

# دانش مدیریت برای مدیریت ریسک

(موضوع جدید، احساسی راحتی در برابر تغییرات)

مترجم: نوشین عباس‌نژاد

کارشناس صدور واحد مهندسی  
شرکت بیمه پارسیان

## اهداف

ما باید یک سیستم مدیریت دانش<sup>۱</sup> - که با سطح ملی، بین‌المللی و اتحادیه اروپا سازگار است - را به‌عنوان زبانی مشترک به‌منظور تقسیم و به اشتراک‌گذاشتن بهترین روش‌ها و تجارب مفید و شیوه‌های جدید در سیستم مدیریت بحران<sup>۲</sup> توسعه دهیم. گرایش‌های دانش مدیریت ریسک، مکانیزم‌ها و تکنیک‌های انتقال ریسک می‌تواند با استفاده از تکنولوژی‌های آموزش مجازی در دسترس قرار گیرد. مراحل این عملیات عبارت‌اند از: انتخاب ساختارهای دانشی مناسب، توسعه مفاد درست و استفاده از همکاری شرکا، مؤسسات و متخصصان برای شرکت در کار.

این مقاله تجربیات مجارستانی‌ها را در مدیریت ریسک و تحصیلات بیمه ارائه می‌دهد. آنها از طریق یک سیستم جامع مدیریت ریسک بحران و با ابزار آموزشی، داده‌ها و اطلاعات بیمه‌گر را به اطلاعات مورد نیاز دولت‌های محلی متصل می‌سازند. ابزار آموزشی هم‌اکنون به صورت CD در دسترس است و به زودی در اینترنت نیز قابل دسترس خواهد بود.

## مقدمه

بحران‌ها سالانه باعث میلیاردها دلار خسارت می‌شوند. تأثیرات کلی مشخص است اما هنوز محاسبه هزینه زیان‌های اقتصادی و آسیب‌های بشری مشکل است. درحالی‌که تحقیقات بسیار زیادی انجام می‌شود، اما همچنان داده‌های معتبر

و موثق کمتری راجع به تأثیرات

وقایع طبیعی موجود است. برای

طراحی

یک



# Risk

چهارچوب کارآمد در مدیریت ریسک فاجعه، سیستم‌های اطلاعاتی و داده‌ای مناسب بسیار حیاتی‌اند.

همه شهرستان‌ها و شهرها صرف‌نظر از مساحتشان، مجموعه‌ای از مشکلات مربوط به امنیت انرژی محلی و سیستم‌های توزیع آب و دیگر زیرساخت‌ها را دارند. یک رویکرد جامع

از چگونگی کارهای شهری می‌تواند، ارزیابی آسیب‌پذیری مربوط به خطرهای طبیعی مانند

زلزله و سیل و یا وقایع انسانی مانند حملات تروریستی را آسان‌تر کند.

برای امن ماندن شهرها باید از ابزارهای

تشخیص ریسک و طرح‌های امنیتی بلندمدت

شهری استفاده شود. مدیریت دانش باید بر مبنای

یک برآورد درست و دقیق از عملیات و اتصالات

مسئولیت‌های دولت محلی در مدیریت ریسک

باشد.

در ابتدا، ما باید بدانیم منظور از مدیریت

ریسک چیست؟ چه نوع دانشی مورد نیاز است؟

چه کارها و وظایفی مورد بحث است؟ مسئولیت

دولت محلی در کاهش خسارت‌های بحران

(حوادث) چیست؟

همچنین ما باید پاسخ

این سؤالات را نیز پیدا

کنیم:

آیا فعالیت‌های مدیریت

ریسک دولتی‌هایی محلی

با بیمه در رقابت مستقیم است؟ آیا

مدیریت ریسک، به‌خوبی مدیریت بیمه است؟

اگر چه ما قادر نیستیم تمامی موضوعات

مورد بحث را توضیح دهیم، اما می‌توانیم برخی

از موارد توسعه سیستم مدیریت دانش در

تحصیلات بیمه‌ای مجارستان را شرح دهیم.

