების ჩამონათვალი:**

1. **დასადასტურებელი კომპეტენციების** შესაბამისად პრაქტიკული დავალებების შეიძლება მოიცავდეს შემდეგს:

ა) მომხმარებლების მონაცემთა ბაზის სხვადასხვა ნიშნის მიხედვით სეგმენტაცია;

ბ) სადაზღვევო პროდუქტის სპეციფიკისა და ბაზრის სეგმენტის მიხედვით პოტენციური მომხმარებლების თავშეყრის ადგილის (ლოკაცია) შერჩევა;

გ) მომხმარებლის ანკეტა-განაცხადის და დაზღვევის ხელშეკრულების ფორმების შევსება;

დ) სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით პორტფელის დივერსიფიცირება;

ე) კონკრეტული სადაზღვევო პროდუქტების მიხედვით ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის საშუალებების შერჩევა.

1. შესაფასებელი პირის მიერ შესრულებული სამუშაოს ხარისხის კონტროლის, სამუშაოს შესრულების თანამიმდევრობის და სამუშაოების წარმოებისას შრომის უსაფრთხოების დაცვის შეფასება წარმოადგენს ზემოთჩამოთვლილ დავალებებზე დაკვირვების თანამდევ პროცესს და მასზე დამატებითი დროის გამოყოფა არაა რეკომენდებული.
2. შემფასებლის მიერ დამატებითი კითხვების დასმის შემთხვევაში შესაფასებელი პირი პასუხობს მათ და საჭიროების შემთხვევაში მოჰყავს საკუთარი ქმედების/ გადაწყვეტილების შესაბამისი არგუმენტები
3. სავალდებულო კომპონენტის (გამოცდის) საკითხების შერჩევა ზემოთ მოცემული საკითხებიდან წარმოადგენს შემფასებლის პრეროგატივას

**ნაწილი 6. მითითებები და რეკომენდაციები ამღიარებელ დაწესებულებაში არსებული შემფასებლისათვის/შემფასებლებისთვის**

**შეფასების დაწყებამდე გაეცანით:**

* პროფესიულ სტანდარტს
* შეფასების ინსტრუმენტებს
* დაინტერესებული/შესაფასებელი პირის კომპეტენციების აღიარებასთან დაკავშირებულ შესაძლებლობებს
* შემფასებლის ჩანაწერების ფორმებს
* შეფასების პირობებს
* შეფასების წესებს
* შეფასების კრიტერიუმებს

**შეფასების პროცესში:**

* პირადად დააკვირდით დავალებების შესრულების/შეფასების პროცესს
* თითოეული შესაფასებელისათვის აწარმოეთ შეფასების ჩანაწერების ფორმები
* თუ აუცილებელია შესაფასებელს დაუსვით დამატებითი შეკითხვები დავალებასთან დაკავშირებით
* შეაფასეთ თიოთოეული კრიტერიუმი
* **შეფასების დასრულებისას:**
* შესაფასებელს მიეცით განმარტება შეფასებასთან დაკავშირებით
* შეაჯამეთ შეფასების შედეგები
* დაადასტურეთ შეფასების შედეგები ხელმოწერით
* შეფასების ჩანაწერები გადაეცით სათანადოდ უფლებამოსილ პირს

**ნაწილი 7. შემფასებლის ჩანაწერების ფორმები**

**შესაფასებელი პირის სახელი, გვარი:**

**შეფასების თარიღი:**

**შეფასების ადგილი:**

**შემფასებლის სახელი, გვარი:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **დადასტურებული კომპეტენცია** | | **მტკიცებულებები** | | |
| **ფორმალური**  **განათლების**  **აღიარება**  **(დანართი N)** | **არაფორმალური**  **განათლების**  **აღიარება**  **(დანართი N)** | **გამოცდა**  **(დანართი N)** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**შედეგი: დადასტურდა ------/ არ დადასტურდა ----------**

**შემფასებლის კომენტარი:**

**დადასტურება:**