

Investigating the status of the education and development system of insurance industry employee

Fatemeh Atatalab *

Ph.D. in Actuarial Science, Insurance Research center, Tehran, Iran

Leili Niakan 

Assistant Professor, Insurance Research center, Tehran, Iran

Abstract

The correct training of human resources, while at the level of insurance companies, improves the performance of employees and the insurance company, it also provides the grounds for proper interaction between employees and customers. The present study was conducted with the aim of investigating the current situation of the education system of the insurance industry. This research is descriptive and retrospective in terms of time and practical in terms of purpose. The research method is among the qualitative methods in terms of the type of data. The statistical population of this research is the employees of the training department of insurance companies. The data collection tool is a questionnaire with 26 open items. The findings of this research include identifying the weaknesses in the education system of the insurance industry in Iran. The main methods of education in the insurance industry, with an emphasis on the experience and knowledge of retired people, shows the high contribution of the teacher-apprentice education method, which explains the influence and role of the main managers and senior managers of a company in the culture of education and its accountability methods. The results of the research show that in order to integrate the training processes and develop the quality of the educational system at the level of the Iranian insurance industry, as well as to design the improvement and competence system of human resources, it is necessary to organize the training.

Keywords: Education, Insurance, Empowerment, Human resources.


*Corresponding Author: f_atatalab@yahoo.co.uk

How to Cite: Atatalab, F., & Niakan, L. (2023). Investigating the status of the education and development system of insurance industry employees. *Research on Educational Leadership and Management*, 7(25), 145-167.
doi: 10.22054/jrlat.2023.72595.1652




بررسی وضعیت نظام آموزش و توسعه کارکنان صنعت بیمه

دکتری بیم‌سنجی، پژوهشکده بیمه، تهران، ایران

فاطمه عطاطلب* 

استادیار گروه عمومی بیمه، پژوهشکده بیمه، تهران، ایران

لیلی نیاکان 

چکیده

آموزش صحیح منابع انسانی، ضمن این که در سطح شرکت‌های بیمه باعث ارتقاء عملکرد کارکنان و شرکت بیمه شده است، زمینه‌های برخورد شایسته کارکنان با مشتریان را نیز فراهم می‌آورد. پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت موجود نظام آموزش صنعت بیمه انجام پذیرفته است. این پژوهش از نوع توصیفی و از حیث هدف، کاربردی بود. روش پژوهش از نظر نوع داده‌ها در زمره روش‌های کیفی است. جامعه آماری این پژوهش، اداره آموزش شرکت‌های بیمه بود. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای با ۲۶ گویه باز بوده است. یافته‌های این تحقیق شامل شناسایی ضعف‌های موجود در نظام آموزشی صنعت بیمه در ایران بود. شیوه‌های اصلی آموزش در صنعت بیمه با تأکید بر تجربه و دانش افراد بازتئسته، نشان از بالا بودن سهم روش آموزش استاد-شاگردی است که تأثیر و نقش مسئولین اصلی و مدیران ارشد یک شرکت در فرهنگ آموزش و شیوه‌های پاسخگویی آن را تبیین می‌کند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که به‌منظور یکپارچه نمودن فرایندهای آموزش و توسعه کیفیت نظام آموزشی در سطح صنعت بیمه کشور و همچنین طراحی نظام بهبود و شایستگی منابع انسانی، سازمان‌دهی آموزش ضروری است. نتایج این تحقیق می‌تواند جهت تصمیم‌گیری در خصوص بهبود نظام آموزش صنعت بیمه مورد استفاده قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: آموزش، بیمه، توانمندسازی، منابع انسانی

مقدمه

امروزه اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن، به منزله یک منبع استراتژیک، طراح، مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی، جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است؛ تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته، از انسان به مثابه مهم‌ترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود (کاظمی، ۱۳۹۰). آموزش، کلید باز کردن فرصت‌های بالقوه رشد و توسعه برای دستیابی به یک مزیت رقابتی است. در این زمینه، سازمان‌ها به منظور افزایش اثربخشی، کارکنان خود را به بهترین نحو آموزش و توسعه می‌دهند (Devi & Shaik, 2018).

مکانیسم داخلی توسعه برای کارکنان هر سازمان در سطح جهانی، آموزش مداوم است (Okoh, 2005). توسعه کارکنان یا نیروی انسانی را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و برنامه‌ها (رسمی یا غیررسمی) توضیح داد که می‌تواند به کارکنان کمک کند تا در مورد مسئولیت‌ها بیاموزند، مهارت‌ها و شایستگی‌های لازم را برای دستیابی به اهداف و مقاصد سازمانی و تقسیم‌ی توسعه دهند و از نظر شخصی و حرفه‌ای رشد کنند تا خود را برای پیشرفت در سازمان آماده کنند. توسعه کارکنان همچنین مستلزم فرآیند ایجاد منابع انسانی برای رفع نیازهای یک سازمان است. این‌ها شامل سرمایه‌گذاری توسط یک جامعه در آموزش، سرمایه‌گذاری توسط کارفرمایان در آموزش کارکنان و سرمایه‌گذاری توسط افراد در زمان و پول برای توسعه خود است (Anyanwu, 2017).

آموزش، در ساده‌ترین تعریف، فعالیتی است که رفتار افراد را تغییر می‌دهد (McClelland, 2002). آموزش حین کار روشی از آموزش است که در آن فرد از عملکرد واقعی، یک کار یاد می‌گیرد. تمرکز فردی روی یک کار خاص، یادگیری و توسعه تخصص در آن حوزه است. یک سازمان ملزم به تهیه برنامه آموزش خاصی نیست، بلکه کاری را که تجربه داشته باشد، برای آموزش همکار محول می‌کند. این روش ممکن است چندان مؤثر نباشد. تا زمانی که آموزش در حین کار وجود داشته باشد، نیازی به انتقال یادگیری نیست. طبق نظر Kleynhans (2017) این نوع آموزش، آموزشی است که یک کارمند به صورت تجربی از یک همکار فرآیند انجام کار واقعی را یاد می‌گیرد.

این روش تا حدی مؤثر است که آموزش در حین انجام وظایف محوله صورت می‌گیرد. کسانی که آموزش می‌بینند از کارهایی که مدیران و هم‌تایان انجام می‌دهند یاد می‌گیرند و می‌توانند آن را در کار خود تقلید کنند (Mullins, 2014). آموزش حین کار در شرایطی

که نیاز به فناوری جدید وجود دارد، در بخش‌های مبتنی بر آموزش متقابل و در حوزه‌هایی که یک کارمند برای انجام وظایف جدید ارتقا می‌یابد یا منتقل می‌شود، مناسب است. یکی از اشکال آموزش حین کار چرخشی است که به موجب آن کارکنان از یک بخش یا وظیفه به بخش یا وظیفه دیگری به منظور بهبود مهارت‌ها و همچنین دانش و معرفی آن‌ها به عملیات کلی شرکت منتقل می‌شوند (Pavlov, 2014).

Onyango (2012) بیان می‌کند که چرخش شغلی حرکت یک فرد از طریق برنامه‌ای از فعالیت‌ها است که برای کارمند طراحی شده تا در معرض کل عملیات در محل کار قرار گیرد. علاوه بر این، چرخش شغلی کارمندان را در معرض تجربیات مختلف و همچنین مهارت‌هایی قرار می‌دهد که مسئول افزایش رضایت شغلی و همچنین آموزش متقابل هستند. Kellen (2015) به دنبال بررسی رابطه بین چرخش شغلی و توسعه منابع انسانی بود و دریافت که وقتی چرخش کارکنان وجود دارد، یک سازمان اطلاعاتی در مورد میزان تناسب کارکنان مختلف با مشاغل مختلف و همچنین سودآوری هر شغل به دست می‌آورد. ایجاد انگیزه در کارکنان به بهبود بهره‌وری آن‌ها کمک می‌کند که به نوبه خود عملکرد شرکت را بهبود می‌بخشد (Nohria et al., 2016).

