

اهمیت آموزش کاربردی و حین خدمت در مؤسسه‌های بیمه

از: هادی دستباز

امروزه آموزش در امر تعلیم و تربیت کارشناسان مورد نیاز صنعت بیمه بصورت فشرده در همه کشورهای جهان صورت می‌پذیرد. انجام عملیات بیمه‌ای امروز به آگاهیها و دانش تخصصی نیاز دارد که به جز افراد با تجربه و دارای دانش و تحصیلات مناسب نمی‌توانند به آن دست یازند و یک کارشناس بیمه باید دارای دانش و تخصصی چندبُعدی باشد، یعنی اینکه به دانش بیمه، خصوصیات قراردادهای، دانش مهندسی، کشتی‌سازی، هواپیمائی، مقاطعه کاری و ... آشنا باشد. ما اعتقاد داریم که در زمان حاضر نیاز به آموزش آنهم در زمینه بیمه بیشتر از هر زمانی محسوس است. اعتقاد بر این داریم که انسانهای امروز به دلیل وجود مگا کامپیوترها قادرند که کلیه مراحل تولید یک فرآورده را کنترل نمایند. ما امروز انسانها را به سایر کرات فرستاده و اسناد و مدارک را بدون در نظر گرفتن بُعد فاصله از طریق اقمار مصنوعی و در کوتاه‌ترین مدت برای طرف مقابل ارسال می‌داریم، اما هنوز در مراحل آموزش و پرورش نیروی انسانی در مراحل اولیه قرار داریم و توجه شایان ذکری به این امر حیاتی و مهم نمی‌کنیم. کشورهای غنی از نقطه نظر منابع زیرزمینی و ثروتهای طبیعی قادر به رشد و توسعه نخواهند بود و همه این مظاهر قدرت در صورت فقدان نیروی متخصص و کارشناس قادر به بهره‌برداری مناسب که در خدمت رشد و توسعه قرار گیرد نیستند.

اگر نگاهی به اطراف خود بیاکنیم مشاهده می‌کنیم که دنیایی از علم، دانش و تکنولوژی انسان امروزه را محاصره کرده بطرفی که دیگر قادر نیست زیست و حیات خود را با این همه دانش و تخصص هماهنگ ساخته و آنها را درک نماید.

درک و شناخت دانش و تخصص امروزه باعث پیشرفت حیرت‌آوری در زمینه توسعه و گسترش بیمه شده است. در واقع حجم حق بیمه جهانی در طول ۲۰ سال گذشته بیشتر از دو برابر شده است. حق بیمه جهانی در سال ۱۹۸۹ متجاوز از ۱۲۰۰ میلیارد دلار بوده است. جای تأسف است اگر بگویم که کشورهای عضو سازمان همکاریهای اقتصادی

و توسعه (OECD) در حدود ۹۲٪ از مجموع این حقیقه را تولید کرده‌اند در حالی که سهم سایر کشورهای جهان که ما هم جزء آن هستیم از حدود ۸٪ بیشتر نمی‌باشد. به هر حال رشد و توسعه حقیقه در مقایسه با رشد تولید ناخالص ملی (GNP) به مراتب بیشتر بوده، اگرچه ممکن است که در بعضی از کشورها این نسبت‌ها حالت عکس داشته باشد. امروزه شرکت‌های بیمه بیشتر از هر روز به دنبال بکارگیری نیروهای جدید و متخصص می‌باشند. این امر در کشورهای جهان سوم هم صادق است و به همین دلیل نیازهای تعلیم و تربیت نیروهای متخصص در سطح این کشورها بسیار زیاد و فوق‌العاده است که بطور خلاصه به این نیازها اشاره می‌شود.

