

صنعت بیمه به عنوان بخش مهمی از اقتصاد کشور به سرعت در حال تحول، نوآوری و استفاده از تکنیک‌های جدید است تا نیاز روزافزون تولیدکنندگان، بازرگانان و مردم به خدمات بیمه‌ای را تأمین نماید. این صنعت برای تداوم فعالیت خود ناچار است از تخصص‌های مختلفی در رشته‌های فنی و تخصصی استفاده کند و از این رو نیازمند بهره‌گیری از خدمات کارشناسان رشته‌های مختلف است.

ورود شیوه‌های نوین به صنعت بیمه، آموزش و کارآموزی مستمر و مبتنی بر برنامه را ضروری ساخته است. تجربه کشورهایمانند انگلیس، سوئیس، آلمان و هندوستان نشان می‌دهد که وجود مراکز متعدد آموزشی و برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی در همه سطوح سازمانی، در گسترش این صنعت در جامعه و توسعه آن بسیار مؤثر بوده است. شاید بتوان یکی از عوامل رموز موفقیت این کشورها در صنعت بیمه را وجود کارشناسان و کارکنان تحصیل‌کرده، مجرب، خلاق و ماهر دانست. از آنجایی که در صنعت بیمه جنبه‌های کاربردی بر جنبه‌های نظری غالب است، برنامه‌ریزی در مراکز آموزشی باید بر پایه آموزش کاربردی انجام شود. به بیان دیگر، آموزش دانشگاهی اگرچه لازم است، اما کافی نیست.

همزمان با شانزدهم آذرماه - روز دانشجو - مراسم جشن فارغ‌التحصیلی شرکت‌کنندگان دوره‌های تخصصی بیمه‌های بازرگانی بیمه آسیا در سازمان مدیریت صنعتی برگزار شد و مدیرعامل، معاونان مدیرعامل و همچنین برخی از مدیران بیمه آسیا و مسئولان سازمان مدیریت صنعتی و دانش‌آموختگان دو دوره تهران در آن حضور داشتند. در این مراسم، آقای معصوم ضمیری، مدیرعامل شرکت بیمه آسیا و مدیر علمی دوره تخصصی بیمه‌های بازرگانی، آقای شجاع‌الدین ارمی، مسئول دوره‌های بلندمدت کاربردی سازمان مدیریت صنعتی و آقای مجید عابد، مدیر دوره‌های تخصصی مدیریت سازمان مدیریت صنعتی به سخنرانی پرداختند.

● آرزو قدیانی

آموزش؛ گام اول توسعه



سازمان مدیریت صنعتی، متولی امر آموزش

در سال ۱۳۷۹ شرکت سهامی بیمه آسیا تصمیم گرفت برای تأمین نیروی کارشناسی مورد نیاز خود، به جای استفاده از دانش‌آموختگان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور، طرح جدیدی را اجرا کند. به این صورت که بیمه آسیا با جذب نیروهای دیپلمه و آموزش آنها، شرایط بهتری را برای فعالیت آنان فراهم کند و از این طریق گروه کارشناسی جدیدی را به بدنه شرکت وارد نماید. به لحاظ تجربه و عملکرد خوب و ارزنده سازمان مدیریت صنعتی در امر آموزش کارکنان و کارشناسان صنایع مختلف - به ویژه برگزاری دوره‌های کاربردی - آموزش ۱۹۳ تن از نیروهای تازه استخدام شده بیمه آسیا به این سازمان محول گردید.

به این ترتیب و به منظور تربیت نیروهای دیپلمه تازه استخدام شده و افزایش سطح آگاهی‌های بیمه‌ای آنان، دوره تخصصی بیمه‌های بازرگانی با همکاری مدیران شرکت و اساتید مجرب سازمان مدیریت صنعتی طراحی شد. این دوره در قالب ۶۲ واحد درسی و شامل دروس پیش نیاز، دروس عمومی و پایه و دروس تخصصی بیمه بود. دروس ریاضی و زبان انگلیسی از دروس پیش نیاز و دروس رفتار سازمانی، ادبیات فارسی و آیین نگارش، کامپیوتر (مبانی و سیستم‌های عامل، شبکه‌ها و تجهیزات کامپیوتری و بانک‌های اطلاعاتی)، معارف اسلامی، کلیات حقوق (آشنایی با قوانین مدنی و دیات)، حقوق تجارت و اصول حسابداری از دروس عمومی و پایه این دوره بودند. دروس تخصصی دوره بیمه‌های بازرگانی شامل موارد زیر بود: اصول بیمه، حقوق بیمه، بیمه آتش سوزی، بیمه وسایل نقلیه موتوری (اتومبیل)، بیمه حمل و نقل (باربری)، بیمه مسئولیت مدنی، بیمه مهندسی، بیمه عمر و حوادث، بازاریابی بیمه، اصول ارزیابی و برآورد خسارت و زبان انگلیسی تخصصی بیمه.

از ویژگی‌های ممتاز این دوره می‌توان به اهداف مشخص هر درس، ساعت تدریس هر درس، منابع آموزشی هر درس، نوع واحد، تعداد واحد هر درس، درس پیش نیاز و حتی نمره هر بخش از درس تدریس شده، اشاره کرد.

شجاع‌الدین ارمی، مسئول دوره‌های بلندمدت کاربردی سازمان مدیریت صنعتی، درباره چگونگی طراحی این دوره گفت: برای طراحی این دوره ۳ ماه وقت صرف شد و حدود ۲۵ نفر از کارشناسان، مدیران بیمه آسیا و استادان دانشگاه‌ها با سازمان مدیریت صنعتی همکاری کردند. همچنین برای انتخاب منابع آموزشی این دوره، حدود ۶۰ جزوه آموزشی و کتاب را استادان و

۱۹۳ تن از نیروهای تازه استخدام شده بیمه آسیا تهران و شش شهر کشور دوره تخصصی بیمه‌های بازرگانی را آموزش دیدند

مدرسان مطالعه کردند. وی افزود: دوره تخصصی بیمه‌های بازرگانی در ۸ دوره، در تهران و مراکز استان‌ها به ترتیب زیر اجرا شد:

- دوره تخصصی اول در

تهران در تاریخ ۸۰/۱۲/۷ با ۲۸ دانشجو آغاز و در تاریخ ۸۰/۲/۱۰ به پایان رسید.

- دوره تخصصی دوم در تهران در تاریخ ۸۱/۲/۴ با ۴۱ دانشجو آغاز و در تاریخ ۸۲/۱۲/۶ به پایان یافت.

- دوره تخصصی سوم در مشهد در تاریخ ۸۱/۴/۱ با ۲۰ دانشجو آغاز و در تاریخ ۸۲/۱۱/۳۰ به پایان رسید.

- دوره تخصصی چهارم در همدان با ۲۰ دانشجو در تاریخ ۷/۲۵/۸۱ آغاز و در تاریخ ۸۳/۳/۲۹ پایان پذیرفت.

- دوره تخصصی پنجم در تبریز از تاریخ ۸۱/۱۲/۸ با ۲۲ دانشجو شروع شده است.

- دوره تخصصی نوبت ششم در اصفهان از تاریخ ۸۲/۵/۳۰ و با ۲۱ دانشجو شروع شده است.

- دوره تخصصی هفتم در چالوس از تاریخ ۸۲/۷/۱۰ با ۲۱ دانشجو شروع شده است.

- دوره تخصصی هشتم در شیراز از تاریخ ۸۲/۱۰/۱ با ۲۰ دانشجو آغاز شده است.

- دوره‌های تخصصی نوبت پنجم و ششم در اواخر امسال و دوره‌های هفتم و هشتم در نیمه اول سال آینده به پایان می‌رسد. در مجموع ۱۹۳ نفر در این دوره‌ها در سراسر کشور شرکت کردند و تحت آموزش قرار گرفتند.

آموزش‌های کاربردی؛ نیاز امروز شرکت‌های بیمه

حساسیت و ضرورت آموزش در صنعت بیمه، بر هیچ کس پوشیده نیست. صنعت بیمه با توجه به ساختار و عملکرد ویژه خود به رشته‌های خاصی نیاز دارد. بدیهی است آموزش بهینه دانش‌های موجود می‌تواند در پویایی این صنعت مهم، مؤثر واقع شود. آموزش کسانی که در صنعت بیمه فعالیت می‌کنند می‌تواند در دو مقطع انجام گیرد: قبل از خدمت و ضمن خدمت. آموزش‌های درون سازمانی و ضمن خدمت که معمولاً تخصصی هستند نقش مؤثری در بهبود و ارتقاء سطح آگاهی نیروی انسانی شرکت‌های بیمه ایفا می‌کنند. در این نوع آموزش که در سطوح

مختلف صنعت بیمه متفاوت است، کاربردی بودن بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد.

آقای ضمیری، مدیرعامل بیمه آسیا و مدیرعلمی دوره، که دومین سخنران این مراسم بودند، درباره نیاز شرکت‌های بیمه به آموزش‌های کاربردی اظهار داشت: درباره آموزش‌هایی که در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی ارائه می‌شود، انتقادی نداریم ولی باید بپذیریم که شرکت‌های بیمه با توجه به نیاز به تخصص‌های کاربردی، به آموزش‌هایی نیاز دارند که امروزه در مراکزمانند سازمان مدیریت صنعتی ارائه می‌گردد. بنابراین، در طراحی این دوره سعی شد تا آموزش‌های کاربردی و نظری به صورت توأم به دانشجویان ارائه شد.

کشور دوچندان می‌کند. در بازار آینده، بیمه‌نامه‌های سنتی به هیچ وجه جوابگوی نیاز مردم نخواهد بود. مشتریان بیمه خواستار تنوع و نوآوری هستند و این هدف تنها با آموزش تکنیک‌های روز امکان‌پذیر است.

دوره تخصصی بیمه‌های بازرگانی در تهران پایان یافت اما برای آموزش هیچ پایانی نمی‌توان تصور کرد. مدیرعامل بیمه آسیا در این باره گفت: من از به کار بردن واژه اختتامیه برای آموزش - به ویژه در این مقطع - پرهیز می‌کنم و امیدوارم پایان این دوره آغازی برای دوره‌های جدید آموزشی باشد و این آموزش‌ها توانسته باشد اطلاعات جامعی در اختیار دانش‌آموختگان قرار داده باشد و آنها را برای آموزش‌های تخصصی‌تر در بخش‌های مختلف آماده نماید.

مجید عابد مدیر دوره‌های تخصصی مدیریت سازمان مدیریت صنعتی نیز در این مراسم اظهاراتی بیان کرد. وی گفت: در اختتامیه این دوره، در واقع بحث فارغ‌التحصیلی مطرح نیست، چون این خود شروعی است برای دوره‌های بعدی و مقاطع بالاتر. اصولاً آموزش از نظر سازمان مدیریت صنعتی، پایان‌پذیر نیست و همواره ادامه دارد. با این دید، دوره‌های مختلف آموزشی در این سازمان از مقاطع پایه‌ای برای شروع خدمت در مؤسسات تا زمان



بازنشستگی، برگزار می‌شود. حتی زمانی که مدیران سازمان‌ها به لحاظ سابقه کاری و برای استراحت بازنشسته می‌شوند، محفلی با عنوان خانه مدیران تدارک دیده شده تا آنان بتوانند از امکانات و برنامه‌های متنوع استفاده کرده و بر دانش‌های قبلی خود بیفزایند. آقای ضمیری مدیرعلمی دوره آموزشی، در پایان به عنوان سفارش‌دهنده این دوره از زحمات و تلاش‌های مسئولان سازمان مدیریت صنعتی، دست اندرکاران طراحی و اجرای دوره و مدرسین ارجمند تشکر و قدردانی نمودند و به رتبه‌های اول تا سوم هر دو دوره جوایزی را اهدا نمودند اسامی نفرات اول تا سوم هر دو دوره به ترتیب زیر است:

- دوره اول : رتبه اول - خانم رضوان جوهری
- رتبه دوم - خانم زهرا سلیمانی
- رتبه سوم - خانم سارا محمدقلی‌ها
- دوره دوم : رتبه اول - خانم سیما رحیمی
- رتبه دوم - خانم زهرا بزمی
- رتبه سوم - خانم زهرا دهقانی

مدیرعامل بیمه آسیا در بخش دیگری از سخنان خود گفت: امروز شروع فعالیت بخش خصوصی در صنعت بیمه کشور، نویدبخش این امر است که در آینده بسیار نزدیک، فاصله میان کارکنانی که آموزش خوب دیده‌اند و وظایفشان را به بهترین وجه انجام می‌دهند با کارکنانی که از این مزایا برخوردار نیستند، بیشتر خواهد شد. بنابراین، همچنان که رقابت در عرصه ارائه خدمات بهتر بوجود می‌آید، رقابت فردی و نیروی انسانی نیز یکی از بدیهیات خصوصی سازی در صنعت بیمه کشور خواهد بود.

آموزش پایان پذیر نیست

آموزش بیمه در دانشگاه، آموزش کارمندان، آموزش نمایندگان بیمه، آموزش مشتریان بیمه و در نهایت به رشد و شکوفایی این صنعت مهم در کشور منجر می‌شود.

ورود بخش خصوصی به صنعت بیمه کشور، افزایش ظرفیت بازار و همچنین بازنشستگی کارشناسان قدیمی، اهمیت آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر را برای آینده صنعت بیمه