آموزش وظیفه مدیریتی مهم در هر سازمانی برای آموزش/انتقال دانش به کارکنان در مورد کارشان است که در آن درگیر هستند. این آموزش تغییرات فوق‌العاده‌ای را در سطح مهارت، دانش و عملکرد کارکنان به ارمغان می‌آورد. منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع در یک سازمان در نظر گرفته می‌شود. به کارکنان باید آموزش‌های مناسبی برای بهبود عملکرد کارآمد و مؤثر در یک سازمان ارائه شود (Anitha & Ashok Kumar, 2016).

بررسی ساختار بازار و شیوه تشکیل و پیدایش شرکت‌های بیمه خصوصی و نیز بررسی سهامداران اصلی، مؤسسين و نمایندگان آن‌ها، حاکی از وجود گروه معدودی افراد خبره و پیشکسوت در صنعت بیمه است. همچنین بررسی انگیزه سهامداران اصلی شرکت‌های تازه تأسیس و شیوه تشکیل هیأت مؤسسان و هیأت مدیره‌های آن‌ها، شیوه تهیه و تدوین طرح جامع کسب و کار برای کسب معجز از نهاد ناظر و همچنین فرآیند راه‌اندازی و عملیاتی شدن شرکت بیمه با نیروهای بازنشسته و معدود خبرگان صنعت بیمه، همگی نشان از وجود تشابهات در شیوه عملیات و فعالیت بازار بیمه دارند. شیوه کارکرد و اتخاذ برنامه‌های عملیاتی و استراتژی‌های ورود به بازار این شرکت‌ها، نوعی تشابه و تقلید با کمترین راهبرد متمایز

برای ورود به بازار را نشان می‌دهد. همه این امور بر تکراری بودن و یکنواختی شیوه‌های تشکیل، شروع به کار هر شرکت بیمه و بهره‌گیری از ظرفیت افراد باتجربه و با سابقه در این صنعت، آموزش و توانمندسازی افراد ورودی به یک شرکت و صنعت بیمه دلالت دارد. شیوه‌های اصلی آموزش در صنعت بیمه با تأکید بر تجربه و دانش افراد بازنشسته، نشان از بالا بودن سهم روش آموزش استاد-شاگردی است که تأثیر و نقش مسئولین اصلی و مدیران ارشد یک شرکت در فرهنگ آموزش و شیوه‌های پاسخگویی آن را تبیین می‌کند.

صنعت بیمه برخلاف بسیاری از صنایع دیگر کاملاً انسان‌محور است. از مرحله قبل از صدور بیمه یعنی از بازاریابی، عرضه بیمه و مشتری‌یابی گرفته تا صدور بیمه و مراحل بررسی خسارت‌های احتمالی و اقدامات ارزیابی خسارت در هر مرحله از مراحل سه‌گانه بیمه‌نامه (قبل از صدور، در زمان اعتبار بیمه و در زمان خسارت)، نقش و تعاملات انسانی بر تمامی ابعاد یک بیمه‌نامه ماندگار و بااهمیت است. نقش نیروی انسانی در جای‌جای این صنعت مشهود است و از نیروی انسانی و ارزش آن به‌عنوان یکی از دارایی‌های نامشهود مهم شرکت‌های معتبر و دارای نیروهای باسابقه یاد می‌شود. این دارایی نامشهود سال‌ها آموزش بدو ورود، ضمن خدمت و آموزش‌های ناشی از آزمون‌وخطا در شرکت‌های بیمه و یا آموزش استاد-شاگردی دیده‌اند تا به‌عنوان نیروهای ماهر و زبده در صنعت بیمه فعالیت نمایند. برای همین است که شرکت‌های تازه تأسیس در بدو ورود به بازار بیمه، تمایل و گرایش به استفاده از نیروهای باتجربه این شرکت‌ها دارند. صنعت بیمه نه‌فقط در بخش کارکنان، کارشناسی یا کارکنان با این موضوع روبرو است، بلکه در بخش شبکه فروش که به‌عنوان عامل اصلی شناسایی و جذب و ارزیابی ریسک‌های ورودی به صنعت نیز بسیار نقش داشته و دارند، نیز مشهود است.

با توجه به این که صنعت بیمه یک صنعت تخصصی بوده و نیازمند داشتن آموزش و تخصص کافی برای پیشرفت در بازار است، آموزش هدفمند در بدو ورود و در حین خدمت می‌تواند بسیار مهم باشد. از این رو تقویت و توانمندسازی نیروهای بخش ستاد و صف، از وظایف اصلی مدیریت ارشد شرکت بوده و به خاطر این که نهاد ناظر مسئولیت نظارت و کنترل بر شرکت‌های بیمه را بر عهده دارد، لازم است در بخش آموزش صنعت بیمه ورود کرده و استانداردهای لازم در تهیه و تدوین سرفصل‌ها، شکل اجرا و کنترل و نظارت بر شیوه اجرا را بر عهده بگیرد. اگرچه طی سالیان به‌ویژه سالیان اخیر مقررات متعددی در خصوص ابعاد فنی

فعالیت شرکت‌های بیمه تدوین، تصویب و اجرایی شده است، اما موضوع غفلت‌شده در این مقررات و مصوبات، آموزش‌های نظام‌مند برای صنعت بیمه با نگاه استراتژیک و بلندمدت به آینده این صنعت و نیازهای تغییر یافته حاصل از تغییرات محیط و فناوری است. یکی دیگر از غفلت‌های صنعت بیمه، چه در بخش سیاست‌گذاری و چه تدوین قوانین و مقررات، عدم حضور یا حضور کم‌رنگ شبکه فروش است. همین امر در نیازسنجی و الزامات لازم برای مباحث آموزشی نیز دیده شده است. لذا در برنامه‌ریزی آموزشی، نقش و جایگاه شبکه فروش و شیوه تدوین و برنامه‌ریزی آموزشی آن‌ها نیز باید بیشتر از قبل تأکید شود.

در این پژوهش تلاش می‌شود وضعیت موجود نظام آموزش در صنعت بیمه ایران مورد بررسی قرار گیرد و با شناسایی خلأهای آن توصیه‌هایی جهت رفع خلأها ارائه گردد. با توجه به این که تاکنون تحقیق منسجمی در این باره در صنعت بیمه ایران انجام نشده است، این ویژگی باعث وجه تمایز این تحقیق با سایر تحقیق‌ها شده است.

پیشینه پژوهش

نوریان و اشترانی (۱۳۸۹) به مطالعه نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه درمان تکمیلی پرداختند و یک مدل تلفیقی کارآمد برای رفع محدودیت‌های نیازسنجی همچون طولانی و هزینه‌بر بودن، عدم وجود شرح وظایف مصوب و مشکلات اجرایی ارائه کردند. مسکین‌نواز و همکاران (۱۳۹۶) الگوی توانمندسازی مدیران فروش در صنعت بیمه را مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که الگوی توانمندسازی مدیران نمایندگی‌های فروش بیمه از پنج مؤلفه احساس مؤثر بودن، اعتماد به نفس، شایستگی، خوداثربخشی و معنادار بودن تشکیل شده است. مظفری و همکاران (۱۳۹۹) مسئله توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نوظهور را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه و مدیریت ریسک‌های نوظهور وجود دارد.