در آینده ممکن است خطرهایی رخ دهد؛

مدیریت ریسک این وقایع، شدت و راه‌های

اندازه‌گیری آنها را شناسایی می‌کند. وقتی

تأثیرات بالقوه ارزیابی شوند، نتیجه‌گیری درباره

عملکردهای مورد نیاز ممکن خواهد شد.

شناسایی ریسک شامل تجزیه و تحلیل و

ارزیابی تأثیرات و راه‌های کاهش خسارات ناشی

از وقایع فاجعه‌انگیز است.

مدیران ریسک به مهارت زیادی برای کاهش

1. Knowledge Management System (TKM)

2. Disaster Management System (DMS)

پی آمد ریسک نیاز دارند. آنها به دانش مناسب و اطلاعات عملیاتی برای رسیدن به راه حل مناسب نیاز دارند. بعد از اینکه یک ریسک شناسایی شد و اندازه گیری ها جهت محدود کردن تأثیراتش انجام شد، در این مرحله باید تصمیمات لازم اتخاذ شود. در این مرحله گرایشی برای انتقال ریسک به شخص ثالثی مثل یک بیمه گر وجود دارد.

بیمه معمولاً به عنوان جوابی برای ریسک در نظر گرفته می شود. وقتی حق بیمه ها پایین باشد، هیچ نوع انگیزه ای برای تأمل در ریسک در ازای هزینه حق بیمه پرداختی وجود ندارد. با تغییرات مدام بازار بیمه، حجم مشکلات بیشتر می شود و حق بیمه ها بالاتر می رود که این امر انگیزه بیشتری برای فکر به هزینه های بیمه ایجاد می کند.

قبل از انتقال ریسک، باید بدانیم که چه مقدار ریسک باقی خواهد ماند و چه خسارتی نمی تواند توسط منابع ما پوشش داده شود؛ این انگیزه و محرک ماست. اما انگیزه بیمه گذار چیست؟ بیمه گذار پس از متحمل شدن این هزینه، سود و منفعتی را انتظار دارد. از این رو، دانش مکانیزم های مختلف مالی ریسک مورد نیاز است.

مجموعه برنامه تحصیلی مدیریت ریسک در مجارستان شامل این نمونه هاست:

- برآورد و دسته بندی ریسک ها؛
- شناسایی ریسک؛
- تجزیه و تحلیل آماری ریسک؛
- تفسیر اطلاعات و داده؛
- اندازه گیری داده و معنی احتمال؛
- انتقال ریسک و تأمین مالی ریسک/ هزینه - ریسک/ بیمه و بیمه اتکایی؛
- ریسک و مدیریت کنترل خسارت؛
- درست کردن سیستم مدیریت ریسک؛<sup>۱</sup>
- اختیارات خود بیمه گری؛
- طراحی سیستم های مدیریت بحران (DMS).

## 1. Risk Management (RM)

۱. خصوصیات مهم درباره شناسایی ریسک چندین روش و تکنیک برای شناسایی ریسک و تعدادی ویژگی معمول با اهمیت وجود دارد. تمرین شناسایی ریسک شامل مشورت با حرفه ای ها می شود؛ مانند زمین شناسان، کارشناسان فنی و کارشناسان سیل که احتمالات را می شناسند و درباره انواع مختلف ریسک آگاهی دارند. ریسک ها و احتمالات ثابت نیستند. با گذر زمان، ممکن است ریسک های جدید رخ دهد؛ از این رو شناسایی ریسک باید مداوم باشد. ریسک هایی که شناسایی شده اند باید تحت نظر گرفته شوند و ریسک های جدید باید مشخص شوند. یک برنامه شناسایی ریسک شامل طرحی دقیق در مدیریت ریسک است.

### ۱-۱. تجزیه و تحلیل آماری ریسک

روش های گوناگونی برای بیان داده و تجزیه و تحلیل آنها وجود دارد که هر کدام مزایای مربوطه خود را دارند.