۱ - صنعت بیمه در حال گسترش و توسعه است

- ۱ - ۱ - افزایش تعداد کارکنان شرکتهای بیمه با توجه به گسترش و توسعه فعالیت‌های بیمه‌ای.
- ۱ - ۲ - تأسیس شرکت‌های بیمه جدید با مدیریت‌های مستقل و نیازهای تخصصی.
- ۱ - ۳ - ریسک و خطرات مورد بیمه پیچیده‌تر شده و بعضی از آنها کاملاً نو و جدید می‌باشند که بیمه کردن آنها مسائل پیچیده حقوقی و مالی را به دنبال دارد.
- ۱ - ۴ - مصرف‌کنندگان خدمات بیمه‌ای آگاه‌تر شده و متقاضی خرید پوشش‌های کامل و پیچیده بیمه‌ای هستند.
- ۱ - ۵ - شرکت‌های بیمه تمایل دارند که تا سرحد امکان دارای تولیدات فراوان و متنوع بوده و از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردار باشند.
- ۱ - ۶ - بازار تقاضا برای بهره‌گیری از خدمات بهینه سیستم ارتباطی بیشتر شده است.
- ۱ - ۷ - انتظارات شغلی کارکنان از توسعه شغل و حرفه‌شان بیشتر شده است.
- ۱ - ۸ - نیاز به تصویر کشیدن شمای حرفه‌ای و تخصصی فعالیت‌های صنعت بیمه به مراتب بیشتر شده است.
- ۱ - ۹ - ایجاد توان و شرایط مورد نیاز برای مواجهه و گسترش با تغییرات سریع و روزمره جهان امروز.

۲ - آموزش امری حیاتی و استراتژیک

وظیفه تعلیم و تربیت نیروی متخصص و کارآمد یک امر حیاتی برای کشورهای جهان

سوم است. آموزش و پرورش به عوامل برونی یک کشور بستگی ندارد، بلکه تا حدود زیادی متکی بر تصمیم و اولویت‌های تخصیص یافته برای آن می‌باشد. باید بدانیم که اولویت آموزشی در چه زمینه‌ای قرار دارد؟ آموزش کاربردی و پرورش نیروی متخصص و کاردان شریان حیاتی یک صنعت بیمه محسوب می‌شود. بیمه در قلمرو شرکت‌های خدماتی به فعالیت اشتغال دارد و ما ارائه‌کنندگان «خدمات» هستیم و «خدمات» زمانی ارزش پیدا می‌کند که توسط نیروی کاردان، کارآفرین و متخصص ارائه شود. با قاطعیت می‌توان گفت که فقدان و کمبود نیروی متخصص در شرکت‌های بیمه باعث می‌شود که حد خدمات قابل ارائه تا حد غیراستاندارد و نامتناسب سقوط کند.

۳ - از بیمه‌گران چه انتظاری می‌رود؟

نیازهای اولیه یک بیمه‌گر برای فعالیت یک سری نیازهای فنی و تخصصی است تا با دراختیار داشتن این تخصص‌ها خدمات فنی و سرویس بهینه خود را به جمهور بیمه‌گذاران ارائه نماید. یک بیمه‌گر باید دارای دانش اولیه در زمینه‌های زیرین باشد:

- ۱- ۳- ارزیابی و بازرسی خطر.
- ۲- ۳- بیمه‌گری و استفاده از تکنیک و شیوه‌های نرخ‌گذاری.
- ۳- ۳- نوشتن شرایط عمومی و خصوصی بیمه‌نامه‌ها.
- ۴- ۳- اداره پرتفوی بیمه‌ای شرکت.
- ۵- ۳- بررسی، تعدیل و تصفیه خسارات.
- ۶- ۳- مدیریت ریسک و جلوگیری از خطر.
- ۷- ۳- مدیریت مالی و حسابداری شرکت بیمه.

