



چارچوب صلاحیت حرفه‌ای صنعت بیمه اتکایی

مجری گزارش: پژوهشکده بیمه
تابستان ۱۴۰۴ گزارش پژوهشی شماره ۱۹۰





اطلاعات مدرس و همکاران

شناسنامه عمومی گزارش پژوهشی	
عنوان گزارش	چارچوب صلاحیت حرفه‌ای اتکایی
مستندات و شماره قرارداد	شماره ۸۰۵۶ / ق پ ب ۱۴۰۴
سفارش دهنده	میز بیمه‌های اتکایی
مجری گزارش	فریال فراکش (مدیر اتکایی بیمه اتکایی تهران)
همکاران اصلی گزارش	دکتر امیر بابا اکبری
همکاران گزارش	دکتر محسن قره‌خانی، مرجان قره‌خانی
ناظر علمی گزارش	مینا صدیق نوحی
تاریخ شروع اجرای گزارش	۱۴۰۴/۰۲/۰۱
مدت تمدید قرارداد	-
تاریخ اتمام گزارش	۱۴۰۴/۰۵/۰۱



پیشینه موضوع

این پژوهش با هدف طراحی چارچوب شایستگی حرفه‌ای برای صنعت بیمه اتکایی ایران انجام شده است تا به ارتقای استانداردهای آموزشی و توسعه مسیر شغلی در این حوزه کمک کند. با توجه به نقش حیاتی بیمه اتکایی در تأمین امنیت مالی و توسعه اقتصادی کشور، پژوهش بر بهبود کیفیت منابع انسانی و توانمندی‌های فنی تأکید دارد.

در این مطالعه، ضمن تحلیل نیازهای شایستگی‌های حرفه‌ای در صنعت بیمه اتکایی، مدل بومی‌شده‌ای بر اساس استانداردهای بین‌المللی طراحی شده است که حوزه‌هایی مانند تحلیل ریسک، مدیریت قراردادهای بیمه اتکایی، مدلسازی داده‌های آماری و تحلیل مالی را پوشش می‌دهد.

نتایج این پژوهش می‌تواند به ارتقای عملکرد شاغلان، بهبود فرآیندهای استخدام و آموزش و توسعه مدل‌های شایستگی در سایر بخش‌های بیمه و تأمین مالی کمک کند.



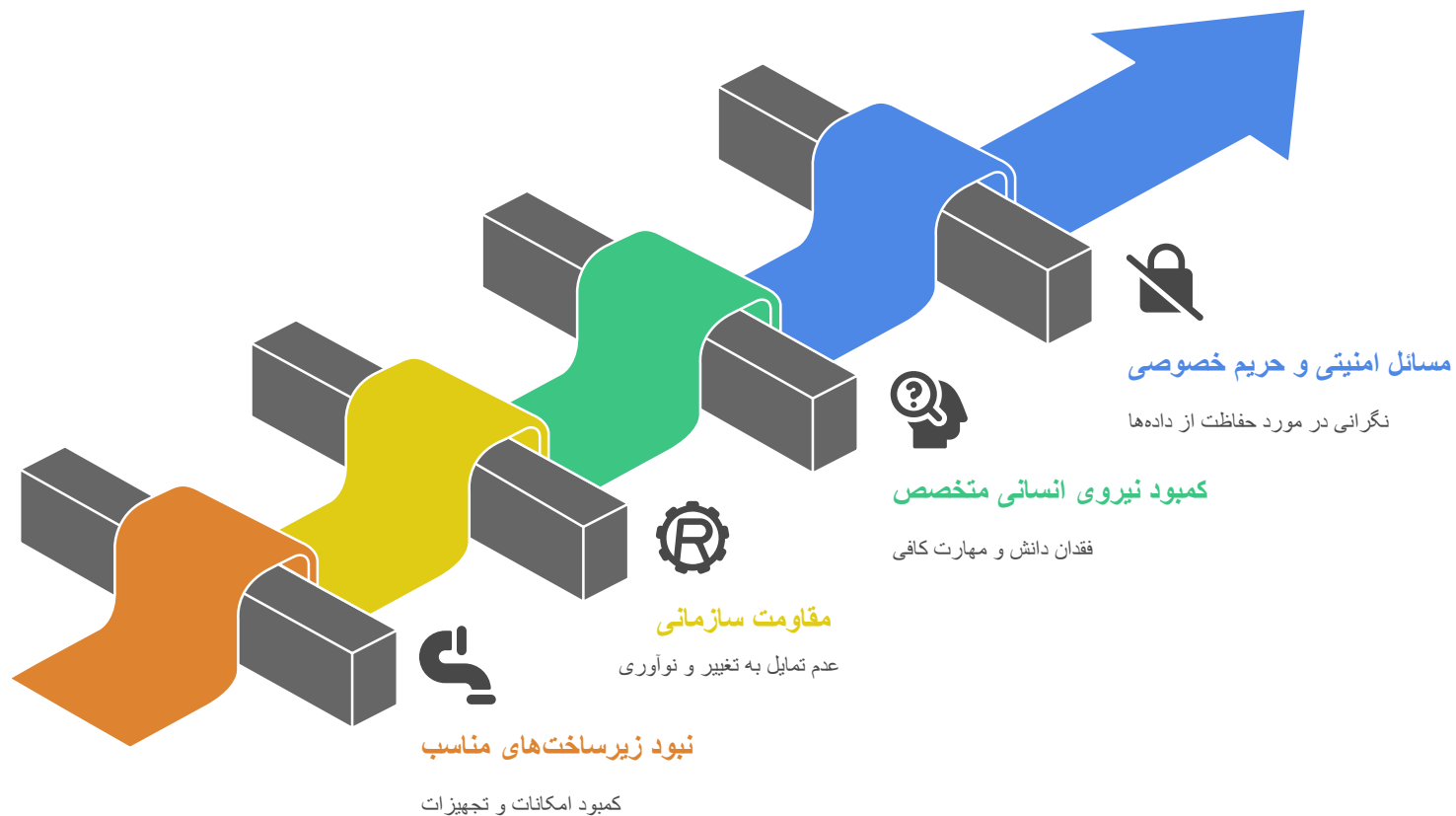


سوابق مطالعاتی و پژوهشی مربوطه

- بررسی چارچوب‌های بین‌المللی شایستگی در صنعت بیمه و بیمه‌اتکایی در کشورهای مختلف مانند انگلستان چارچوب مؤسسه بیمه چارتر CII، ویتنام، اتحادیه اروپا EIOPA و ایالات متحده O*NET مطالعه منابع علمی، کتاب‌ها و گزارش‌های بین‌المللی معتبر در زمینه آموزش،
- ارزیابی و توسعه صلاحیت‌های حرفه‌ای در صنعت بیمه و بیمه‌اتکایی. تحلیل تحقیقات بومی و مطالعات داخلی درباره وضعیت منابع انسانی، آموزش و نظام صلاحیت حرفه‌ای در صنعت بیمه‌اتکایی ایران.
- استفاده از تجربیات و نظرات متخصصان و کارشناسان داخلی برای تطبیق الگوهای جهانی با نیازها و ویژگی‌های خاص بازار ایران.
- توجه به الزامات آموزش مداوم و استانداردهای حرفه‌ای در سطح اتحادیه اروپا برای ارتقای سطح دانش و مهارت کارکنان.
- مرور سیستم‌های بین‌المللی صلاحیت شغلی مانند O*NET برای شناسایی مهارت‌ها و دانش‌های کلیدی مورد نیاز در نقش‌های مختلف بیمه‌اتکایی



چالش‌های صنعت بیمه اتکایی ایران





چارچوب شایستگی

دانش

درک نظری و عملی که افراد را قادر می‌سازد تا تصمیمات آگاهانه بگیرند.

تجربیات

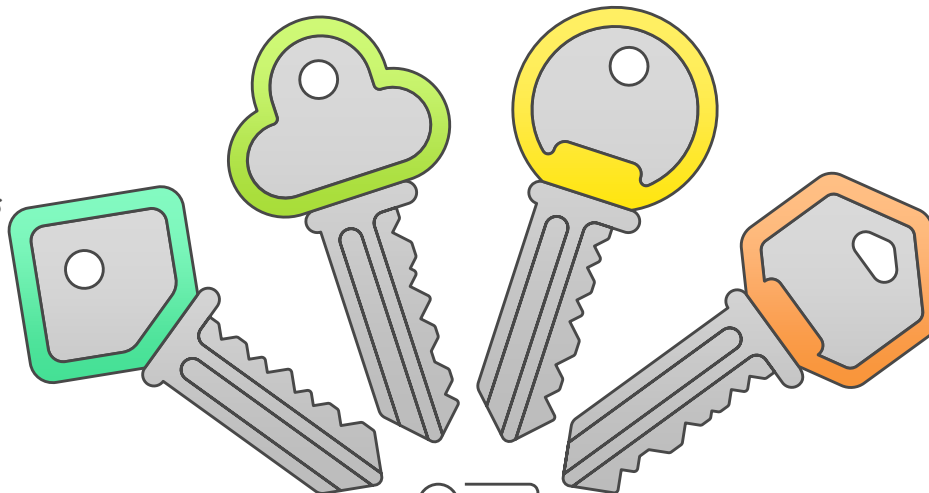
یادگیری عملی از طریق مشارکت و تعاملات.