Verma and Goyal (2011) آموزش در بیمه و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان در شرکت بیمه هند را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که آموزش در شرکت بیمه عمر متوسط است و ادراک کارکنان از آموزش و توسعه تفاوت معناداری ندارد. Abomeh and Peac (2015) به بررسی اثرات آموزش بر بهره‌وری کارکنان در صنعت بیمه و چالش‌های مقابله با آموزش کارکنان صنعت بیمه در نیجریه پرداختند. یافته‌های

پژوهش نشان می‌دهد که برای دستیابی سازمان به بازده بهینه از سرمایه‌گذاری خود، نیاز به تدوین برنامه‌های آموزشی و آموزش مدیریت‌شده مؤثر کارکنان است.

Singh (2015) اثربخشی آموزش را با اندازه‌گیری بازده سرمایه‌گذاری در طرح‌های آموزشی در یک شرکت بیمه هندی مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که اگر کارکنان مشاغل را به خوبی درک کنند، روحیه آن‌ها بالاتر می‌رود و همچنین در بین کارکنان این حس به وجود می‌آید که آن‌ها اعضای ارزشمند شرکت هستند. Karimi (2019) تأثیر شیوه‌های آموزشی و توسعه بر حفظ کارمندان در شرکت بیمه مدیسون کنیا را مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که آموزش و توسعه بر حفظ کارکنان در شرکت بیمه مذکور تأثیر مثبت داشته است. Khandelwal and Pattan (2018) رشد هزینه‌های متحمل شده توسط شرکت بیمه زندگی دولتی هند برای آموزش را تجزیه و تحلیل کردند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هزینه آموزش روندی افزایشی داشته اما این افزایش برای هر سال یکسان نبوده است.

Adebawal and Adefulu (2019) رابطه بین آموزش و بهره‌وری کارکنان شرکت‌های بیمه منتخب در نیجریه را بررسی کردند. محققان به این نتیجه رسیدند که تصمیم سرمایه‌گذاری هیئت‌مدیره در توسعه کارکنان، مهارت‌ها و نگرش کارکنان، بهره‌وری را افزایش می‌دهد. Kimanthi (2020) تأثیر آموزش را بر عملکرد کارکنان شرکت بیمه در کنیا مورد بررسی قرار داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که آموزش و توسعه رابطه واضحی با عملکرد کارکنان دارد. Jeyalakshmi و همکاران (2022) تأثیر آموزش و توسعه بر بهره‌وری در میان نمایندگان بیمه را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که رابطه معناداری بین آموزش و توسعه بر عملکرد کارکنان وجود دارد. Lateef Okikiola (2022) تأثیر برنامه‌های آموزشی و توسعه بر عملکرد شغلی کارکنان در شرکت‌های بیمه منتخب در نیجریه را مورد مطالعه قرار داد. این مطالعه به این نتیجه رسید که برنامه‌های آموزشی و توسعه در شرکت‌های بیمه منتخب از طریق افزایش پایگاه مشتریان و تسهیل عملکرد روان سازمان با نظارت کم یا بدون نظارت مدیریت بر رشد سازمانی تأثیر زیادی گذاشته است. Kajwang (2022) اثرات آموزش و شیوه‌های توسعه را بر عملکرد بخش بیمه در کنیا بررسی کرد. نتایج تحقیق نشان داد که شکاف‌های مفهومی و جغرافیایی مربوط به مطالعه در مورد تأثیر شیوه‌های آموزش و توسعه بر عملکرد بخش بیمه در کنیا وجود دارد.

Alagah (2022) تأثیر محرک توسعه مدیریت بر کارایی کارکنان صنعت بیمه در ایالت ریورز را مورد مطالعه قرار داد. نتایج این پژوهش نشان داد که یادگیری تجربی، آموزش مدیریت و فناوری تأثیرات قابل توجهی بر کارایی کارکنان دارد. بررسی پیشینه تحقیق حاکی از آن است که عمده مطالعات صورت گرفته در صنعت بیمه پیرامون توانمندسازی نیروی انسانی بوده است.

روش

هدف این مطالعه شناخت خلأهای آموزشی صنعت بیمه ایران جهت ارائه توصیفی از وضعیت موجود آن برای ارائه راهکارهای پیشنهادی به منظور بهبود عملکرد آموزش در صنعت بیمه است. حصول به این شناخت، از طریق مطالعه منابع داخلی و همچنین توزیع پرسشنامه به اداره آموزش شرکت‌های بیمه انجام شده است. روش تحقیق ازلحاظ داده توصیفی و از حیث هدف، کاربردی است. روش توصیفی بدان علت انتخاب شد زیرا آنچه را که هست توصیف و تفسیر می‌کند و بیشتر به شرایط یا روابط موجود، فرایندهای جاری و روندهای در حال گسترش توجه دارد.

برای ارائه مروری بر وضعیت آموزش بیمه از منظر دانشگاهی، وبسایت دانشگاه‌هایی که در آنها پذیرش دانشجو در رشته‌های بیمه‌ای انجام می‌شود از نظر مقاطع تحصیلی و دروس ارائه شده مورد بررسی قرار خواهد گرفت. آموزش نمایندگان، کارگزاران و ارزیابان خسارت بیمه‌ای بر عهده مؤسسات آموزشی است که تحت نظارت پژوهشکده بیمه فعالیت می‌کنند. جهت بررسی این مؤسسات از وبسایت پژوهشکده بیمه استفاده خواهد شد.

جامعه آماری این پژوهش، واحد آموزش ۳۲ شرکت بیمه ایرانی است که در حوزه بیمه و بیمه اتکایی فعالیت دارند. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش، پرسشنامه با ۲۶ گویه باز است. گویه‌ها از طریق مسائل مطرح شده در جلسات برگزار شده در چهار کارگروه سازمان‌دهی آموزش، برنامه‌ریزی آموزش، آزمون‌ها و نظارت و ارزیابی و طی یک طوفان فکری استخراج شده است. در طراحی این پرسشنامه سعی شده است تا حد ممکن، گویه‌های پرسشنامه برای پاسخ‌گویان قابل درک باشد. لازم به ذکر است که گویه‌ها در مورد فرایند اجرای آموزش در هر شرکت بیمه است، بنابراین پرسشنامه جهت تکمیل صرفاً به بالاترین مقام مسئول آموزش در هر شرکت بیمه داده شده است.

گویه‌های پرسشنامه به شرح زیر است:

- ۱- آیا شرکت بیمه متبوع دوره آموزش برگزار می‌کند؟
(الف) در صورتی که پاسخ سؤال اول مثبت است، لطفاً به سؤالات ۲ تا ۲۱ پاسخ دهید.
- ۲- چه نوع آموزش‌هایی ارائه می‌شود؟
- ۳- این آموزش‌ها توسط کدام مدیریت برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود؟
- ۴- فرایند اجرای آموزش‌ها، وضعیت بانک اطلاعات اساتید و نحوه انتخاب مدرسین چگونه است؟
- ۵- ساختار سازمانی طراحی شده برای آموزش‌ها چگونه است؟
- ۶- چند پست سازمانی و چند کارکنان در این ساختار دیده شده است؟
- ۷- آیا آموزش کارکنان تابع نظام آموزش مدون است؟
- ۸- سالانه چند ساعت آموزش اجباری برای هر کارکنان برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود؟
- ۹- برنامه‌های آموزش چگونه احصاء می‌شوند؟
- ۱۰- امکانات آموزش شرکت چگونه است؟
- ۱۱- روش اجرای آموزش چگونه است؟
- ۱۲- آیا در آموزش‌ها جنبه کاربردی مطالب مدنظر است؟
- ۱۳- آیا دوره خاصی برای مدیران عامل و اعضای هیئت‌مدیره شرکت برگزار می‌شود؟
- ۱۴- ارزیابی دانش‌پذیران آموزش چگونه اعمال می‌شود؟
- ۱۵- ارزشیابی اساتید چگونه اعمال می‌شود؟
- ۱۶- آیا میزان اثربخشی آموزش‌ها در آن شرکت سنجیده می‌شود؟
- ۱۷- تأثیر آموزش بر روند ارتقاء کارکنان و مدیران چگونه است؟
- ۱۸- آیا آزمون‌های پایان دوره آموزشی و آزمون‌های ارزیابی صلاحیت حرفه‌ای در آن شرکت برگزار می‌شود؟
- ۱۹- فرایند اجرای آزمون‌ها چگونه است؟
- ۲۰- آزمون‌ها در شرکت بیمه با چه شیوه‌های اجرا می‌شود؟
- ۲۱- آیا دستورالعمل‌های مدونی برای برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر آموزش‌ها و آزمون‌ها در آن شرکت موجود است؟
- (ب) در صورتی که پاسخ سؤال اول منفی است، لطفاً به سؤالات ۲۲ تا ۲۶ پاسخ دهید.
- ۲۲- کدام مؤسسه، مجری برگزاری آموزشی شبکه فروش و آموزش کارکنان بیمه‌ای آن شرکت است؟
- ۲۳- انتخاب مؤسسه مجری بر اساس چه معیارهایی صورت گرفته است؟
- ۲۴- سرفصل‌ها و منابع آموزشی برای شبکه فروش (دوره‌های الزامی) پاسخگوی نیاز نمایندگان و بازاریابان آن شرکت هست یا خیر؟
- ۲۵- آیا منابع و سرفصل‌های مصوبی برای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان دارید؟
- ۲۶- منابع و سرفصل‌های پیشنهادی شرکت بیمه برای آموزش شبکه فروش را بیان کنید.

از مجموع ۳۲ پرسشنامه توزیع شده، ۲۶ شرکت بیمه و بیمه اتکایی اقدام به تکمیل پرسشنامه نمودند.

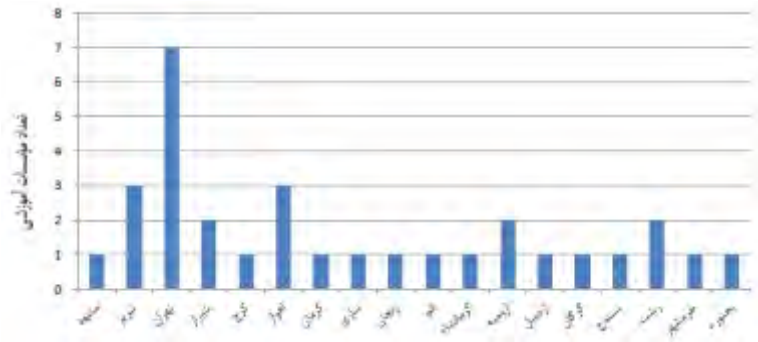
یافته‌ها

به‌طور کلی آموزش در صنعت بیمه را می‌توان به شرح شکل ۱ دسته‌بندی کرد:



در صنعت بیمه ۲۸ مؤسسه آموزشی بر اساس مجوز و ابلاغ بیمه مرکزی در حوزه آموزش دوره‌های مصوب شورای عالی بیمه فعالیت می‌کنند. با توجه به این که برخی از مؤسسات در دو شهر مجوز فعالیت دارند در مجموع می‌توان گفت که ۳۱ مؤسسه آموزشی در ۱۸ شهر فعالیت دارند.

نمودار ۱. توزیع استانی تعداد مؤسسات آموزشی دارای تأییدیه صلاحیت برگزاری دوره‌های آموزش بیمه‌ای



همان گونه که در نمودار ۱ ملاحظه می‌شود، تراکم مؤسسات آموزشی عمدتاً در تهران است، تبریز و اهواز در جایگاه دوم و شیراز، ارومیه و رشت در جایگاه سوم قرار دارند. ۱۲ شهر هر کدام یک مؤسسه آموزشی دارند و در سایر شهرها مؤسسه آموزش بیمه‌ای وجود ندارد. آمار توصیفی مربوط به تعداد مؤسسات آموزش بیمه‌ای در جدول ۱ ارائه شده است. در سطح آمار توصیفی از شاخص‌های آماری نظیر میانگین، انحراف معیار، چولگی، کشیدگی، مقدار آماره برای توزیع نرمال بودن (با استفاده از آزمون اندرسن-دارلینگ) و سطح معناداری با استفاده از نرم‌افزار Minitab 14 کمک گرفته شد.

جدول ۱. نتایج آمار توصیفی متغیر تعداد مؤسسات آموزش بیمه‌ای

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مقدار آماره برای توزیع نرمال	سطح معناداری p-value	نتیجه
تعداد مؤسسات آموزش بیمه‌ای	۱/۶۶۶۷	۱/۴۹۵۱	۳/۰۲۳۱	۱۰/۱۱۰۵	۳/۴۷	۰/۰۰۵	رد فرض نرمال بودن

نتیجه آزمون اندرسن-دارلینگ برای نرمال بودن توزیع تعداد مؤسسات آموزش بیمه‌ای در سطح ۰/۰۵ معنادار است، بنابراین پیروی داده‌ها از توزیع نرمال تأیید نشد ($P < 0/05$). در حوزه آموزش دانشگاهی، ۲ مرکز علمی-کاربردی بیمه رازی و بیمه ایران در کنار ۶ دانشگاه سراسری و ۱۰ دانشگاه غیرانتفاعی به امر آموزش در بیمه می‌پردازند. مرکز علمی-کاربردی بیمه رازی از طریق سازمان سنجش و آموزش کشور در مقاطع و رشته‌های کاردانی حرفه‌ای امور بیمه و کاردانی حرفه‌ای بازاریابی از مهر ۱۳۹۹ دانشجو می‌پذیرد. مرکز علمی-

کاربرد بی‌مه ایران در سال ۱۳۸۹ تأسیس شد. پذیرش دانشجو در این مرکز علمی-کاربردی در دو مقطع کاردانی و کارشناسی انجام می‌شود. مرکز علمی-کاربرد بی‌مه ایران کلاس‌های آمادگی آزمون‌های جامع «بدو ورود نمایندگی بی‌مه» و متقاضیان «دریافت کد کارگزاری از بی‌مه مرکزی» را اجرا می‌نماید. رشته بی‌مه در ۶ دانشگاه سراسری در سطوح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری به شرح جدول ۲ ارائه می‌شود.

جدول ۲. دانشگاه‌های سراسری دارای رشته‌های بی‌مه‌ای

ردیف	نام دانشگاه	نام دانشکده	نام گروه	نام رشته	سطح
۱	دانشگاه علامه طباطبایی	دانشکده مدیریت و حسابداری	مدیریت بازرگانی	مدیریت بی‌مه	کارشناسی
۲	دانشگاه خوارزمی	دانشکده مدیریت	مدیریت بازرگانی	مدیریت بی‌مه	کارشناسی
۳	دانشگاه علامه طباطبایی	موسسه آموزش عالی بی‌مه اکو	مدیریت بی‌مه	مدیریت بی‌مه/بیم‌سنجی	کارشناسی/کارشناسی ارشد/دکتری
۴	دانشگاه گنبدکاووس	دانشکده علوم انسانی	مدیریت	مدیریت بی‌مه	کارشناسی
۵	دانشگاه شهید بهشتی	دانشکده علوم ریاضی	آمار	بیم‌سنجی	کارشناسی ارشد/دکتری
۶	دانشگاه تبریز	علوم اقتصادی	اقتصاد	اقتصاد بی‌مه	دکتری

نتیجه آمار توصیفی مربوط به سطح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در رشته‌های بی‌مه‌ای در دانشگاه‌های سراسری در جدول ۳ ارائه شده است. نتیجه آزمون اندرسن-دارلینگ برای نرمال بودن توزیع سطح تحصیلی در سطح ۰/۰۵ معنادار نبود، بنابراین پیروی داده‌ها از توزیع نرمال تأیید شد ($P > 0.05$).

جدول ۳. نتایج آمار توصیفی سطوح تحصیلی رشته بی‌مه در دانشگاه‌های سراسری

سطح	میانگین	انحراف معیار	چولگی	مقدار آماره برای توزیع نرمال	سطح معناداری p-value	نتیجه
کارشناسی	۱/۶۶۶۷	۲/۰۸۱۷	۱/۲۹۳۳	۰/۲۸	۰/۳۳۴	توزیع نرمال
کارشناسی ارشد	۰/۶۶۶۷	۱/۱۵۴۷	۱/۷۳۲۰	۰/۴۹	۰/۰۵۷	توزیع نرمال
دکتری	۱	۱	۰	۰/۱۹	۰/۶۳۱	توزیع نرمال

همان گونه که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود، ۴ دانشگاه سراسری رشته مدیریت بیمه را ارائه می‌کنند. رشته بیم‌سنجی در دو دانشگاه و رشته اقتصاد بیمه صرفاً در مقطع دکتری در دانشگاه تبریز ارائه می‌شود.

نمودار ۲. فراوانی رشته‌های بیمه‌ای در دانشگاه‌های سراسری



علاوه بر دانشگاه‌های سراسری، ۱۰ دانشگاه غیرانتفاعی نیز در رشته بیمه در سطح کاردانی و کارشناسی فعالیت می‌کنند که اسامی آن‌ها در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. دانشگاه‌های غیرانتفاعی دارای رشته‌های بیمه‌ای

نام دانشگاه	رشته	شهر	سطح
دانشگاه غیرانتفاعی امام رضا	مدیریت بیمه	مشهد	کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی ادیب مازندران	مدیریت بیمه	ساری	کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی ربع رشیدی	مدیریت بیمه	تبریز	کاردانی / کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی سمنگان	امور بیمه / مدیریت بیمه	آمل	کاردانی / کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی شرق گلستان	مدیریت بیمه	گنبدکاووس	کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی غزالی	مدیریت بیمه	قزوین	کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی کاویان	امور بیمه / مدیریت بیمه	مشهد	کاردانی / کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی میزان	امور بیمه / مدیریت بیمه	تبریز	کاردانی / کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی نوآوران	امور بیمه	کوهدشت لرستان	کاردانی / کارشناسی
مؤسسه غیرانتفاعی پرندک	مدیریت بیمه / مالی گرایش بیمه	تهران	کارشناسی / کارشناسی ارشد

نتیجه آمار توصیفی مربوط به سطح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در رشته‌های بیمه‌ای در دانشگاه‌های غیرانتفاعی در جدول ۵ ارائه شده است. نتیجه آزمون اندرسن -

دارلینگ برای نرمال بودن توزیع سطح تحصیلی در سطح ۰/۰۵ معنادار نبود، بنابراین پیروی داده‌ها از توزیع نرمال تأیید شد ($P > 0/05$).

جدول ۵. نتایج آمار توصیفی سطوح تحصیلی رشته بیمه در دانشگاه‌های غیرانتفاعی

سطح	میانگین	انحراف معیار	چولگی	مقدار آماره برای توزیع نرمال	سطح معناداری p-value	نتیجه
کاردانی	۲/۶۶۶۷	۲/۳۰۹۴	-۱/۷۳۲	۰/۴۹	۰/۰۵۷	توزیع نرمال
کارشناسی	۴/۶۶۶۷	۴/۰۴۱۵	۰/۷۲۲۱	۰/۲۱	۰/۵۳۶	توزیع نرمال
کارشناسی ارشد	۰/۳۳۳۳	۰/۵۷۷۳	۱/۷۳۲۰	۰/۴۹	۰/۰۵۷	توزیع نرمال

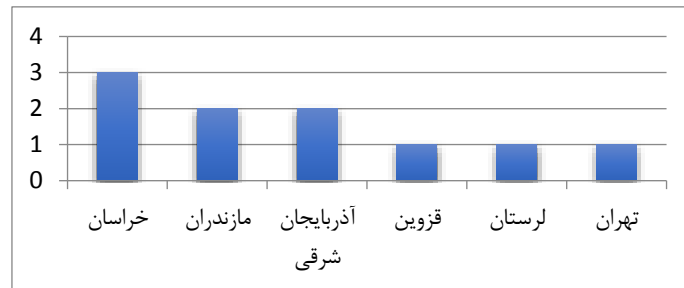
در بین دانشگاه‌های غیرانتفاعی نیز بیشترین فراوانی متعلق به رشته مدیریت بیمه است و رشته‌های امور بیمه و مالی گرایش به ترتیب در جایگاه دوم و سوم قرار دارند.

نمودار ۳. فراوانی رشته‌های بیمه‌ای در دانشگاه‌های غیرانتفاعی



از نظر موقعیت جغرافیایی، استان خراسان با سه دانشگاه بیشترین تمرکز را دارد. استان‌های مازندران و آذربایجان شرقی با دو دانشگاه در جایگاه دوم قرار دارند و استان‌های تهران، قزوین و لرستان هر کدام با یک دانشگاه در جایگاه سوم جای می‌گیرند.

نمودار ۴. پراکندگی جغرافیایی دانشگاه‌های غیرانتفاعی دارای رشته‌های بیمه‌ای



– دوره‌های آموزشی در شرکت‌های بیمه

آموزش ضمن خدمت در سازمان‌های مختلف یکی از وظایف اصلی و انکارناپذیر مدیران به شمار می‌رود. از این رو، هر سازمانی باید زمینه‌های رشد و افزایش دانش کارکنان خود را فراهم نموده و بسترهای مناسبی را در این خصوص ایجاد نماید. این کار با برگزاری دوره‌ها و جلسات توجیهی آشنایی با فرایندهای کاری سازمان برای کارکنانی که تازه استخدام شده‌اند آغاز می‌شود و در طول دوره خدمت نیز با برگزاری منظم دوره‌های آموزشی، دانش و اطلاعات کارکنان به‌روزآوری می‌شود تا آن‌ها بتوانند با کسب اطلاعات و تجربیات کاری توانمندی‌های خود را افزایش دهند. آموزش در شرکت‌های بیمه عمدتاً به صورت ترکیبی از اختیاری و اجباری است. اجباری و یا اختیاری بودن دوره آموزشی مربوطه بستگی به ماهیت آن دوره دارد. برای نمونه، آموزش نرم‌افزار تخصصی مورداستفاده در شرکت‌های بیمه اجباری است و سایر آموزش‌ها غالباً اختیاری محسوب می‌شود. مباحث آموزشی شرکت‌های بیمه را می‌توان در سه دسته آموزش عمومی، تخصصی و فنی طبقه‌بندی کرد.

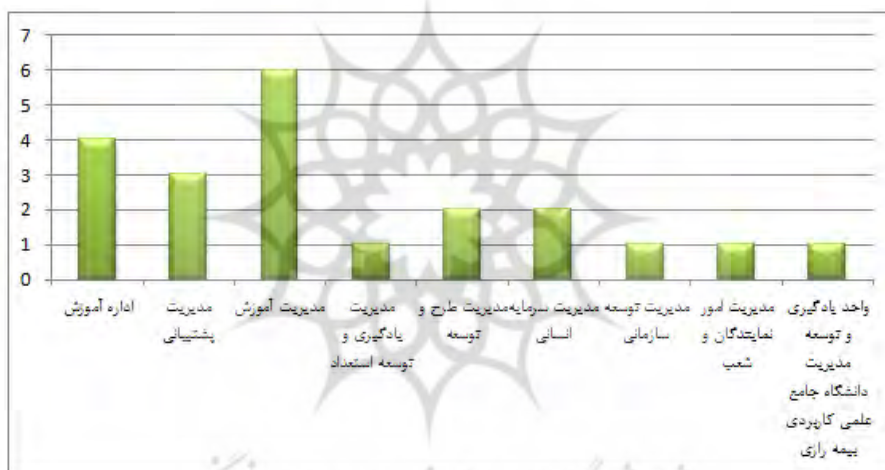
دو نوع دوره آموزشی توسط شرکت‌های بیمه برگزار می‌شود: (۱) دوره‌های آموزش کارکنان که حسب نیازسنجی و صلاحدید خود شرکت بیمه انجام می‌شود و همچنین دوره آموزشی نمایندگان بیمه زندگی (بر اساس آیین‌نامه ۹۶ شورای عالی بیمه) که تحت نظارت پژوهشکده بیمه و یا بیمه مرکزی نیست. (۲) دوره‌های آموزش نمایندگان جنرال بیمه (بر اساس آیین‌نامه ۷۵ شورای عالی بیمه) تحت نظارت پژوهشکده بیمه. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد اکثر شرکت‌های بیمه، دوره‌های آموزش نمایندگان (مقرر در آیین‌نامه ۷۵ شورای عالی بیمه) را به مؤسسات آموزشی تخصصی (تحت نظارت پژوهشکده بیمه) واگذار

نموده‌اند و فقط چهار شرکت بیمه رأساً مبادرت به برگزاری دوره‌های مذکور می‌نمایند که البته تحت نظارت پژوهشکده بیمه قرار دارند.

– مدیریت برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی

مدیریت برنامه‌ریزی کننده و اجرای آموزش در شرکت‌های بیمه عمدتاً بر عهده مدیریت آموزش یا اداره آموزش است. همان‌گونه که در نمودار ۵ مشاهده می‌شود، در ۶ شرکت این برنامه‌ریزی بر عهده مدیریت آموزش و در ۴ شرکت بر عهده اداره آموزش است. در بین شرکت‌های بیمه مورد مطالعه، تنها در یک شرکت بیمه آموزش از طریق دانشگاه علمی-کاربردی آن انجام می‌شود و در سایر شرکت‌ها مدیریت آموزش در داخل همان شرکت است.

نمودار ۵. مدیریت‌های برنامه‌ریزی و اجرای آموزش در شرکت‌های بیمه



نتیجه آزمون اندرسن-دارلینگ برای نرمال بودن توزیع تعداد مؤسسات آموزش بیمه‌ای در سطح ۰/۰۵ معنادار است، بنابراین پیروی داده‌ها از توزیع نرمال تأیید نشد ($P < 0/05$).

– فرایند اجرای آموزش‌ها، وضعیت بانک اطلاعات اساتید و نحوه انتخاب مدرسین فرایند کلی اجرای آموزش در شرکت‌های بیمه تقریباً مشابه است. در همه شرکت‌های بیمه جهت برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی ابتدا نیازسنجی انجام شده و سپس بر اساس آن برنامه‌ریزی آموزشی انجام می‌شود. مدرسین دوره‌های آموزشی می‌توانند هم از داخل و هم از خارج از شرکت بیمه انتخاب شوند. در مورد مدرسین داخلی انتخاب بر اساس سابقه، تجربه و دانش موردنیاز است. در مورد مدرسین خارجی بانک‌های اطلاعاتی از افراد تشکیل می‌شود،

رزومه افراد مورد بررسی قرار می‌گیرد و جهت امر آموزش انتخاب می‌شوند. لازم به ذکر است که نتیجه بازخورد از دوره‌های آموزشی قبلی نیز در انتخاب مدرسین دوره مؤثر است. نیازسنجی آموزشی عمدتاً از طریق تقاضای مدیران و کارکنان انجام می‌شود. اثربخشی آموزش در مهارت و بهره‌برداری افراد مشخص شده و در مواردی این یادگیری از طریق برگزاری آزمون سنجیده می‌شود. از بین شرکت‌های مورد مطالعه، ۵ شرکت بیمه جهت نیازسنجی از استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ استفاده می‌کنند. ۲ شرکت بیمه جهت نیازسنجی آموزشی از استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و مدل دیکوم استفاده می‌کنند. لازم به ذکر است که ۵ شرکت بیمه جهت بررسی اثربخشی آموزش از مدل کرک پاتریک استفاده می‌کنند. البته یکی از معیارهای اثربخش بودن آموزش، نتیجه آزمون دانش‌پذیر نیز است.

- ساختار سازمانی طراحی شده برای آموزش

از بین شرکت‌های بیمه‌ای مورد مطالعه، به‌غیر از سه شرکت، مابقی شرکت‌ها دارای ساختار سازمانی طراحی شده برای آموزش هستند. این ساختار به صورت اداره آموزش، مدیریت آموزش یا عناوینی مشابه است. در ساختار سازمانی آموزش شرکت‌های بیمه حداقل یک پست و حداکثر ۱۶ پست سازمانی تعریف شده است.

- مدون بودن نظام آموزشی

آموزش کارکنان در شرکت‌های بیمه عمدتاً تابع نظام آموزشی مدون است. در برخی از شرکت‌های بیمه این نظام آموزشی بر اساس دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های داخلی تنظیم شده است و در برخی دیگر از مدل دیکوم و استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ استفاده می‌شود. احصاء برنامه آموزشی شرکت‌ها نیز بر مبنای مدل‌های معرفی شده و یا طبق نیازسنجی و نظرسنجی از مدیران و کارکنان است. در مواردی که آموزش پایه و اجباری باشد، نیاز به نیازسنجی و نظرسنجی از کارکنان نیست. در خصوص تعداد ساعات مورد نیاز آموزش، تنها در یک شرکت بیمه از مدل کارت امتیازی برای تعیین تعداد ساعات مورد نیاز آموزشی استفاده می‌شود و در سایر شرکت‌های بیمه ساعات آموزش حسب نیاز هر شرکت برنامه‌ریزی شده و متفاوت است.

از نظر امکانات آموزشی تمامی شرکت‌های بیمه مورد مطالعه فضای فیزیکی، سخت‌افزار و نرم‌افزار مورد نیاز برای برگزاری دوره‌های آموزشی را در اختیار دارند. دوره‌های آموزشی شرکت‌های بیمه به صورت ترکیبی از حضوری و مجازی است. آموزش مجازی به عنوان

یکی از نوآوری‌های نظام آموزش سرمایه انسانی شرکت‌های بیمه محسوب می‌شود. از زمان شیوع ویروس کرونا تمرکز شرکت‌های بیمه عمدتاً بر برگزاری دوره‌های آموزشی به صورت غیرحضوری است و در این زمینه امکانات لازم را فراهم آورده‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که کلیه دوره‌های آموزشی شرکت‌های بیمه مورد مطالعه کاربردی و با هدف ارتقای مهارت‌های سازمانی، حرفه‌ای و فنی برنامه‌ریزی و اجرا می‌شود. ۷۰ درصد شرکت‌های بیمه مورد مطالعه دوره‌های آموزشی خاص برای مدیرعامل و اعضای هیئت‌مدیره دارند و ۳۰ درصد مابقی هیچ‌گونه برنامه آموزشی در این خصوص ندارند. - نحوه ارزیابی دانش‌پذیران و اساتید؛ سنجش اثربخشی آموزش‌ها و تأثیر آن بر روند ارتقاء کارکنان و مدیران

نتیجه تحقیق حاکی از آن است که تمامی شرکت‌های بیمه مورد مطالعه شیوه‌های برای ارزیابی دانش‌پذیران و نحوه ارزشیابی اساتید دارند. در خصوص دانش‌پذیران عمدتاً از آزمون‌گیری استفاده می‌شود و در مورد اساتید روش غالب، تکمیل فرم نظرسنجی توسط دانش‌پذیران است. در این خصوص حداقل نصابی توسط شرکت تعیین شده است و در صورت کسب این نصاب در دوره‌های بعدی نیز از مدرس مربوطه استفاده خواهد شد. جهت ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها در شرکت‌های بیمه‌ای که از استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ استفاده می‌کنند، این چارچوب و همچنین مدل کرک‌پاتریک جهت ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد و در سایر شرکت‌ها نظرسنجی، سطح واکنش و محاسبه نرخ یادگیری ملاک میزان اثربخشی دوره‌ها است. البته یکی از معیارهای اثربخشی بودن آموزش، نتیجه آزمون دانش‌پذیر نیز است. از بین شرکت‌های بیمه مورد مطالعه دو شرکت تاکنون ملاکی برای ارزیابی اثربخشی نداشته‌اند.

همچنین، نتایج بررسی نشان می‌دهد در ۷۸ درصد شرکت‌های بیمه مورد مطالعه آموزش بر روند ارتقاء کارکنان و مدیران مؤثر است و در ۲۲ درصد باقیمانده در حال حاضر برنامه‌ای جهت ارتقا بر مبنای آموزش وجود ندارد و در دست بررسی است.

تمامی شرکت‌های بیمه مورد مطالعه، آزمون‌های پایان دوره آموزشی را برگزار می‌کنند؛ ارزیابی‌های صلاحیت حرفه‌ای توسط تعداد معدودی از شرکت‌های بیمه (۶ شرکت) انجام می‌شود؛ در برخی از شرکت‌ها افراد می‌توانند به مراجع ذی‌ربط (مانند انجمن حرفه‌ای صنعت بیمه، پژوهشکده بیمه) مراجعه و گواهی مربوطه را دریافت نمایند که در این صورت گواهی

مورد قبول شرکت بیمه خواهد بود و در پرونده فرد ثبت خواهد شد؛ و ارزیابی اساتید دوره‌های آموزشی صرفاً از طریق نظرسنجی از دانش‌آموختگان انجام می‌شود.

- فرایند اجرای آزمون‌ها و وجود دستورالعمل‌های مدون برای برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر آموزش‌ها و آزمون‌ها

از بین شرکت‌های مورد مطالعه، در ۴ شرکت بیمه قبل از اجرای دوره آموزشی، پیش‌آزمون انجام می‌شود و سپس اقدام به برگزاری دوره می‌شود. در سایر شرکت‌ها آزمون پایان دوره برگزار می‌شود.

فرایند اجرای آزمون در شرکت‌های بیمه به صورت استفاده از بانک سؤالات موجود در شرکت یا دریافت سؤال از مدرس دوره (تعداد سؤالات دریافتی چند برابر تعداد سؤالات آزمون خواهد بود) است. آزمون‌ها حسب دوره‌های برگزار شده به صورت حضوری و یا آنلاین برگزار می‌شود. در مواردی که شرکت از سامانه LMS، ایده، جام و ... استفاده می‌کند، امکان چرخش سؤالات و یا گزینه‌ها وجود دارد و بدین ترتیب امکان تقلب کاهش می‌یابد. زمان برگزاری آزمون‌های پایان دوره حداقل ۵ روز و حداکثر یک ماه پس از پایان کلاس است. از ۲۲ شرکتی که آزمون برگزار می‌کنند، در ۱۵ شرکت شیوه برگزاری آزمون به صورت حضوری و مجازی است و در ۷ شرکت آزمون‌ها فقط به صورت مجازی و الکترونیکی برگزار می‌شود.

در خصوص دستورالعمل‌های مدون برای برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر آموزش‌ها و آزمون‌ها ۲۳ شرکت بیمه مورد مطالعه دستورالعملی از پیش تدوین شده دارند، ۲ شرکت بیمه تدوین دستورالعمل را در دستور کار خود قرار داده‌اند و یک شرکت بیمه هیچ دستورالعملی ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی وضعیت آموزش دانشگاهی و آموزش ارائه‌شده توسط مؤسسات آموزشی حاکی از آن است که در صنعت بیمه ۲۸ مؤسسه آموزشی بر اساس مجوز و ابلاغ بیمه مرکزی در حوزه آموزش دوره‌های مصوب شورای عالی بیمه (نمایندگان) فعالیت می‌کنند. پراکندگی مؤسسات آموزشی در شهرستان‌ها مناسب نیست. بر اساس بررسی‌های انجام‌شده و تحلیل پرسشنامه‌ها، ضعف‌های زیر در نظام آموزشی موجود صنعت بیمه مشاهده می‌شود:

- نبود سیاست‌های کلان و منسجم در حوزه آموزش؛

- آموزش صرف آکادمیک توسط دانشگاه‌ها و عدم ارتباط آموزش‌های ارائه شده با نیازهای صنعت بیمه؛
- فقدان برنامه‌ریزی جامع برای آموزش کارکنان صنعت بیمه؛
- جزیره‌ای و منفک بودن فرآیند آموزش در شرکت‌های بیمه‌ای؛
- ناهماهنگی در سرفصل‌های آموزشی؛
- عدم نیازسنجی آموزشی مناسب به‌تبع نقش کارکنان و مدیران شرکت‌های بیمه، نمایندگان و جامعه؛
- وجود آموزشگاه‌های متعدد بیمه‌ای با دوره‌های متفاوت؛
- در بخش آموزش‌های کارمندی و پرسنلی، عموماً این آموزش‌ها به‌صورت درون شرکتی و یا حضور در برخی از دوره‌های آموزشی برون‌سپاری شده انجام می‌شود. از آنجا که عمده این دوره‌ها برای تأثیرگذاری در سوابق کارگزینی افراد باید قرار بگیرد، پس به‌ناچار باید از مسیرهای موردقبول شرکت بیمه یا قانون کار عبور کند تا از حداقل استانداردهای لازم برخوردار باشد؛ اما در بخش آموزش شبکه فروش، چه در بخش انتخاب اساتید و شاخص‌های آن و چه در خصوص محل‌های آموزشی، چندان کنترل و نظارتی صورت نمی‌گیرد و استانداردهای مدونی دیده نمی‌شود.
- در بررسی آیین‌نامه‌ها و مصوبات شورای عالی بیمه تنها از چند آیین‌نامه می‌توان روح کلی آموزش متمرکز و نظام‌مند را دریافت که این آیین‌نامه‌ها هم در صورت اجرای کامل می‌تواند تا حدودی مؤثر و کارآمد باشد. چراکه در بخش‌های اصلی و با سهم‌های بالای صنعت، ساختار نظام‌مندی برای تدوین سیاست‌های آموزشی کنترل‌شده و متمرکز برای بخش‌های مختلف مؤثر در این صنعت وجود ندارد.
- نکته مهم مورد غفلت در فرآیند برنامه‌ریزی و تدوین سیاست‌های آموزشی، برنامه‌ریزی و کاربرد آموزش برای سطوح و لایه‌های مختلف سازمانی و میزان و لزوم درگیری آن‌ها در امر آموزش است. در اکثر شرکت‌ها، برای لایه‌ها و سطوح بالای ساختار سازمانی شرکت، کمترین تعداد دوره‌های آموزشی یا نیازسنجی آموزشی در نظر گرفته شده است.
- از این رو به‌منظور (۱) یکپارچه نمودن فرایندهای آموزش در صنعت بیمه، (۲) سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی آموزشی به‌منظور توسعه کیفیت آموزشی در سطح کشور و

جامعه، و (۳) طراحی نظام بهبود و شایستگی منابع انسانی صنعت بیمه، سازمان‌دهی آموزش ضروری است.

با توجه به بررسی انجام‌شده، پیشنهادهای این تحقیق جهت بهبود نظام آموزش صنعت بیمه به شرح زیر است:

- طراحی برنامه‌ریزی استراتژی‌های آموزشی با در نظر گرفتن استراتژی‌های کلان و تهیه برنامه اقدام در راستای استراتژی‌های آموزشی؛
- تدوین جایزه تعالی صنعت بیمه؛
- اجرای دوره‌های آموزشی شایستگی محور؛
- اجرای برنامه‌های توسعه فردی (برای کارکنان کلیدی)؛
- تدوین و تصویب مدل شایستگی ویژه شرکت‌های بیمه؛
- تشکیل دپارتمان آموزش صنعت بیمه (ویژه متولیان آموزش و توسعه در شرکت‌های بیمه)؛
- اجرای نشسته‌ای تخصصی؛
- ارتقای دانش و مهارت متولیان آموزش در سازمان‌ها؛
- تأکید و تمرکز بر ارتقای نگرش و مهارت به‌جای تمرکز صرف بر دانش و تخصص؛
- فراهم آوردن زمینه انتقال دانش و مهارت بین کارکنان شرکت‌ها و صنعت؛
- ارزیابی توانمندی نیروی انسانی در سطح صنعت توسط یک نهاد به‌صورت متمرکز ولی با مشارکت و نظر همه شرکت‌ها؛
- همکاری آموزشی و پژوهشی بیشتر با سایر مؤسسات در صنعت بیمه و سایر صنایع مرتبط؛
- ارتقاء سیستم‌های آموزش الکترونیکی.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تعارض منافی ندارند.

ORCID

Fatemeh Atatalab  <http://orcid.org/0000-0002-0116-8572>

Leili Niakan  <http://orcid.org/0000-0002-9821-8512>

منابع

- کاظمی، بابک. (۱۳۹۰). *مدیریت امور کارکنان*. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- مسکین‌نواز، سعید، قربانی، محمود، نبیلی‌پورطباطبایی، سید اکبر و نیرومند، حسینعلی، (۱۳۹۶). الگوی توانمندسازی مدیران فروش در صنعت بیمه: مطالعه در نمایندگی‌های فروش بیمه در استان خراسان رضوی. *پژوهشنامه بیمه*، ۳۲(۲)، ۲۱-۴۰.
- مظفری، سجاد، امین‌پور، هاجر و اکبری، فرزاد. (۱۳۹۹). توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نوظهور. *فصلنامه مدیریت کسب‌وکارهای دانش‌بنیان*، ۱(۴)، ۶۶-۷۴.
- نوریان، محمد و اشترانی، فاطمه. (۱۳۸۹). نیازسنجی آموزشی کارکنان شاغل در صنعت بیمه مکمل درمان به‌منظور دستیابی به یک مدل تلفیقی کارآمد. *فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی درسی ایران*، ۵(۱۹)، ۱۱۴-۱۳۸.

References

- Abomeh, O., & Peace, N. (2015). Effects of training on employees' productivity in Nigeria insurance industry. *British Journal of Economics, Management and Trade*, 7, 227-235.
- Adebawal, S., & Adefulu, A. (2019). Training and employee productivity of selected insurance: perspectives for the board of directors. *Corporate Board: Role, Duties and Composition*, 5(3), 17-26.
- Alagah, A.D. (2022). Management development and workers' efficiency of insurance companies in Nigeria. *Journal of Business strategy Finance and Management*. 4(1), 139-148.
- Anitha, R., & Ashok Kumar, M. (2016). A study on the impact of training on employee performance in private insurance sector, Coimbatore district. *International Journal of Management Research & Review*, 6(8), 1079-1089.
- Anyanwu, S. T. (2017). Implications of training and development programmes on accountant productivity in selected business organizations in Onitsha, anambra state, Nigeria. *International Journal of Asian Social Science*, 3(1), 266-281.
- Devi, V.R., & Shaik, N. (2018). Training and development – a jump starter for employee performance and organizational effectiveness. *International Journal of Social Science and Interdisciplinary Research*, 1(7), 2277-3630.
- Jeyalakshmi, R. Roselin Gracy, S. H., & Saillaja, V. (2022). Influence of training and development on productivity improvement among insurance agents. *Journal of the Asiatic Society of Mumbai*, XCV(15), 57-66.
- Kajwang, B. (2022). Effects of training and development practices on performance of insurance sector in Kenya. *International Journal of Research in Business & Social Science*, 11(4), 140-148.
- Karimi, K. N. (2019). The influence of training and development practices on employee retention at Madison insurance company limited. Head office, Nairobi, Kenya, Master thesis of science in human resource management, School of Business, University of Nairobi.
- Kazemi, B. (2011). *Management of personnel affairs*, Tehran: Publications of the Government Management Training Center. [In Persian]

- Kellen, W. (2015). Integrating human resource management with organization strategies. Boston: McGraw Hill.
- Khandelwal, P., & Pattan, P. (2018). Analytical study of growth of cost incurred by life insurance corporation of india on training. *Journal of emerging technologies and innovative Research*, 5(6), 63-67.
- Kimanthi, D. (2020). Investigation of the impact of training and development on employee performance: a case study of Beta insurance company, Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 7(2), 167-188.
- Kleynhans, P. (2017). *Human resource management: fresh perspectives*. Cape Town: David Longman.
- Lateef Okikiola, O. (2022). Effect of training and development programs on perceived employees job performance in selected insurance companies in Lagos state. *Journal of Modern Philosophy, Social Sciences and Humanities*, 3, 102-118.
- McClelland S. D. (2002). A training needs assessment for the united way of dunn county Wisconsin. Master thesis of science degree in training and development. The Graduate School University of Wisconsin-Stout.
- Meskinnavaz, S., Ghorbani, M., Nilipoortabatabaei, S. A., & Nirumand, H. (2017). Model of empowering sales managers in the insurance industry: a study in insurance sales agencies in Razavi Khorasan province. *Iranian Journal of Insurance Research*, 32(2), 21-40. [In Persian]
- Mozafari, S., Aminpoor, H., & Akbari, F. (2020). Empowering the human resources of the insurance industry in the face of emerging risks. *Quarterly Journal of Knowledge-based Business Managemen*, 1(4), 66-74. [In Persian]
- Mullins, L. (2014). *Management and organizational behavior* (9th Edition). London: Pearson Education Limited.
- Nohria, N., Groysberg, B., & Lee L.E. (2016). Employee motivation a powerful new model. *Harvard Business Review*, 86(7-8), 78-84.
- Nurian, M., & Oshtirani, F. (2010). Assessing the educational needs of employees working in the supplementary insurance industry in order to achieve an efficient integrated model. *Quarterly Journal of Curriculum Planning Studies in Iran*, 5(19), 114-138. [In Persian]
- Okoh, A. (2005). *Personnel: The management of people at work*. New York: Macmillan Publishing Co.
- Onyango, O. (2012). *Human resource practices, teacher engagement, teacher intention to study among secondary school teachers*, Kampala: Makerere University.
- Pavlov, L. (2014). *Conditioned reflexes*. London: Oxford University Press.
- Singh, A. (2015). Training effectiveness in an Indian insurance company. *Research Journal of Social Science and Management*, 4(11), 177-185.
- Verma, S. & Goyal, (2011). A Study of training in insurance and their impact on employees productivity. *International Journal of in Economics and Social Sciences*.