۴ - آموزش درون یا برون سازمانی

به منظور پاسخ‌گویی به نیازهای روزمره آموزش بیمه‌ای در شرکت‌های بیمه، تخصص و آشنائی با شیوه‌های مدیریتی نوین و کاربردی، معمولاً ایجاب می‌نماید که کار آموزش در مؤسسات آموزشی داخلی و یا خارج از کشور و به دور از محیط کار صورت پذیرد. شیوه استفاده کاربردی از این دوره‌ها معمولاً به دقت توسط برنامه‌ریزان برنامه‌ریزی و تنظیم گردیده است و اهمیت و ارزش والای این گونه دوره‌ها بر هیچ کس پوشیده نیست. این دوره‌های آموزشی از ابزارهای اصلی و اساسی برای گسترش تعلیم و تربیت جامع و

مفیدی به حساب می آید که مورد نیاز بیمه گر برای بیمه خطرات بسیار بزرگ می باشد. و به همین دلیل بسیاری از مؤسسات صاحب نام در زمینه آموزش های علمی و کاربردی مانند Chartered institute insurance (C.I.I.) در لندن و همچنین مؤسسه آموزشی Swiss insurance training Centre (S.I.T.C.) در زوریخ این دوره ها را ارائه می نمایند که برای کارشناسان بیمه ای جهان سوم بسیار مفید و با اهمیت است.

به علاوه، شاید بتوان گفت که هر یک از کشورهای جهان سوم، مؤسسات آموزش بیمه ای خود را جهت ارائه آموزش های علمی و کاربردی تأسیس کرده اند که می توان از پاکستان، هند، بحرین، مالزی، فیلیپین، اندونزی و ... نام برد، در حالی که آموزش های خارج از کشور، کارشناسانی را با استانداردهای جهانی تربیت می کنند که بتوانند با حضور خود در شرکت ها و یا مراکز آموزشی این خلاء مشهود را پر کنند.

مناسب است به آماری در این زمینه اشاره کنم. مؤسسه آموزش بیمه ای S.I.T.C. از سال ۱۹۶۱ تاکنون به دو هزار دانشجوی و یا کارشناس شرکت کننده در هفتاد دوره متوالی آموزش بیمه ای داده است که این گروه مشتاق از ۹۳ کشور آسیا، افریقا و آمریکای لاتین بوده اند، یعنی هر کشور در طول ۳۰ سال فرصت یافته است که ۲۰ نفر از کارشناسان خود را تربیت نماید، به همین دلیل آموزش درون سازمانی و در داخل کشور از واجبات و ضروریات تلقی می شود. و کارکنان و کارشناسان باید در ابتدا در این دوره ها شرکت نموده و پس از آن برای آموزش های بین المللی به سایر مؤسسات خارج از کشور فرستاده شوند.

۵ - چرا آموزش داخلی دارای اهمیت است؟

دوره برون سازمانی و آکادمیک دانش های بسیار گران بها و ذیقیمتی را در اختیار شرکت کننده قرار می دهد، اما در این مرحله باید بگویم که اگر درک نکنیم که آموزش خارج از محیط کار و حرفه صرفاً یک وظیفه حمایتی برای ایفای نقش اصلی و اساسی در درون سازمان ایفا می نماید یک موقعیت بسیار حساس و مناسب را از دست می دهیم. دلایل اهمیت آموزش درون سازمانی به شرح زیر است:

۱ - ۵ - به کرات دیده شده که بسیاری از مدارس و دانشگاهها فارغ التحصیلانی را به بازار کار عرضه کرده اند که دارای دانش کلی و آکادمیک هستند و پس از استخدام و شروع بکار در مؤسسه و شرکت مشخص شده که دارای کارایی لازم و مناسب نیستند مگر این که دوره های آموزش فراوانی را پشت سر بگذارند.

۲ - ۵ - متخصصان غیربیمه‌ای مانند حسابدار، سرمایه‌گذار و نرم‌افزار کامپیوتر مورد نیاز است، اما بدون آشنائی آنها با نحوه عملیات شرکت‌های بیمه و شیوه‌های قبول ریسک و خطر و واگذاری آنها در بهترین حالت کارآیی ندارند و در بدترین شرایط یا مجبور به ترک کار هستند و یا اینکه مرتکب اشتباهات جبران ناپذیری می‌شوند.