اولین مرحله در تجزیه و تحلیل آماری ریسک، جمع آوری داده هاست. مدیریت ریسک برای شرکت های بیمه/ بیمه اتکایی، حجم بزرگی از اطلاعات درباره اعلام خسارت ها، بیمه نامه ها و حق بیمه ها به وجود می آورد. اغلب داده ها به صورت یک کار عادی جمع آوری می شوند؛ نه توسط یک تصمیم آگاهانه معین. مدیران ریسک، داده ها و اطلاعات موجود را بررسی می کنند و قابل استفاده ترین آنها را برای تجزیه و تحلیل انتخاب می کنند. برای این انتخاب به تصویر واضحی از نتیجه کار احتیاج است که اغلب با تصور کردن نوع توضیحاتی که تجزیه و تحلیل باید در پایان روز ارائه دهد، به دست می آید.

### ۱-۲. تفسیر اطلاعات (داده)

از ساده ترین و رایج ترین راه های تفسیر داده ها استفاده از توزیع متناوب<sup>۲</sup> است؛ مانند هزینه های اعلام خسارت و تعداد اعلام خسارت ها. توزیع متناوب تصویر واضح تری از چیزی که داده ها

## 2. Frequency Distribution

به ما می گویند را در اختیار ما قرار می دهد و همچنین در هنگام مقایسه یک داده با داده دیگر یا مقایسه زیرمجموعه ها با داده قابل استفاده است؛ برای مثال دگرگونی های ناحیه ای.

علاوه بر توزیع متناوب، ما می توانیم از روش های دیگری استفاده کنیم که تفسیر داده ها را ساده تر می کند. اغلب لازم است داده ها را بر حسب درصد بیان کنیم. می توانیم بگوییم درصد معینی از هزینه خسارت ها به قیمت ۱۰۰۰ تا ۵۰۰۰ دلار و درصد دیگری به قیمت ۵۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰ دلار وجود دارد و به همین شکل.

### ۱-۳. اندازه گیری داده و معنی احتمال

علاوه بر تعیین داده ها، ممکن است ما بخواهیم چیزی درباره چگونگی انتشار داده ها نیز بگوییم. حتی با محل و شرح انتشار، ممکن است که همچنان بخواهیم ماهیت انتشار را اندازه گیری کنیم.

جنبه دیگری از تجزیه و تحلیل آماری ریسک که باید در نظر گرفته شود، احتمال است. محاسبه احتمال خسارت، جنبه مهمی از تجزیه و تحلیل ریسک است و مدیران ریسک باید با آن آشنا باشند. نظریه احتمال، ارزش عددی به اندازه گیری های ما در مورد احتمال وقوع حادثه می دهد.

۱-۴. انتقال ریسک و تأمین مالی ریسک و هزینه ریسک تأمین مالی به هزینه ها و درآمدها وابسته است. تکنیک های تأمین مالی ریسک برای رسیدن به هزینه خسارات گسترش یافته اند.

- گزینه های اصلی تأمین مالی ریسک عبارتند از:

- انتقال ریسک یا مسئولیت تأمین مالی به شخص ثالث؛
- حفظ مسئولیت تأمین مالی؛
- ترکیب انتقال و سهم نگهداری بیمه.
- نقش تأمین مالی ریسک عبارت است از:
- ارزیابی ارزش کلی ریسک؛
- تخمین کل هزینه خسارت؛



- شناسایی منابع تأمین مالی مناسب؛
- ارزیابی امکان جایگزینی اموال خسارت دیده از نظر مالی؛
- ترتیب حفظ این منابع در صورت خسارت؛
- اداره و کنترل استفاده از منابع در صورت وقوع خسارت.
- هزینه ریسک برای یک سازمان معمولاً در مخارج کلی سالانه لحاظ می‌شود:
- خسارات باقی مانده؛