مهارت‌ها

توانایی‌های عملی که افراد را قادر می‌سازد تا وظایف را به طور مؤثر انجام دهند.

رفتارها

ویژگی‌های قابل مشاهده که نحوه تعامل افراد با دیگران و محیط خود را نشان می‌دهد.



چارچوب شایستگی

چارچوب شایستگی ابزاری مدیریتی است که برای شناسایی و تعریف مجموعه‌ای از مهارت‌ها، دانش، تجربیات و رفتارهایی که افراد برای انجام موفقیت‌آمیز نقش‌های مختلف نیاز دارند، طراحی شده است.

چارچوب شایستگی

چارچوب‌های شایستگی در بیمه/بیمه‌اتکایی ابزار حرفه‌ای‌سازی، استانداردسازی ارزیابی و توسعه منابع انسانی‌اند و معمولاً توسط نهادهای حرفه‌ای/نظارتی هر کشور طراحی می‌شوند تا مهارت‌های فنی و رفتاری نقش‌ها را روشن، قابل سنجش و همسو با استانداردهای بین‌المللی کنند.





کاربردهای چارچوب شایستگی

برنامه‌ریزی مسیر شغلی

برنامه‌ریزی مسیر شغلی به توسعه استراتژیک کارکنان کمک می‌کند.

1



هم‌راستایی با استانداردهای بین‌المللی

هم‌راستایی با استانداردهای بین‌المللی به بهبود اعتبار خارجی کمک می‌کند.

2



ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد به بهبود عملیاتی داخلی کمک می‌کند.

3



استخدام و جذب

استخدام و جذب به بهبود عملیاتی خارجی کمک می‌کند.

4





نگاشت شایستگی

نگاشت شایستگی، فرآیند شناسایی، تحلیل و مستندسازی مهارت‌ها، دانش‌ها، رفتارها و ویژگی‌هایی است که برای انجام مؤثر یک شغل یا نقش خاص در سازمان ضروری است. این فرآیند معمولاً با هدف تعیین شایستگی‌های مورد نیاز برای موفقیت در یک شغل یا نقش خاص انجام می‌شود و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا منابع انسانی خود را به‌طور مؤثرتر مدیریت کنند. نگاشت شایستگی می‌تواند برای ارزیابی عملکرد، جذب و استخدام، آموزش و توسعه، و برنامه‌ریزی شغلی استفاده شود.





مراحل نگاشت شایستگی

- شناسایی نقش‌ها و وظایف: تحلیل شغل‌ها و فعالیت‌ها؛ تعیین وظایف و مسئولیت‌های کلیدی هر نقش.
- شناسایی شایستگی‌های لازم: استخراج مهارت‌ها، دانش‌ها، رفتارها و ویژگی‌های شخصی موردنیاز هر نقش (مثل مهارت تحلیلی، آشنایی با قوانین بیمه، ارتباط مؤثر).
- تعریف سطوح شایستگی: تعیین مقیاس تسلط برای هر شایستگی (از مبتدی تا پیشرفته/متخصص).
- ارزیابی و اندازه‌گیری: طراحی روش‌های سنجش (آزمون کتبی، مصاحبه، ارزیابی عملکرد، شبیه‌سازی عملی).
- تهیه ماتریس شایستگی: تدوین جدول نقش‌ها × شایستگی‌ها × سطوح موردنیاز برای رصد شکاف‌ها و برنامه‌ریزی توسعه.





مثال ماتریس شایستگی

ارزیابی و اندازه‌گیری شایستگی‌ها: در این مرحله، روش‌هایی برای ارزیابی شایستگی‌های موجود در کارکنان یا کاندیداها طراحی می‌شود. این ارزیابی‌ها می‌تواند شامل آزمون‌های کتبی، مصاحبه‌های شغلی، ارزیابی‌های عملکردی، یا شبیه‌سازی‌های عملی باشد که نشان‌دهنده تسلط فرد به شایستگی‌های خاص است.

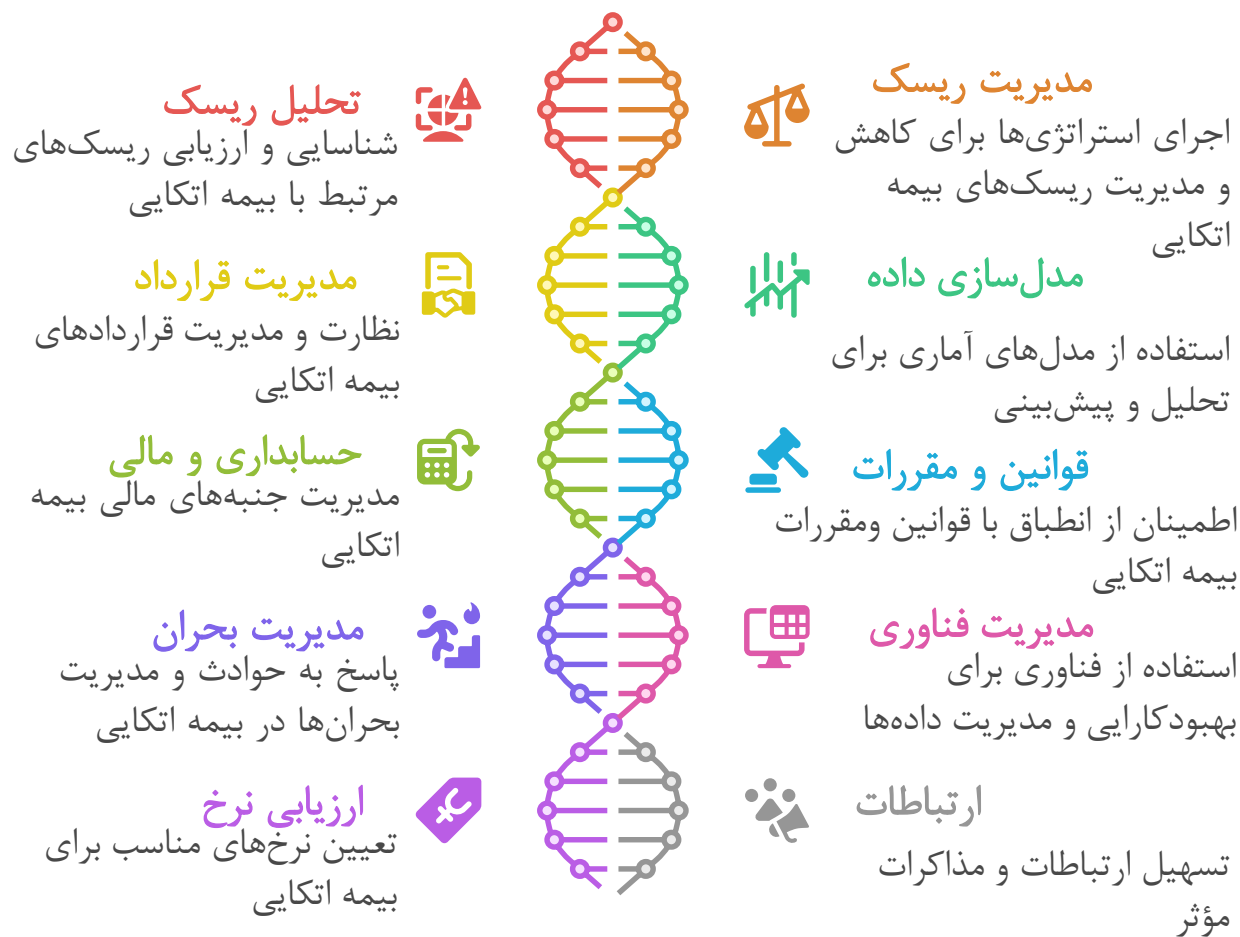
تهیه ماتریس شایستگی: یک ماتریس شایستگی، جدولی است که در آن شایستگی‌ها و سطوح آن‌ها برای هر نقش و وظیفه خاص درج می‌شود. این ماتریس می‌تواند به سازمان کمک کند تا ببیند کدام شایستگی‌ها برای هر نقش ضروری هستند و چه سطوحی از شایستگی برای افراد در هر نقش نیاز است.

نقش / وظیفه	آگاهی از قوانین	مهارت رهبری	مهارت ارتباطی	مهارت فنی
مدیر بیمه اتکایی	متوسط	پیشرفته	پیشرفته	پیشرفته
کارشناس فنی	پیشرفته	مبتدی	متوسط	متوسط
کارشناس فروش	متوسط	متوسط	پیشرفته	مبتدی

نکته: این ماتریس به سازمان کمک می‌کند تا ببیند کدام شایستگی‌ها برای هر نقش ضروری هستند و چه سطوحی از شایستگی برای افراد در هر نقش نیاز است.



شایستگی‌های فنی ویژه بیمه اتکایی





رویکردهای مختلف چارچوب شایستگی





چارچوب CII : ساختار کلی

هدف و کارکرد: تعیین حداقل سطوح شایستگی برای نقش‌های بیمه‌ای، استانداردسازی ارزیابی، و هدایت توسعه فردی/سازمانی.

راهنمای جامع: فهرست مهارت‌ها و دانش‌های موردنیاز نقش‌ها؛ قابل استفاده برای طراحی آموزش و آزمون. رویکرد ماتریسی: اتصال شایستگی‌ها به نقش‌های مشخص هر سازمان و امکان ساخت پروفایل شایستگی برای هر نقش.

بومی‌سازی در سازمان: کمک به توسعه «مدل شایستگی اختصاصی» و برنامه‌ریزی مسیر شغلی کارکنان. حمایت از نوآوری آموزشی: مبنای طراحی محصولات/خدمات آموزشی و واحدهای آزمون؛ پشتیبان ارتقای استانداردهای حرفه‌ای و کیفیت خدمت. ساختار محتوایی: شایستگی‌های فنی و تجاری (حقوقی، نظارتی، اصول بیمه، ...) برای همه نقش‌ها.

شایستگی‌های تخصصی در سه حوزه اصلی: بیمه‌گری ((Underwriting، ادعا/خسارت ((Claims، واسطه‌گری ((Intermediaries).

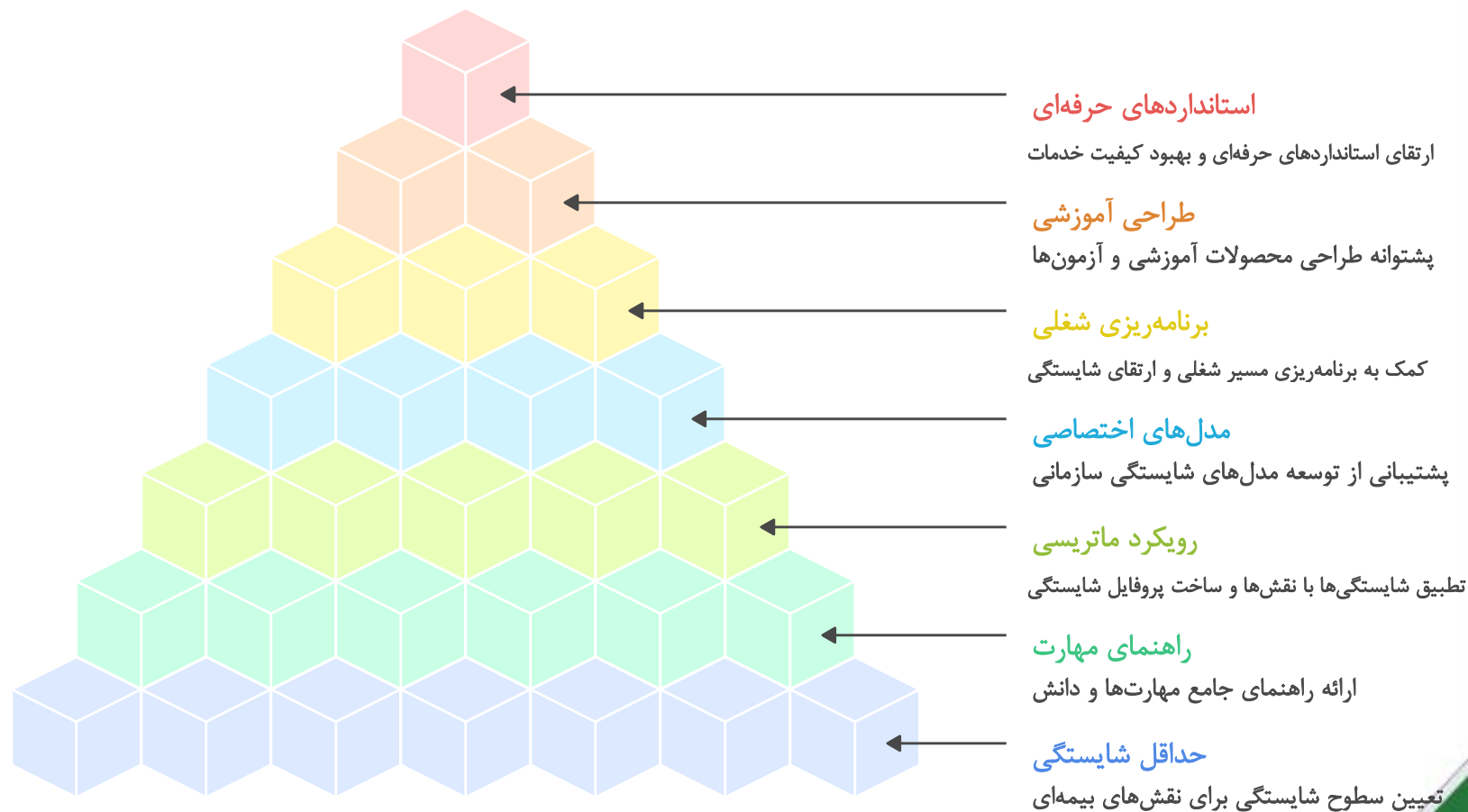
ویژگی‌های طراحی: عمومی و فراملی (وابسته به مقررات کلی، نه قوانین کشوری خاص)، پایدار در برابر تغییرات مقررات، و کاربردی در متن نقش‌های سازمانی.

نتیجه کلیدی: چارچوب CII، با تعریف سطوح شایستگی و نقشه توسعه، حرفه‌ای‌گری را تقویت کرده و به بهبود نتایج تجاری و رضایت مشتری می‌انجامد.





چارچوب شایستگی CII

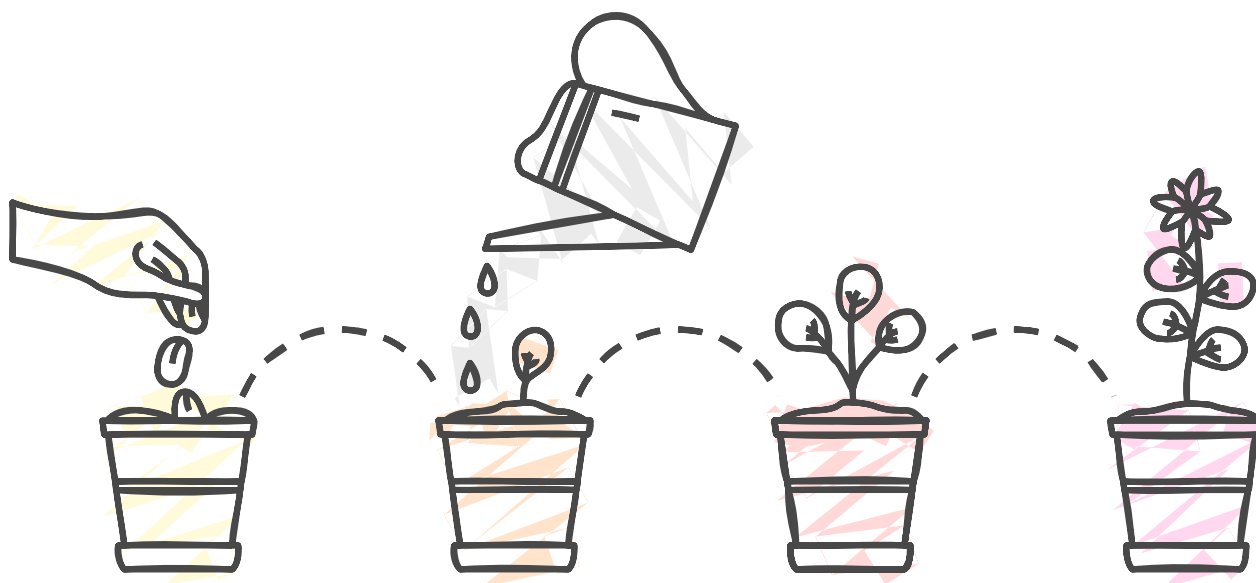


شایستگی‌های فنی و تجاری (حقوقی، نظارتی، اصول بیمه) برای همه نقش‌ها. شایستگی‌های تخصصی: بیمه‌گری (Underwriting)، خسارت/ادعا (Claims)، واسطه‌گری (Intermediaries) و ویژگی‌ها: عمومی و فرا ملی، پایدار در برابر تغییر مقررات، و قابل کاربرد در نقش‌های سازمانی.



چارچوب شایستگی بیمه‌ای موسسه بیمه چارتر (CII)

چارچوب شایستگی بیمه‌ای موسسه بیمه چارتر (CII) شامل مراحل مختلفی است که به صورت چهار سطح مختلف طراحی شده است. این سطوح به شرح زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:



معرفی

آشنایی پایه با بیمه

شایستگی‌های اصلی

به‌کارگیری اصول بنیادین بیمه

شایستگی‌های کلیدی

درک موقعیت‌های پیچیده

حرفه‌ای

تصمیم‌گیری استراتژیک
همسو با اهداف کسب‌وکار





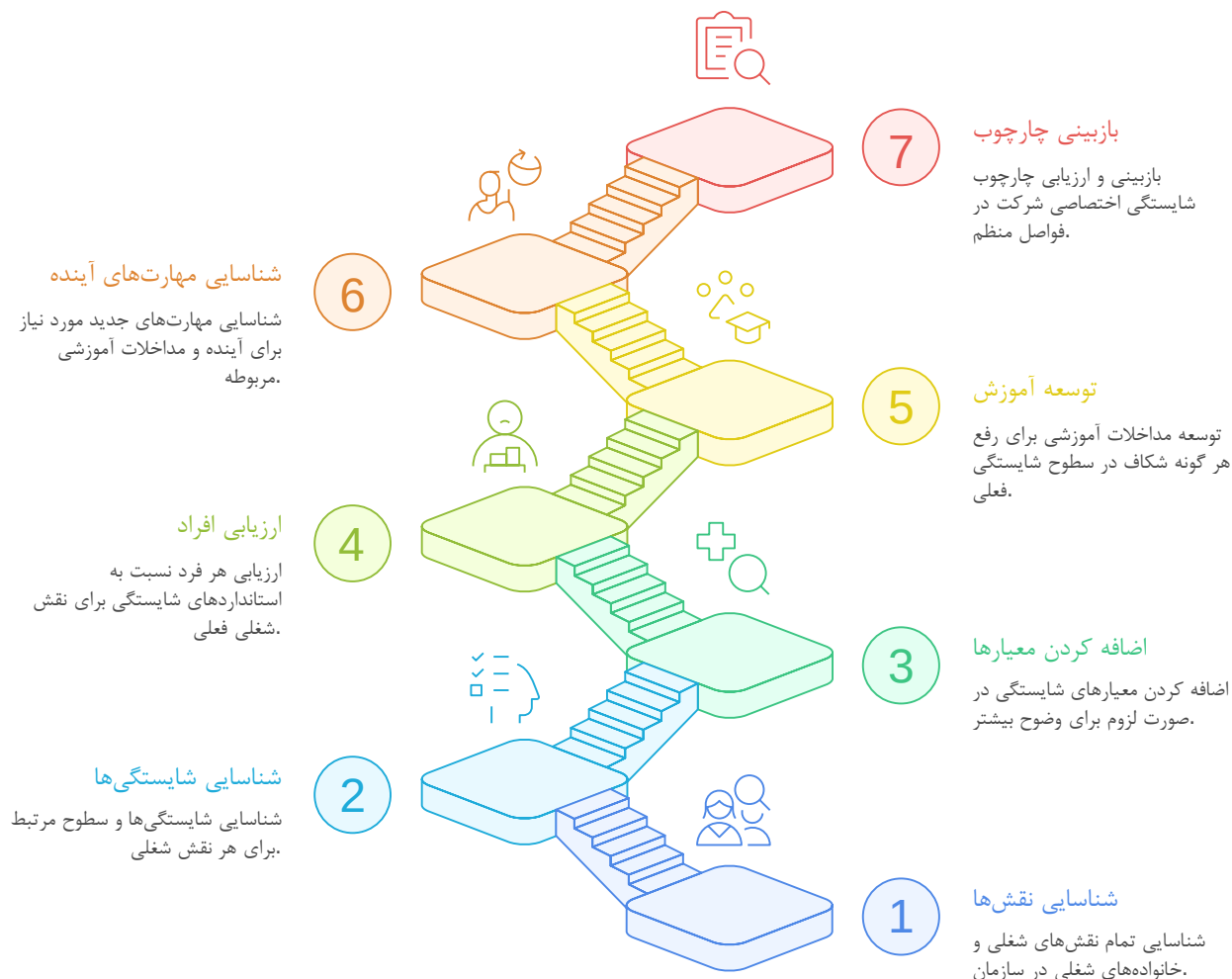
چارچوب شایستگی بیمه‌ای موسسه بیمه چارتر (CII)

چارچوب مدارک CII	نتیجه یادگیری / توصیف شایستگی‌ها	چارچوب شایستگی CII
آزمون بیمه پایه (Foundation Insurance Test)	دانستن، بیان کردن، تعریف کردن	مرحله ۱ - معرفی
گواهی‌نامه در بیمه (Certificate in Insurance)	شناسایی، توضیح دادن، درک کردن	مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)
دیپلم در بیمه (Diploma in Insurance)	درک و به‌کارگیری، تفسیر، توضیح، توصیف، توجیه، تفاوت قائل شدن، تحلیل کردن	مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)
دیپلم پیشرفته در بیمه (Advanced Diploma in Insurance)	درک و به‌کارگیری، بررسی، بازبینی، تحلیل انتقادی، ارزیابی، سنجش	مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)

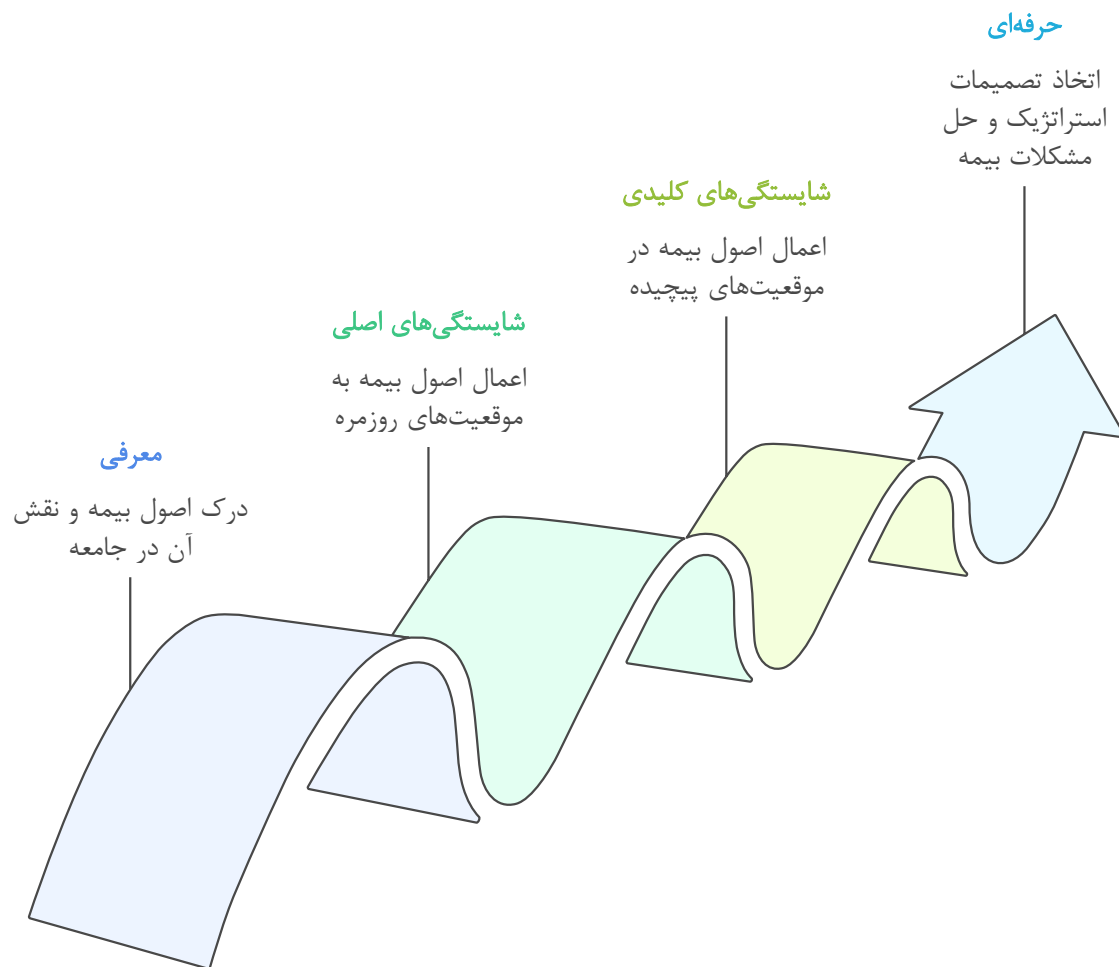




مراحل اجرای چارچوب شایستگی در سازمان



شایستگی های





مهارت های کسب و کار





دانش در زمینه شرکت و بازار

شرح	مرحله
- دانستن ساختار کلی بازار خدمات مالی/ بیمه و نحوه عملکرد آن و جایگاه شرکت در این ساختار. - آشنایی با کانال‌های توزیع برای خدمات مالی و بیمه و نقش بانک‌ها و شرکت‌های بیمه. - دانستن فرآیندها، رویه‌ها و مستندات مشترک برای بخش‌های مختلف شرکت. - دانستن اهداف، استراتژی‌ها و بیانیه مأموریت شرکت. - آشنایی با ارزش‌ها و اصول شرکت و توانایی تشریح نقش خود در عملیات تجاری کلی شرکت.	مرحله ۱ - معرفی
- اعمال دانش از ساختار بازار و فرآیندهای آن در موقعیت‌های روزمره و ساده. - آگاهی از شاخص‌های کلیدی عملکرد و قراردادهای سطح خدمات و چگونگی تأثیر آن‌ها بر عملکرد شرکت. - توانایی توضیح دادن عوامل اقتصادی خارجی که می‌توانند بر عملکرد شرکت تأثیر بگذارند. - توانایی شناسایی رقبای اصلی شرکت و توضیح دادن نحوه رقابت با آن‌ها. - آگاهی از مشتریان مختلف در بخش بیمه و نحوه تأثیر آن‌ها بر عملکرد شرکت.	مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی
- اعمال دانش ساختار بازار و فرآیندهای آن در موقعیت‌های پیچیده‌تر. - شناسایی تهدیدات و فرصت‌های پتانسیل برای کسب‌وکار و ارائه پیشنهادات مناسب. - آگاهی از نحوه مطابقت سازمان‌های بیمه با الزامات حکومتی و سازمانی. - شناسایی و ارزیابی تغییرات رقابتی و استراتژی‌های بازار و تأثیر آن‌ها بر موقعیت شرکت. - ارزیابی داده‌های عملکرد شرکت و شناسایی محصولات و رویکردهای مناسب برای دستیابی به اهداف تجاری.	مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی
- پیش‌بینی چگونگی تأثیر تغییرات خارجی بر کسب‌وکار و ارزیابی عملکرد شرکت بر اساس این تغییرات. - ارزیابی روندها و داده‌های عملکرد شرکت و محصولات و رویکردهای مورد نیاز برای دستیابی به اهداف تجاری. - تجزیه و تحلیل تأثیر استراتژی‌های رقا بر وضعیت بازار و استفاده از این اطلاعات برای تأثیرگذاری مثبت بر موقعیت شرکت. - ارزیابی و تنظیم تغییرات فرآیندهای تجاری به‌منظور انطباق با الزامات جدید بازار و حکومتی. - بررسی و تجزیه و تحلیل بخش برای شناسایی خطرات و تأثیرات آن بر کسب‌وکار و رقا.	مرحله ۴ - حرفه‌ای





درک مشتری

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- دانستن معنای "مشتریان داخلی و خارجی". - آگاهی از اینکه شکایت چیست، چه زمانی باید به آن پرداخته شود و به چه کسی ارجاع داده شود. - درک اهمیت فهم مشتری هنگام ارائه اطلاعات یا مشاوره. - دانستن عواملی که بر جذب و حفظ مشتریان تأثیر می‌گذارد. - توانایی بیان ویژگی‌های خدمات مشتری عالی و آگاهی از انتظارات مشتری. - آشنایی با دلایل شکایت مشتریان و تأثیر آن‌ها بر کسب‌وکار. - آگاهی از عواقب عدم رفتار اخلاقی با مشتریان.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی	- درک مسائل و نگرانی‌هایی که هم مشتریان داخلی و هم خارجی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و قابلیت استفاده از این دانش برای بهبود روابط مثبت با مشتریان. - توانایی جمع‌آوری اطلاعات کافی درباره مشتریان برای پشتیبانی از ارائه خدمات عالی به آن‌ها. - توانایی توضیح دادن اهمیت بازخورد مشتری و نحوه جمع‌آوری آن. - توانایی توضیح دادن تأثیر اقدامات خود بر روابط مشتری و شناسایی فرصت‌های بهبود این روابط.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی	- مدیریت انتظارات مشتری به‌طور مؤثر. - توانایی توضیح اینکه چگونه تجربیات مثبت و منفی مشتریان می‌تواند بر سایر بخش‌های کسب‌وکار تأثیر بگذارد. - شناسایی تهدیدات و فرصت‌های پنهان برای کسب‌وکار از طریق تحلیل بازخورد مشتری و انجام اقدامات اصلاحی بر اساس آن. - حمایت از همکاران برای اطمینان از اینکه آن‌ها توانایی حل مشکلات مشتریان را دارند.
مرحله ۴ - حرفه‌ای	- تجزیه و تحلیل پایه مشتری به‌منظور اطمینان از اینکه محصولات و خدمات ارائه‌شده توسط شرکت همچنان نیازهای مشتریان را برآورده می‌کند. - چالش‌زدن فرآیندها و روش‌های موجود برای بهبود تجربه مشتری. - بررسی و تجزیه و تحلیل الگوهای بازخورد مشتری برای شناسایی مناطقی که می‌توان خدمات مشتری را بهبود بخشید. - ارزیابی تأثیر استراتژی‌های شرکت بر روابط با مشتریان و استفاده از این تحلیل‌ها برای بهبود موقعیت شرکت.





مهارت های ارتباطی

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- درک اهمیت ارتباط مؤثر و تأثیرات منفی ارتباط ضعیف. - توانایی فهرست کردن روش های مختلف ارتباطی و نحوه استفاده از آن ها در موقعیت های مختلف. - دانستن اصول ارتباط مؤثر به طور شفاهی، کتبی و الکترونیکی و اهمیت توضیح دقیق اصطلاحات. - آگاهی از اهمیت تبادل اطلاعات و منابع با همکاران و اطمینان از دقت اطلاعات. - آشنایی با استانداردها و رویه های شرکت برای ارتباط با دیگران. - توانایی تطبیق سبک و رویکرد ارتباطی با نیازهای مختلف افراد.
مرحله ۲ - شایستگی های اصلی (Core Competence)	- برقراری ارتباط مؤثر به طور شفاهی، کتبی و الکترونیکی با همکاران و مشتریان در موقعیت های روزمره. - شناسایی بهترین روش های ارتباطی برای موقعیت های مختلف و بررسی درک نیازهای مشتریان. - استفاده از تکنیک های گوش دادن و پرسشگری به منظور جمع آوری اطلاعات و بررسی درک طرف مقابل. - توانایی مدیریت و حل تعارض ها با مشتریان و همکاران. - آگاهی از نحوه مدیریت موقعیت های دشوار با مشتریان.
مرحله ۳ - شایستگی های کلیدی (Key Competence)	- استفاده از مهارت های ارتباطی به طور مؤثر برای مدیریت مسئولیت های خود. - توضیح اهمیت استفاده از روش های ارتباطی پیچیده تر، مانند گزارش ها و ارائه ها. - توانایی ارزیابی و تحلیل بازخورد مشتری و استفاده از آن برای بهبود روابط با مشتریان. - مدیریت جلسات مؤثر با همکاران و حفظ سوابق مستند از اقدامات توافق شده. - درک نیاز به توجیه تصمیمات به دیگران و برقراری ارتباط واضح برای اطمینان از درک صحیح تصمیمات.
مرحله ۴ - حرفه ای (Professional)	- استفاده از مهارت های ارتباطی پیشرفته برای بهبود عملکرد کسب و کار. - بررسی اسناد و گزارش های تولید شده برای دقت، وضوح و محتوا. - ارائه دلایل برای تصمیمات تجاری در سطوح عملیاتی و استراتژیک و برقراری ارتباط مؤثر با دیگران. - اطمینان از رعایت اصول اخلاقی سازمانی و ارتباطات صحیح داخلی و خارجی در تمام سطوح. - ارزیابی و بررسی ارتباطات کسب و کار خود و اتخاذ اقدامات لازم برای بهبود آن ها.





مدیریت اطلاعات و داده‌ها

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- دانستن نحوه درک اطلاعات و اهمیت آن. - آگاهی از نحوه جمع‌آوری و نگهداری سوابق ارتباطات و معاملات تجاری مطابق با رویه‌های شرکت. - درک اهمیت جمع‌آوری اطلاعات کافی برای اینکه هر تحلیلی معتبر باشد. - آگاهی از نحوه حفظ محرمانگی و امنیت اطلاعات. - درک اهمیت دادن اطلاعات دقیق به مشتریان و ذینفعان. - آشنایی با سیستم‌های داخلی شرکت برای ذخیره و ضبط اطلاعات و پیامدهای عدم انجام این کار.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)	- درک اطلاعات ساده و رسیدن به نتایج در طیف وسیعی از موقعیت‌های روزمره. - ارائه اطلاعات به دیگران در فواصل زمانی مختلف و به‌طور منظم برای حمایت از تصمیمات کلیدی. - نگهداری سوابق دقیق و کامل از ارتباطات و معاملات تجاری. - استفاده از سیستم‌های داخلی شرکت برای ذخیره و ضبط اطلاعات به‌طور مؤثر. - شناسایی مشکلات بالقوه در دسترسی به داده‌ها و مسائل مربوط به به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)	- برقراری و نگهداری داده‌ها و سوابق به‌منظور برآورده کردن اهداف سازمانی و الزامات قانونی. - استفاده از داده‌ها برای تحلیل و ارزیابی نتایج مشتریان و شناسایی ریسک‌ها. - استفاده از سیستم‌های داخلی و نرم‌افزارهای خارجی برای جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و ذخیره اطلاعات. - ارزیابی روند داده‌ها و استفاده از آن‌ها برای پیش‌بینی نتایج تجاری. - ارزیابی تأثیر تصمیمات گذشته بر عملکرد تجاری و ارزیابی آن‌ها به‌منظور بهبود مدل‌های کسب‌وکار.
مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)	- استفاده از نرم‌افزارهای داخلی و خارجی مناسب برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات مدیریتی به‌منظور شناسایی مسائل و ارزیابی آن‌ها. - ارزیابی تأثیر داده‌ها بر تصمیمات تجاری و شناسایی زمینه‌هایی برای بهبود سودآوری کسب‌وکار. - استفاده از تحلیل داده‌ها برای ارزیابی و تحلیل نتایج عملکرد گذشته و حل مسائل تجاری و پیش‌بینی انتظارات مشتری. - تجزیه و تحلیل اطلاعات به‌منظور بررسی سود و عوامل مؤثر بر آن و ارائه پیشنهادات برای افزایش سودآوری کسب‌وکار.





برنامه‌ریزی و سازماندهی

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- درک اهمیت برنامه‌ریزی و اولویت‌بندی کارهای شخصی برای دستیابی به نیازهای تجاری، اهداف و زمانبندی‌ها. - توانایی فهرست کردن ابزارها و تکنیک‌های مورد استفاده برای برنامه‌ریزی و سازماندهی زمان و کار. - آگاهی از عواملی که می‌توانند بر بار کاری شخصی و دسترسی به زمان تأثیر بگذارند. - توانایی اولویت‌بندی بار کاری شخصی در سیستم‌های عملیاتی سازمان و شناسایی نقاط نگران‌کننده.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)	- برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و سازماندهی زمان خود به منظور دستیابی به نیازهای تجاری، اهداف و زمانبندی‌ها. - شناسایی و تأمین منابع و تجهیزات لازم برای تکمیل بار کاری شخصی. - ارائه کمک به همکاران برای دستیابی به اهداف تجاری سازمان. - پیشنهاد ایده‌ها و راهکارهای نوآورانه برای بهبود کارایی و دستیابی به اهداف تجاری.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)	- برنامه‌ریزی مؤثر و پیش‌بینی‌پذیر برای مدیریت زمان و اولویت‌ها، با توجه به وقایع غیرمنتظره و وقفه‌ها. - نظارت بر پیشرفت کار در برابر اهداف تجاری و اصلاح برنامه‌ها در صورت لزوم. - تجزیه و تحلیل شیوه‌های موجود برنامه‌ریزی و سازماندهی کار به منظور یافتن روش‌های کارآمدتر. - مدیریت مؤثر کارهای تیمی و واگذاری وظایف به منظور رسیدن به اهداف تجاری.
مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)	- ارائه چشم‌انداز و جهت‌گیری در برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و سازماندهی کارها و منابع در سطوح عملیاتی و استراتژیک. - پیش‌بینی و مدیریت تأثیر تغییرات، از جمله تغییرات تکنولوژیکی مانند رسانه‌های اجتماعی و تهدیدات کسب‌وکار. - هدایت تیم برای غلبه بر چالش‌ها و دستیابی به اهداف تجاری. - تجزیه و تحلیل و ارزیابی شیوه‌های کاری و ارائه پیشنهادات برای تغییرات در سطوح عملیاتی و استراتژیک. - پذیرش مسئولیت برای تحویل به موقع کارها در ناحیه مسئولیت و ایجاد حس فوریت در صورت لزوم.





مدیریت افراد

شرح	مرحله
- دانستن شرایط و ضوابط استخدام و حقوق و مسئولیت‌های شغلی و توانایی توضیح آن‌ها به دیگران. - آشنایی با خطوط گزارش‌دهی و ارتباطات در شغل خود. - توضیح و نشان دادن سیستم‌ها و رویه‌های مربوط به شغل خود برای دیگران، از جمله همکاران جدید. - ارتباط و ثبت دقیق الگوهای شیفت کاری، درخواست‌های مرخصی و غیبت‌ها در چارچوب رویه‌های شرکت. - آگاهی از عواملی که می‌تواند بر در دسترس بودن زمان، انعطاف‌پذیری و حجم کاری اعضای تیم تأثیر بگذارد و نحوه واکنش مناسب برای اطمینان از رفتار منصفانه.	مرحله ۱ - معرفی
- نظارت بر تیم طبق سیاست‌ها و رویه‌های شرکت و اتخاذ اقدامات مناسب در صورت عدم انجام کار طبق استانداردها. - کمک به توسعه و ارائه آموزش‌های لازم برای اعضای تیم و ارائه بازخورد به موقع و سازنده. - به‌کارگیری سیستم‌های مدیریت عملکرد و فرآیندهای آن به‌طور مؤثر. - فعالانه مهارت‌های رهبری و مدیریت خود را برای پاسخ به نیازهای تجاری و تغییرات آن توسعه می‌دهد. - ارائه بازخورد سازنده و انگیزشی برای بهبود عملکرد و دستیابی به اهداف تجاری.	مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)
- هدایت و مربیگری همکاران از طریق ارجاعات فنی و شناسایی نیازهای آموزشی و توسعه. - به‌کارگیری دانش تخصصی برای حمایت از دیگران در دستیابی به اهداف فردی و تجاری. - شناسایی و حل مسائل مربوط به کارکنان برای اطمینان از ارائه بالاترین سطح خدمات. - ارزیابی عملکرد تیم در برابر اهداف سازمانی و شاخص‌های رضایت مشتری و انجام اقدامات اصلاحی در صورت لزوم. - توسعه و ایجاد اهداف تیمی با استفاده از معیارهای SMART و نظارت بر اقدامات لازم برای دستیابی به این اهداف.	مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)
- تجزیه و تحلیل مهارت‌ها و دانش مورد نیاز برای دستیابی به اهداف تجاری و توسعه برنامه‌هایی برای مدیریت استعداد و جانشینی. - تجزیه و تحلیل دلایل اصلی غیبت‌های کارکنان و انجام اقدامات اصلاحی لازم. - هدایت تیم در مواجهه با چالش‌ها و تغییرات برای رسیدن به اهداف تجاری. - ارزیابی منابع مورد نیاز برای برآورده کردن اهداف تجاری و اطمینان از در دسترس بودن آن‌ها. - پذیرش مسئولیت برای اطمینان از اینکه افراد کافی با شایستگی مناسب برای برآورده کردن نیازهای تجاری وجود دارند.	مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)





مهارت‌های مذاکره و اقناع

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- دانستن اصول مذاکره مؤثر در صورتی که در شغل مورد نیاز باشد. - توانایی بیان اطلاعات مورد نیاز برای اتخاذ تصمیمات مؤثر.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)	- مذاکره به صورت به موقع و مؤثر برای ارائه راه‌حل‌های مقرون به صرفه برای شرکت و مشتریان آن در موقعیت‌های روزمره. - پیش‌بینی اعتراضات و توسعه پاسخ‌های مؤثر. - تأکید بر پیام‌های مثبت و مزایای کلیدی. - اتخاذ رویکردی فعال و عملی در مذاکره. - اتخاذ تصمیمات صحیح بر اساس اطلاعات موجود در موقعیت‌های مختلف و پیچیده. - شناسایی پارامترهایی که باید در مذاکرات برای رسیدن به توافق یا سازش در نظر گرفته شوند.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)	- درک و استفاده از مهارت‌ها و آگاهی تاکتیکی برای انجام مذاکرات مؤثر. - استفاده از طیف وسیعی از استراتژی‌ها برای دستیابی به نتایج مطلوب در مذاکرات. - ارزیابی تأثیر تصمیمات گذشته برای اطلاع‌رسانی به اقدامات آینده. - اتخاذ تصمیمات صحیح با توجه به اطلاعات موجود و ارزیابی تمامی نتایج ممکن در موقعیت‌های پیچیده‌تر.
مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)	- مذاکره و تأثیرگذاری مؤثر در تمام سطوح، داخلی و خارجی، برای دستیابی به اهداف عملیاتی و استراتژیک. - تجزیه و تحلیل انتقادی تمام اطلاعات موجود و ارزیابی نتایج ممکن هنگام اتخاذ تصمیمات در سطوح عملیاتی و استراتژیک. - ارزیابی سیاست‌ها و رویه‌های موجود برای مذاکره و تصمیم‌گیری و مشارکت مثبت در توسعه و اجرای آن‌ها.





مهارت های صدور

شرح	مرحله
- آگاهی از اهمیت واقعیت‌های مادی در ارزیابی ریسک و توانایی ارائه مثال‌های خاص. - توانایی توضیح دادن علت و چگونگی افشاگری در ارزیابی ریسک برای بیمه‌گذاری. - آگاهی از فرآیند دریافت واقعیت‌های مادی در سازمان و آشنایی با سیاست‌های ریسک و معیارهای پذیرش ریسک. - آشنایی با انواع ریسک‌هایی که برای سازمان قابل پذیرش نیست و دلیل این عدم پذیرش.	مرحله ۱ - معرفی
- درک فلسفه پذیرش ریسک سازمان و توانایی شناسایی و ارزیابی ریسک‌ها در چارچوب فرآیندهای تعیین‌شده. - توانایی توضیح دادن دلایل و عواملی که ممکن است باعث تغییر در استراتژی پذیرش ریسک شوند. - توانایی ارائه مثال‌هایی از عواملی که ممکن است نیاز به اطلاعات اضافی برای تصمیم‌گیری در پذیرش یا ادامه ریسک داشته باشند. - درک از نیاز به ارتباط با بخش‌های مختلف مانند بیمه‌گری برای شفاف‌سازی ریسک‌ها.	مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)
- ارزیابی و تعیین مقدار ریسک در موقعیت‌های پیچیده و غیر معمول. - استفاده از گزارش‌های آماری و ابزارهای مدل‌سازی برای پذیرش ریسک در این شرایط. - ارزیابی ریسک‌های موجود و شناسایی سناریوهای بدترین حالت برای مقابله با ریسک‌ها. - استفاده از مدل‌های ارزیابی ریسک برای شبیه‌سازی سناریوهای مختلف. - بررسی و ارزیابی ظرفیت‌ها و نیازهای سازمان برای افزایش ظرفیت ریسک در مناطق مختلف.	مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)
- تجزیه و تحلیل گزینه‌های موجود و اتخاذ تصمیمات مؤثر در رابطه با ریسک‌ها با در نظر گرفتن قوانین و مقررات و دیگر عوامل مؤثر. - ارزیابی تأثیرات احتمالی ریسک‌ها و شناسایی اقدامات لازم برای کاهش تأثیر ریسک‌ها در سازمان. - تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به مواجهه با ریسک‌ها و شناسایی اقداماتی برای کاهش تأثیرات منفی در حساب ریسک سازمان. - مدیریت و نظارت بر پذیرش و سطوح صلاحیت‌های بیمه‌گری در مناطق مختلف سازمان.	مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)