۳ - ۵ - هر شرکتی شیوه عملکرد خاص خود را دارد. سیستم مدیریتی خاص و ویژه‌ای را پایه ریزی کرده است و دارای سیستم کامپیوتری خاص و بیمه‌نامه‌هایی با شرایط ویژه می‌باشد. آشنائی با همه شیوه‌های پیش‌گفته و کسب دانش و معلومات در پشت‌میز دانشکده و مدارس و یا دوره‌های خارج از کشور حاصل نمی‌شود.

۴ - ۵ - در میان کارکنان هر شرکت، تعدادی از کارکنان دارای دانش و تخصص فوق‌العاده گرانبهایی هستند و چنانچه به دیگران منتقل نشود هدر رفته است، زیرا یک کارشناس باتجربه و دانش فوق‌العاده ممکن است هرکار و یا وظیفه‌ای را به خوبی انجام دهد ولی زمانی که شرکت را ترک می‌کند همه آن تجارب ذیقمت و گرانبها را با خود می‌برد، لذا باید او را تشویق نمائیم که دانش و تخصص خود را بدون واهمه به نسل جوان منتقل نماید.

۶ - نقش نظارت‌کننده (ناظر)

درک این واقعیت مشکل نیست. شما براحتی می‌توانید با تصور به اهمیت آن پی ببرید. آموزش حین کار و خدمت به عنوان هسته مرکزی کلیه فعالیت‌های حرفه‌ای تلقی می‌گردد و به عنوان ستون اصلی و اساسی تعلیم و تربیت شناخته می‌شود. باید از خود بپرسیم که ما چه اهمیتی برای آن در کار و فعالیت روزانه خود قائل هستیم؟ علی‌الخصوص در زمینه بیمه و بیمه‌اتکائی. آنهایی که دانش، تخصص و تجربه‌های گرانقدری که ناشی از سالها فعالیت در شرکت‌های بیمه است، دارند ممکن است از خود پرسند که آیا ما اهمیت کافی و وافی به انتقال دانسته‌های آنان به نسل جوان می‌دهیم یا خیر! آیا او دقت کافی، ابزارهای آموزشی و اشتیاق برای انجام وظیفه با اهمیت خود، یعنی انتقال دانش و تجربه را دارد؟ آیا از او خواسته‌ایم که این مهم را به انجام رساند؟ آیا او به اهمیت این کار خطیر آگاه است؟ اما او یکی از سه عامل اصلی است که کار آموزش را ممکن می‌سازد، در حالی که دو عامل دیگر، یعنی «کارآموز» و مربی دو ضلع دیگر این مثلث هستند.

۷ - آموزش از طریق انجام کار

امروزه آموزش حین خدمت در هر شرکت بیمه و بیمه اتکائی انجام می‌گیرد و شامل کلیه فعالیت‌هایی می‌شود که بر سر میز کار کارآموز ممکن است لازم باشد. کارمندان جدید دانش کاربردی تخصصی خود را تحت هدایت و نظارت یک مربی انجام می‌دهند و در مراحل پایانی می‌توانند بطور مستقل به کار و فعالیت بپردازند، که در واقع این همان هدف متعالی آموزش کاربردی است. شاید بپرسید که چرا این شیوه در بعضی از کشورها و شرکت‌ها موفق نبوده است؟ چرا این دوره‌های کاربردی زمان بیشتری از آنچه مورد نیاز است به خود اختصاص می‌دهد. چرا ما شاهد اختلافات بسیار زیادی بین کارکنان جدیدی هستیم که در ادارات و مدیریت‌های مختلف به امر آموزش ضمن خدمت مشغولند و سرعت یادگیری و افزایش مهارت‌های آنان بسیار متفاوت است؟ بحث بر سر این نیست که آموزش حین خدمت بهترین و مؤثرترین شیوه آموزش شناخته شده است زیرا:

- ۱ - ۷ - کارمند با مشکلات و مسئولیت‌های جدید در شرایط واقعی کار از قبیل کمبود وقت و زمان و یا پذیرش مسئولیت مواجه می‌گردد.
- ۲ - ۷ - تجارب کار و حرفه در کنار مصادیق واقعی حرفه مربوطه به دست می‌آید.
- ۳ - ۷ - سرعت، سطح دانش و دستورات داده شده به سرعت و متناسب با نیازهای کارآموز تعدیل می‌گردد.
- ۴ - ۷ - مسئول مربوطه بطور مستقیم و مرتباً در جریان توسعه و تکامل دوره‌های آموزشی کارکنان قرار می‌گیرد.