- شبیه‌سازی حادثه، برنامه‌ریزی و تعدیل؛
- تقویت آگاهی جمعی و خط قرمزهای بحران.
- هدف DMS، پشتیبانی از تصمیم‌گیرنده‌هاست؛
- DMS به اطلاعات زیرساختاری و سیستم‌های ارتباطی و شبکه‌ای نیاز خواهد داشت.
- ۱-۸. فرآیند
- برای تقویت نگرش‌های فرهنگی نسبت به بحران‌ها برنامه‌های وسیع توسعه جمعی مورد نیاز است؛
- زیرساختارهای قابل توجه بسیار مطمئن برای موارد اضطراری کارکنان ضروری است؛
- در زیرساختارهای یک ناحیه، شبکه‌های گسترده حساس اضافی جهت بهبود پاسخ‌گویی سریع هنگام بروز حادثه مورد نیاز است؛
- ارتقای قابلیت‌ها برای کارکنان و برنامه‌ریزان پاسخ‌گو به حادثه می‌تواند توسط توسعه قابلیت شبیه‌سازی جامع حادثه (بحران) به دست آید.
- سیستم مدیریت بحران توسعه یافته این موارد را شامل می‌شود:
- تصمیم‌گیرندگان بخش‌های مناسب نیازمند به اطلاعات معین‌اند؛
- ارزش اطلاعات برای تصمیم‌گیرندگان؛
- منابع موجود داده، منابع جاری در دسترس برای داده‌های مورد نیاز؛
- نیازهای اضافی داده که مورد نیازند و هم اکنون در دسترس نیستند؛

- داده است.
- برای تأثیر کامل باید یک نگرش جامع و کلی داشته باشیم تا ابزارهایی که به کار برده‌ایم در حد اعلا با هم کار کنند و قوانین دولت محلی را رعایت کنند.
- ۱-۶. سیستم‌های مدیریت ریسک به کاررفته:
- تجزیه و تحلیل ریسک و ارزیابی تحت سیستم؛
- انتقال ریسک و تأمین مالی تحت سیستم؛
- روش‌های جایگزین و سنتی انتقال ریسک<sup>۲</sup>، استفاده از شرکت‌های کپتیو<sup>۳</sup>.
- ۱-۷. گزینه‌های خودبیمه‌گری
- خسارات باقی مانده می‌تواند خود تأمین شود یا با یک بیمه‌گذار مانند این روش‌ها تقسیم شوند:
- فرانشیز؛
- پوشش اولین خسارت؛
- بیمه مشترک (صندوق مشترک)؛
- طرح عطف به تعهدات گذشته.
- اصول روش‌های تأمین مالی عبارت‌اند از:
- بدون جایگزینی؛
- هزینه جاری؛
- ذخیره احتمالی؛
- تأمین مالی داخلی یا خارجی ریسک؛
- شرکت بیمه کپتیو.
- طرح DMS شامل ۲ جزء اصلی است:

2. Alternative Risk Transfer (ART)
3. Captive

- حق بیمه‌ها؛
- کنترل و اداره هزینه‌ها؛
- مدیریت ریسک و مدیریت بحران، اداره و هزینه‌ها.
- ۱-۵. مدیریت کنترل خسارت و ریسک
- پیشگیری و کاهش خسارات، ابزار مؤثرتری در کاهش هزینه‌های ریسک است؛ جدای از حذف و کاهش خود ریسک، ریسک و کاهش خسارت زمینه‌ای است که باید درباره این مسائل به‌طور اساسی در نظر گرفته شوند:
- طراحی یک چهارچوب انفعالی برای سیستم‌های RM/DM؛
- تحصیل و به اشتراک گذاری دانش، تجارب و روش‌ها؛
- مکانیزم‌های انتقال (بیمه/بیمه اتکایی)؛
- تعدیل (مسئولیت‌های محلی و جهانی دولت/دولت محلی).
- هدف مدیریت کنترل خسارت، کاهش هزینه کلی خسارات تا پایین‌تر حد ممکن با به‌کارگیری این شاخص‌هاست:
- جلوگیری از رخ دادن خسارت؛
- محافظت از مردم و یا دارایی‌ها در برابر خسارت؛
- یافتن و محدود کردن گسترش هر نوع خسارتی که ممکن است رخ دهد؛
- حداکثر باز یافت هرگونه خسارتی که رخ

1. Disaster Management (DM)

• تقویت امکانات تحصیلاتی و دیگر ساختمان‌های عمومی به‌عنوان قسمتی از شاخص‌های تعدیلی.

- تأثیرات و دیدگاه‌های داخلی و خارجی دولتی:

• تحصیل و انتشار دانش و اطلاعات؛

• تأسیس استراتژی ناحیه‌ای/محلی DM؛

• توسعه ارتباط بین اجرای قوانین و نمایندگی‌های قانونی.

- انگیزه‌های مالی:

• ایجاد یک سیاست DM و برنامه‌ریزی؛

• اجرای اعتبار مالیاتی برای DM (تعدیل)؛

• معرفی طرح کاهش حق بیمه؛

• تشویق و تقویت وام‌های کم‌بهره؛

• آغاز توسعه و گسترش تکنولوژی.

سی‌دی‌ها و دروازه ارتباطی مدیریت دانش بیمه / مالی مجارستان که توسعه یافته است شامل اطلاعات و داده‌هایی از قبیل سیل، آمارهای زلزله و خسارات مجارستان است که برای همکاری بین‌المللی و تقسیم تجربه با دیگر کشورها در دسترس است.

منبع:

Forarasi, I 2005, *Knowledge management for risk management for risk management new title*, Feel Free changel, Viewed 1 April <<http://info.worldbank.org>>.



• آموزش و تحصیلات بحران (شایستگی جهت مقابله با بحران).

- نیاز اطلاعاتی برای هماهنگی و رسانه‌ها؛

• دفاتر نمایندگی برای عموم؛

• نمایندگی‌های داخلی و خارجی؛

• کاهش خسارت به دارایی‌ها.

مهمترین زیر ساختار عبارت است از: ارتباط راه دور، سیستم‌های قدرت الکتریکی، انتقال و ذخیره نفت (گاز، بانکداری، مالی، حمل‌ونقل، سیستم ذخیره آب، خدمات اورژانسی و پیوستگی دولت / فعالیت دولت محلی.

۱۰-۱. پرتفوی بیمه‌نامه در سیستم‌های DM

- قواعد و اقدامات:

• استخدام بازرسان و پیمانکاران اضافی؛

• کسب اطلاعات دسته اول بحران؛

• اتخاذ استانداردهای کنترل استوار و دقیق‌تر سیل؛

• استفاده از یک سیستم در پاسخ‌گویی اضطراری؛

• نصب سوپاپ‌های قطع‌کننده لرزش برای سرویس گاز؛

• تجهیز بزرگراه‌ها به علامت‌های هشدار الکترونیکی؛

• درخواست امکانات مراقبت پزشکی اورژانس برای داشتن مولدهای پشتیبان؛

• نصب آژیرهای هشداردهنده در محوطه‌های تجاری/صنعتی؛

- روش‌شناسی‌ها، که باید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها برای یافتن نیاز اطلاعاتی توسعه پیدا کنند - پشتیبانی IT؛

- زیرساختار اضافی لازم جهت کسب داده معین از طریق نیاز اطلاعاتی.

۹-۱. نیازهای اطلاعاتی

- نیاز اطلاعاتی برای برنامه‌ریزی:

• تجزیه و تحلیل شاخص‌های تعدیلی انفعالی (اشراف داشتن بر احتمال و آثار حادثه)؛

• فعالیت‌های تعدیلی.

- نیاز اطلاعاتی برای زیرساختار:

• کارکرد و اطلاعات دارایی‌های زیر ساختاری؛

• منابع انسانی برای فعالیت زیرساختار؛

- اقدامات و سناریوهای بعد از بحران.

- نیاز اطلاعاتی برای انگیزه‌ها:

• منابع در دسترس؛

• گروه‌های هدف و فرصت‌هایی برای ایجاد انگیزه

• سود حاصل از عملیات ارتقایافته توسط ایجاد انگیزه؛

• توافق (خدمات بیمه).

- نیاز اطلاعاتی برای تحصیلات جامعه و ارزش‌های خانواده:

• تأکید بر افزایش تعداد اعضا؛

• آگاهی و آمادگی؛

• انگیزه‌های تقویت‌شده؛