قیمت‌گذاری ریسک

شرح	مرحله
- آگاهی از نحوه محاسبه نرخ بیمه برای انواع مختلف ریسک‌ها. - دانستن علت تفاوت نرخ‌های اعمال‌شده برای انواع مختلف ریسک‌ها. - آگاهی از عواملی که می‌توانند بر نرخ حق بیمه برای یک ریسک تأثیر بگذارند. - درک اهمیت نسبت ضرر ادعایی و نسبت هزینه برای قیمت‌گذاری ریسک. - توانایی توصیف نقش اکچوئر در قیمت‌گذاری بیمه‌گری.	مرحله 1 – معرفی
- شناسایی منابع داده‌ای که می‌توانند برای تصمیمات قیمت‌گذاری استفاده شوند. - آگاهی از عواملی که می‌توانند بر استراتژی قیمت‌گذاری تأثیر بگذارند. - قیمت‌گذاری ریسک‌ها طبق محدودیت‌های صلاحیت خود و مطابق با سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی. - آگاهی از تأثیرات تغییرات قیمت و تأثیرات آن بر حاشیه سود در صورت اشتباه بودن قیمت‌گذاری. - آگاهی از معیارهای سودآوری که در سازمان استفاده می‌شود.	مرحله 2 – شایستگی‌های اصلی (Core Competence)
- درک ظرفیت و دامنه کسب‌وکار سازمان خود برای قیمت‌گذاری ریسک‌ها. - شناسایی تأثیرات بالقوه تخفیف‌ها و قیمت‌گذاری متغیر و تأثیر آن‌ها بر تقاضا و عرضه در پرتفوی کسب‌وکار. - استفاده از ابزارهای مدل‌سازی آماری برای محاسبه قیمت‌گذاری در شرایط پیچیده. - بررسی تأثیر تغییرات رتبه‌بندی‌ها بر کسب‌وکار و پیشنهاد روش‌هایی برای کاهش تأثیرات منفی آن‌ها. - کار با اکچوئر‌ها و ذینفعان برای اطمینان از قیمت‌گذاری دقیق و ایجاد سیاست قیمت‌گذاری درست.	مرحله 3 – شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)
- ارزیابی و تطبیق استراتژی قیمت‌گذاری بر اساس تغییرات در چرخه بازار و عوامل خارجی دیگر. - کار با اکچوئر‌ها و سایر ذینفعان برای بررسی و بررسی تأثیر قیمت‌گذاری بر درآمدهای بیمه‌ای و سودآوری. - ارزیابی تأثیر قیمت‌گذاری ریسک‌های غیر متعارف و قیمت‌گذاری مجدد در کسب‌وکار. - مشارکت در استراتژی‌های قیمت‌گذاری برای محصولات جدید و استراتژی‌های سودآوری.	مرحله 4 – حرفه‌ای (Professional)





فرآیند بیمه‌گری

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- آگاهی از سیاست‌ها و فرآیندهای سازمان برای صدور پیشنهادات و اطلاعات مورد نیاز برای کسب‌وکار. - آگاهی از اطلاعات اصلی که برای پردازش درخواست‌های جدید، تمدید یا لغو نیاز است. - آگاهی از فرآیندهای ارجاع ریسک‌ها به ذینفعان سازمان. - آگاهی از نحوه تأثیر برنامه‌های کاری و ارجاع‌های سازمانی بر فرآیند بیمه‌گری. - آگاهی از اهمیت پرداخت حق بیمه و روش‌های مختلف پرداخت.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)	- ارائه پیشنهادات دقیق و صحیح برای ریسک‌های ساده و شناسایی و ارزیابی اطلاعات مربوطه. - شناسایی و دستیابی به اطلاعات اضافی مورد نیاز برای پردازش ریسک‌ها در محدوده خاصی. - پیروی از سیاست‌ها و دستورالعمل‌های سازمان در فرآیند ارجاع ریسک‌ها به ذینفعان. - ارزیابی و شناسایی عواملی که می‌توانند موجب تشدید یا کاهش ریسک شوند.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)	- پردازش ریسک‌های پیچیده در چارچوب صلاحیت‌های سازمان و پیروی از سیاست‌ها و دستورالعمل‌های تنظیم‌شده. - نظارت بر عملکرد توافقات بیمه‌گری و اطمینان از تطابق با روندهای سازمانی و مستندات بیمه‌گری. - ارزیابی و تحلیل فرآیندهای بیمه‌گری و اصلاح آن‌ها به منظور انطباق با استراتژی سازمان. - شناسایی نیازهای بیمه‌گری ویژه برای ریسک‌های خاص و بررسی فرآیندها طبق دستورالعمل‌ها.
مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)	- تعیین و بازنگری سیاست‌ها و فرآیندهای سازمان برای پردازش ریسک‌های جدید و موجود در کسب‌وکار. - مدیریت تأسیسات بیمه‌گری و نظارت بر فرآیند ارجاع در سازمان. - ارزیابی و تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بهبود فرآیند بیمه‌گری در سازمان. - نظارت بر انجام ممیزی‌ها برای اطمینان از تطابق با قوانین و مستندات و صحت داده‌ها.





مدیریت بیمه‌گری

مرحله	شرح
مرحله ۱ - معرفی	- آگاهی از ویژگی‌های پایه‌ای خدمات ("add-on" افزودنی) - آگاهی از مفاهیم مرتبط مانند "چرخه بیمه‌گری"، "پورتنفوی بیمه‌گری" و "چرخه بازار". - آگاهی از نقش بیمه‌گری اتکایی و زمان استفاده از آن. - آگاهی از مفاهیم انباشت و تجمع ریسک و تأثیر آن‌ها بر پورتنفوی بیمه‌گری.
مرحله ۲ - شایستگی‌های اصلی (Core Competence)	- آگاهی از نحوه استفاده از اختیارات و گواهی‌های خطی برای کسب‌وکار بیمه‌گری و ریسک‌های مرتبط. - آگاهی از اهمیت رزرو هزینه‌ها برای بیمه‌گری پورتنفوی کسب‌وکار. - آگاهی از تأثیرات و ریسک‌های استفاده از اختیارات واگذار شده و عوامل قانونی و نظارتی که باید مد نظر قرار گیرند. - شناسایی روندها در درخواست‌های خسارت و ارزیابی تأثیر آن‌ها بر پورتنفوی بیمه‌گری.
مرحله ۳ - شایستگی‌های کلیدی (Key Competence)	- پردازش ریسک‌های پیچیده در چارچوب اختیارات سازمانی. - ارزیابی تأثیرات هزینه‌های بیمه‌گری و تأثیرات ریسک‌های بازار بر پورتنفوی کسب‌وکار. - شناسایی اثرات ترکیب محصول بر بیمه‌گری و ارزیابی تأثیرات آن‌ها. - شناسایی و ارزیابی مشکلات و چالش‌های در حال تغییر و نظارت بر آن‌ها در سازمان بیمه‌گری.
مرحله ۴ - حرفه‌ای (Professional)	- نظارت و ارزیابی عملکرد در زمینه‌های خاص بیمه‌گری. - مدیریت مجوزهای اختصاصی و فرآیندهای نظارت برای حفاظت از ریسک‌ها. - ارزیابی داده‌ها و تأثیرات تغییرات بازار بر پورتنفوی بیمه‌گری. - توصیه و پیش‌بینی برای کاهش اثرات چرخه بازار/بیمه‌گری بر کسب‌وکار و توصیه تغییرات برای بهبود.





O*NET

O*NET چیست؟

شبکه اطلاعات شغلی آمریکا؛

پایگاه داده استاندارد برای توصیف مشاغل، مهارت‌ها، توانمندی‌ها، وظایف و صلاحیت‌ها.

کارکرد اصلی: حمایت از استانداردسازی شغلی و ارزیابی شایستگی؛ راهنمای کارفرمایان/کارکنان برای تعریف نقش‌ها، استخدام، آموزش و توسعه مسیر شغلی.

دامنه پوشش: داده‌های ساختاریافته درباره ۹۰۰+ شغل؛ شامل مهارت‌های فنی/نرم/تحلیلی، وظایف روزانه، شرایط کاری، سطح تحصیلات و تجربه موردنیاز.

طبقه‌بندی و معیارها: استفاده از طبقه‌بندی‌های استاندارد برای خوشه‌بندی مشاغل بر پایه مهارت‌ها، وظایف و آموزش‌های لازم.

کاربرد آموزشی-توسعه‌ای: شناسایی شکاف مهارتی و طراحی برنامه‌های آموزش و ارتقای شغلی بر مبنای

شواهد. مقایسه با اروپا/بیمه اتکایی: O*NET عمومی و بین‌بخشی است (همه صنایع)، در حالی که چارچوب‌های

اروپایی بیمه/اتکایی معمولاً تخصص‌محور و صنعت‌ویژه‌اند (برای تعریف شایستگی‌های حرفه‌ای بیمه و بیمه‌اتکایی).

نتیجه برای صنعت بیمه/اتکایی: می‌توان از O*NET به‌عنوان زیرساخت توصیف شغل و مهارت بهره‌برد و سپس با

چارچوب‌های تخصصی بیمه (اروپایی/حرفه‌ای) هم‌راستا و بومی‌سازی کرد تا ارزیابی شایستگی و برنامه‌های آموزشی

دقیق‌تر شوند.



مشاغل اتکایی در O*NET

مهارت‌های اصلی اتکایی

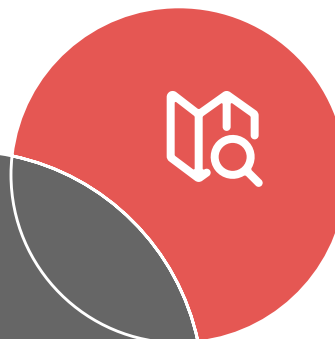
مهارت‌های ارتباطی

توانایی برقراری ارتباط موثر
با مشتریان و همکاران



تحلیل ریسک

توانایی ارزیابی و مدیریت
ریسک‌های مختلف در
مشاغل اتکایی



نرم‌افزار بیمه

آشنایی با نرم‌افزارهای
تخصصی برای محاسبات و
تجزیه و تحلیل داده‌ها



مدیریت داده‌ها

استفاده از مدل‌های آماری
برای پیش‌بینی و ارزیابی
ریسک‌ها



مهارت‌های اتکایی





مقایسه

ویژگی	EIOPA اتحادیه اروپا	CII بریتانیا	IO*NET ایالات متحده
هدف اصلی	ایجاد و نظارت بر چارچوب‌های صلاحیت حرفه‌ای در اتحادیه اروپا	ارتقاء استانداردهای حرفه‌ای در بیمه	فراهم کردن اطلاعات شغلی و ارزیابی مهارت‌ها
پوشش شغلی	مخصوص صنعت بیمه و صندوق‌های بازنشستگی	مخصوص بیمه و بیمه‌اتکایی	شامل مشاغل مختلف در تمامی صنایع
مدارک و گواهینامه‌ها	ارائه گواهینامه‌های حرفه‌ای بر اساس استانداردهای اتحادیه اروپا	ارائه گواهینامه‌های حرفه‌ای مانند Chartered	ندارد
آموزش مداوم	آموزش‌های مداوم به منظور تطابق با الزامات اتحادیه اروپا	آموزش مداوم برای حفظ گواهینامه‌ها	ندارد
مرجع ارزیابی	EIOPA	CII	O*NET



بُعد	(ایالات متحده) O*NET	(جهانی) IDF	(اروپا) EFICERT	(بریتانیا) CII
ماهیت/نقش	پایگاه دادهٔ توصیف مشاغل در کل اقتصاد	ابتکار جهانی برای استانداردسازی مهارت‌ها	چارچوب اروپایی صدور گواهینامه‌های مالی/بیمه	نهاد حرفه‌ای بیمه با چارچوب شایستگی و مدارک
تمرکز	عمومی و بین‌بخشی (همه صنایع)	هم‌ترازی بین‌المللی و مرجعیت مشترک	خدمات مالی و بیمه با تأکید بر انطباق	بیمه و بیمه‌اتکایی (صنعت‌محور)
خروجی/بازار	شرح شغل، مهارت‌ها، وظایف، شرایط کاری، مسیرهای آموزشی	چارچوب آموزشی یکپارچه، ارزیابی شفاف، گواهینامه‌های جهانی	سطوح گواهینامه (پایه/میانی/پیشرفته) و آزمون‌های تخصصی	Cert CII، Dip CII، مدارک؛ ماتریس شایستگی ACII، FCII
کاربری اصلی	تحلیل بازار کار، طراحی نقش‌ها، کشف شکاف مهارتی	هم‌ترازسازی بین‌المللی صلاحیت‌ها و ظرفیت‌سازی	همسان‌سازی مهارت‌ها در اروپا، MiFID II و Solvency II انطباق با	ارزیابی/ارتقای شایستگی حرفه‌ای‌های بیمه، طراحی مسیر شغلی
شدت تخصص‌محوری	کم تخصص برای بیمه؛ داده‌محور و عمومی	تخصصی چندملیتی با نگاه سیاست‌گذاری	تخصصی در مالی/بیمه با رویکرد تنظیم‌گری	بسیار تخصصی برای بیمه/اتکایی
انطباق مقرراتی	مقررات‌محور نیست؛ توصیفی/اطلاعاتی است	تکیه بر استانداردهای جهانی (مثل ISO/IFRS)	هم‌راستا با مقررات/دستورالعمل‌های اتحادیه اروپا	هم‌سو با استانداردهای حرفه‌ای بیمه
بهترین کاربرد برای بیمه‌گر اتکایی	تعریف اولیه نقش‌ها و تحلیل شکاف مهارت‌ها	مرجع مشترک برای پروژه‌های بین‌المللی/چندکشوری	تضمین انطباق اروپایی و گواهینامه کارکنان	طراحی مدل شایستگی نقش‌های اتکایی، مسیرهای ارتقا



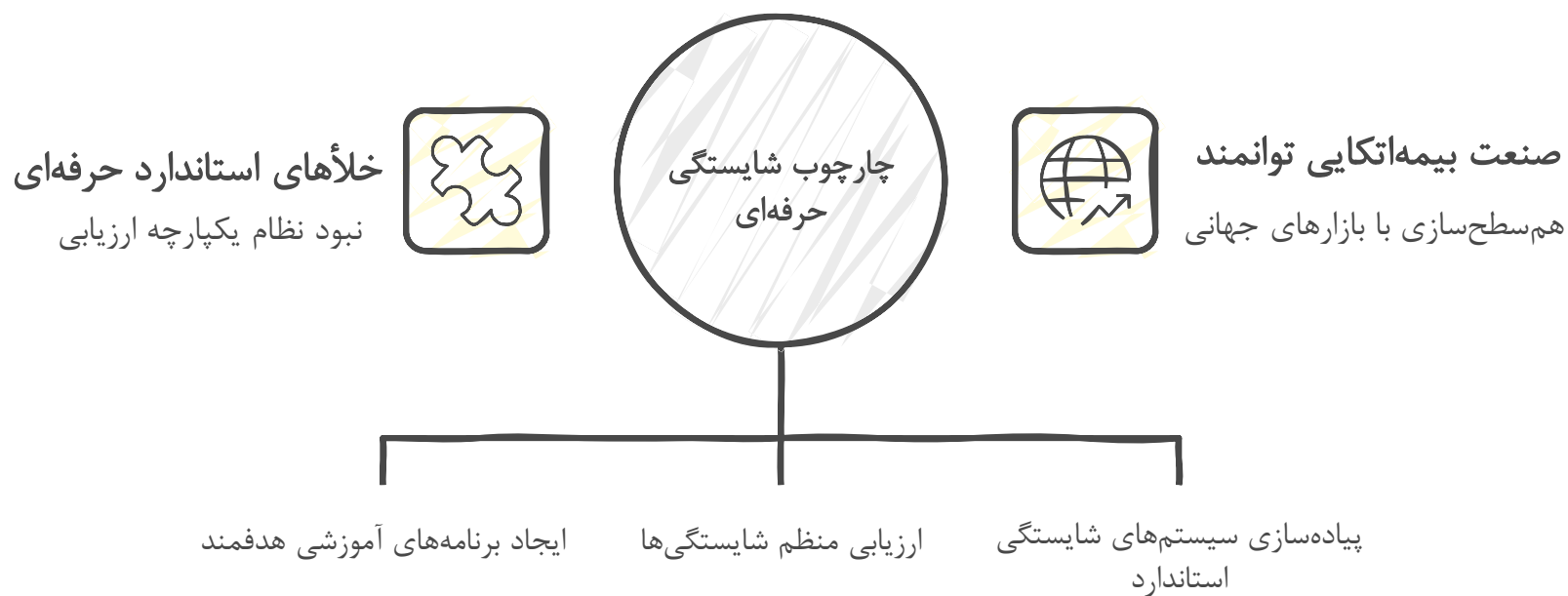
این گزارش با هدف طراحی یک «چارچوب شایستگی حرفه‌ای» بومی برای صنعت بیمه‌اتکایی ایران تدوین شده است؛ چارچوبی که با الهام از الگوهای جهانی مانند CII، O*NET و چارچوب‌های اروپایی، اما متناسب با شرایط فرهنگی، اقتصادی و ساختاری کشور تنظیم می‌شود. مسأله‌ی محوری گزارش، نبودِ نظام یکپارچه و استاندارد برای آموزش و ارزیابی صلاحیت‌هاست که به شکاف مهارتی و ناهم‌سطحی با استانداردهای بین‌المللی انجامیده است.

راه‌حل پیشنهادی، تعریف مجموعه‌ای از شایستگی‌های عمومی و تخصصی (از پذیرش ریسک و تحلیل داده تا مدیریت خسارت و قراردادهای اتکایی)، به‌همراه اجرای دوره‌های آموزشی هدفمند، ارزیابی‌های مداوم و استقرار سیستم‌های استاندارد شایستگی است. نتیجه‌ی مورد انتظار، ارتقای کیفیت منابع انسانی بیمه‌گر اتکایی، بهبود کیفیت خدمات و شفافیت فرآیندهای توسعه و ارزیابی، و در نهایت تقویت جایگاه بین‌المللی ایران در بازار بیمه‌اتکایی است.





چارچوب شایستگی حرفه‌ای برای بیمه‌اتکایی ایران





با سپاس از شما