۸ - نقش آفرینان سه گانه امر آموزش

بد نیست که به مشخصات و ویژگیهای سه نقش آفرین آموزشی اشاره‌ای داشته باشیم.

۱ - ۸ - کارآموز

- ۱ - ۱ - ۸ - باید به صراحت به او گفته شود که چه چیزهایی را باید آموخته و فرا گیرد. این وظیفه غالباً به دست فراموشی سپرده می‌شود.
- ۲ - ۱ - ۸ - باید نظریات مصرف‌کنندگان را طبقه‌بندی کرده و در پی یافتن پاسخ سئوالات آنها باشد.
- ۳ - ۱ - ۸ - کارآموز با درک اهداف مربوط به آموزش ضمن خدمت هم کسب لذت کرده و هم ترغیب و تشویق می‌شود.

۲-۸-۸- مربی

۱-۲-۸- از کار خود لذت برده و باید آن را به خوبی انجام دهد.

۲-۲-۸- از یاد دادن لذت برده و بخواهد دانش و تجربیات خود را با دیگران

تقسیم کند.

۳-۲-۸- هم زمان مناسب و هم میل و رغبت کافی برای آموزش و راهنمایی

داشته باشد.

۴-۲-۸- کار او در مورد انتقال دانش و تجربیاتش مورد ارزیابی قرار گیرد.

۵-۲-۸- کارآموز خود را مرتباً ارزیابی کرده و پیشرفت او را با دقت تعقیب نماید.

۳-۸- مسئول

۱-۳-۸- بخاطر انجام مسئولیت‌هایش در امر تعلیم و تربیت و ارتقاء سطح دانش

و تخصص کارکنانش فعالیت نماید.

۲-۳-۸- کنترل دقیق بر پیشرفت آموزشی کارآموزان داشته و فعالیت‌های

آموزشی مربیان را تحت نظر داشته باشد.

۳-۳-۸- کارآموزان موفق را مورد تشویق و ترغیب قرار دهد.

۴-۳-۸- زمان کافی برای برنامه‌های آموزشی در نظر بگیرد و اهمیت یکنواختی

رابطه امر تربیت و آموزش و انجام کار تخصیص دهد.

آموزش حین خدمت، دستوری نیست که از رده‌های بالای مدیریتی به پائین صادر

شود و نه اینکه می‌توان به زور و جبر کسی را وادار به آموختن نمود، بلکه زمانی عملی

است که گروه مدیریت ضمن اعتقاد بر این باور به دقت آن را تعقیب و حمایت نماید و

چنانچه این گونه آموزشها از همان اولویت انجام کار برخوردار باشد، آنوقت می‌توانیم

بگوئیم که تأکید مناسب برای این وظیفه خطیر و سرنوشت‌ساز انجام شده است.

۹- غفلت در امر آموزش ضررهای جبران ناپذیری وارد می‌سازد.

آموزش و پرورش یک فرآیند پرهزینه است و به همین دلیل وسوسه بسیار زیادی

وجود دارد که دیگران متخصصان را تربیت کنند و بعد ما آنها را به لطایف‌الحیل بسوی

خود جذب کنیم. آیا این امر جامه عمل خواهد پوشید؟ آیا ما همان سازمان و مؤسسه‌ای

هستیم که کار آموزش را جدی گرفته‌ایم و زبان نهائی متوجه ماست؟ درجهان سوم

بعضی از بیمه‌گران چنین شیوه‌ای را در پیش می‌گیرند. متکی بودن بر نیروی تربیت شده

توسط دیگر شرکتهای بیمه دارای عیوبی است که بطور خلاصه ذکر می‌شود.

۱ - ۹ - عملیات بیمه‌گری شما زمانی قابل پیش‌بینی و از نقطه نظر اقتصادی سالم است که نرخ‌گذاری براساس شیوه‌های فنی و تجارب و تکنیک‌های بیمه‌ای صورت پذیرفته باشد. نوآوری و بهبود شیوه‌های کار و تولید امکان‌پذیر نیست مگر در کنار تعلیمات حرفه‌ای مربوط به کار

۲ - ۹ - آموزش درون سازمانی باعث خلق ارزشهای معنوی و فرهنگی هماهنگ و یکسان با ارزشهای کلیدی می‌گردد. اهداف استراتژیک براحتی قابل ردیابی و انجام است و به همین دلیل شرکتی که با تصمیمات افراد اجاره‌ای (استخدام شده) حرکت کند، ممکن است به مسیر عکس و غیرواقعی هدایت شود.

۳ - ۹ - شرکت‌هایی که اعتقاد به امر آموزش حین خدمت و درون سازمانی ندارند و تکیه بر خرید حرفه‌ایها و تخصص آنها می‌کنند در معرض خطر مرگ و حیات قرار دارند. و به همین دلیل حیات یک شرکت بیمه و بیمه اتکائی بدون داشتن یک پایگاه آموزشهای حرفه‌ای و تخصصی زیر سؤال قرار دارد.

بهرتر است بگویم اجازه دهید که رقبای آینده شما به دست شما تربیت شوند. این گونه افراد با درک و مسئولیت همه‌جانبه‌ای که ناشی از شناخت حقایق مربوط به شماست در بازار به رقابت سالم می‌پردازند و از این طریق به افزایش دانش حرفه‌ای و جمع کردن تصویری روشن و گویا از صنعت بیمه که به واقع باید آنرا صنعت حرفه‌ایها بنامیم اقدام خواهند کرد. کسی چه می‌داند شاید آنها روزی مجدداً تصمیم بگیرند که به شما بپیوندند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

نتیجه

- شناختیم که دنیا در جهت پیچیدگی دانش حرکت کرده و دانسته‌های بسیار فراوانی جهت آموختن وجود دارد.
- فرصت‌ها برای افراد متخصص و تربیت شده نامحدود بوده و به راحتی آنها را شناسائی کرده تا آنچه را مناسب خود می‌داند برگزینند.
- برای رسیدن به موقعیت و اهداف از پیش تعیین شده هر بیمه‌گر باید تأکید بر آموزش به مفهوم و معنای واقعی آن داشته باشد.
- آموزش باید براساس یک برنامه ریزی دقیق، منظم، درون سازمانی و ضمن خدمت باشد.

- آموزش حین خدمت زمانی ارزش خود را باز می‌یابد و با موفقیت اجرا می‌شود که کارآموز برداشتی روشن از اهداف آموزشی شرکت داشته باشد.

اگر کارکنان جدید در ۳ تا ۵ سال اول خدمت خود در حدود ۵۰٪ از وقت خود را صرف آموزش و کسب تجارب نمایند نباید نگران و ناراحت باشیم: بلکه برای سایر کارکنان این رقم از ۱۰٪ تا ۲۰٪ در تمام طول زندگی حرفه‌ای‌شان باید تداوم داشته باشد و به همین دلیل از مرحله کارآموزی، به مربیگری و بعد مدیریت تکامل خواهند یافت.

آیا ما امر آموزش را به اندازه کافی جدی گرفته‌ایم؟ آیا ما می‌خواهیم آموزش را جدی بگیریم؟ ما باید اینکار را بکنیم.

کلام را با سخنی از فیلسوف بزرگ کنفوسیوس خاتمه می‌دهم که می‌گوید:

اگر ثمر سالانه می‌خواهی گندم بکار؟ اگر ثمر ده ساله می‌خواهی نهالی غرس کن، اما اگر ثمر صدساله می‌خواهی انسان پرور.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی