

نیازسنجی آموزشی مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت در صنعت بیمه حوزه استان تهران در سال ۱۳۸۳

شهربانو پاشا تیار کهریزی^۱

چکیده:

این پژوهش درباره «تعیین نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت صنعت بیمه در استان تهران» است. جامعه آماری مقاله را کلیه مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت شرکت‌های بیمه ایران، البرز، آسیا و دانا تشکیل می‌دهند که ۲۵ درصد از آنها یعنی ۱۱۰ نفر، به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. پژوهشگر برای جمع‌آوری داده‌ها از روش‌هایی چون تجزیه و تحلیل شغلی، تحلیل وظیفه، مصاحبه، پرسش‌نامه و مطالعات کتابخانه‌ای بهره برده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی و درصد و همچنین جدول‌ها و نمودارها استفاده کرده است. هدف نهایی عبارت است از: ۱. مشخص کردن دانش و مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق و تفکیک آن؛ ۲. اندازه‌گیری میزان دانش و مهارت‌های مدیران و کارکنان از نظر خود آنها؛ ۳. تعیین نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان در رشته‌های شغلی قلمرو تحقیق و ۴. تعیین اولویت نیازهای آموزشی در رشته‌های شغلی قلمرو تحقیق.

۲. کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی درسی دانشگاه علامه طباطبایی

واژگان کلیدی

نیازسنجی آموزشی، بیمه‌های اموال و مسئولیت

مقدمه

تغییر مهم‌ترین خصیصه‌ای است که سازمان‌ها به عنوان ارکان اصلی کنونی با آن روبه‌رو هستند. از دیدگاه سازمانی، تغییر به مفهوم دگرگونی و تحول در سازمان برای فراهم آوردن امکان استمرار فعالیت یا بقای آن با توجه به شرایط محیطی است؛ شرایطی که ویژگی اصلی یا اولیه آن، پیچیدگی، تنوع و تحول سریع است. در چنین شرایطی اگر ما نتوانیم خود را به گونه‌ای سازنده و متناسب با این تغییر همگام کنیم قربانی آن می‌شویم و اگر نتوانیم دنیای اطراف خود را شکل دهیم، مغلوب طبیعت خواهیم شد و نیروهای محیطی ما را در خود حل خواهند کرد.

ما فقط از طریق اتخاذ موضعی فراکنشی در این باره خواهیم توانست چرخه و آثار آن را پیش بینی و حتی کنترل کنیم و در خدمت خود قرار دهیم. در این زمینه لازم است که منابع و اقدامات لازم شناسایی و در یک مدل علمی متناسب برنامه‌ریزی شود. بهسازی استراتژیک منابع انسانی در این زمینه راهبرد اصلی تلقی می‌شود (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۸).

در دنیایی که مدیران و کارکنان شاهد تغییرات زودگذر هستند، کار اصلی به گونه‌ای به اجرا در می‌آید که کارکنان همواره باید نوآوری‌های روزمره داشته باشند، بنابراین کارکنان و اعضای سازمان باید پیوسته چیزهای تازه‌ای فرا گیرند، مهارت‌های جدید بیاموزند و پیوسته بازآموزی شوند (رابی‌نر، ۱۳۷۸، ص ۵).

همگام با پیچیده‌تر شدن مشاغل، بر اهمیت آموزش کارکنان نیز افزوده شده است. زمانی که مشاغل ساده بودند، به آسانی فرا گرفته می‌شدند و دگرگونی‌های فنی تأثیر اندکی بر آنها داشت. از این رو کارکنان نیاز چندانی به افزایش یا تغییر

مهارت‌های خود نداشتند. اما دگرگونی‌های پر شتابی که در ربع قرن اخیر در جوامع پیشرفته و پیچیده روی داده فشار روز افزونی بر سازمان‌ها وارد آورده است تا محصولات و خدماتی را که تولید می‌کنند، چگونگی تولید و عرضه‌شان، نوع مشاغل مورد نیاز و نوع مهارت‌های لازم برای انجام دادن این مشاغل را با وضعیت موجود وفق دهند. حدود نیمی از مشاغل که امروزه در بسیاری از کشورها می‌بینیم در پنجاه سال قبل وجود نداشته است. تغییر چند باره فعالیت حرفه‌ای در طول عمر کاری، برای مردم روز به روز عادی‌تر می‌شود. این احتمال که فرد جوانی مهارتی را بیاموزد و آن را تا حدود چهل سال کار خود بدون تغییر بنیادی ادامه دهد دیگر بسیار ضعیف، یا به کلی محال است. در جامعه‌ای که به سرعت در حال دگرگونی است آموزش کارکنان نه تنها مطلوب بلکه فعالیتی است که هر سازمانی برای آن منابعی را در نظر بگیرد تا همواره منابع انسانی کارآمد و مطلعی در اختیار داشته باشد (دولان و شولر، ۱۳۸۱، ص ۲۴۶). حیات سازمان تا حدود زیادی به مهارت‌ها و آگاهی‌های مختلف کارکنان بستگی دارد. هر چه این مهارت‌ها روزآمد و بهینه باشند قابلیت سازگاری با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. لذا آموزش و توسعه منابع انسانی نه تنها در ایجاد دانش و مهارت‌های ویژه در مدیران و کارکنان نقش به‌سزایی دارد، بلکه باعث می‌شود که آنان در ارتقا و سطح کارایی و اثربخشی سازمان سهم باشند و خود را با فشارهای متغیر محیطی وفق دهند. تغییرات در تکنولوژی به‌عنوان عامل دگرگونی در سازمان‌ها می‌تواند تغییر کلی دانش و مهارت‌ها را در سازمان ایجاد کند. بر این اساس آموزش مستمر و منطبق با واقعیات و شرایط زمانی و مکانی ضرورت امکان‌ناپذیری ایجاد می‌کند. آموزش کارکنان فرایندی برای سازگاری آنان با محیط متحول سازمانی و در نتیجه انطباق آن با محیط بیرونی است (ابطحی، ۱۳۷۳، ص ۲۳).

بر این اساس پژوهش حاضر به دلیل اهمیت و ضرورت آموزش و بهسازی منابع انسانی شرکت‌های بیمه، تعیین، شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی این

شرکت‌ها را در کانون توجه خود قرار داده است تا از طریق مطالعات نیازسنجی، برنامه‌های آموزشی شرکت‌ها را به سوی مسئله محوری و برطرف کردن مشکلات و نیازهای آموزشی سوق دهد.

بیان موضوع و اهمیت آن

جهان در حال تغییر و تحول است. قبل از این که قربانی تغییرات شویم، می‌توانیم در ایجاد تغییرات مطلوب ایفای نقش و به صورت فراکنشی، تغییرات مطلوب را برای آینده ایجاد کنیم. معمولاً عادت بر این است که پس از وقوع حادثه به چاره‌جویی پردازیم، در حالی که می‌توان از وقوع حادثه پیشگیری کرد.

تدوین سیاست‌های پیشگیری از جمله فعالیت‌های برنامه‌ریزی استراتژیک به شمار می‌رود و نیازسنجی، جزء جدایی‌ناپذیر برنامه‌ریزی استراتژیک محسوب می‌شود. طی فرایند نیازسنجی، نیازها مشخص و برحسب اولویت برای حذف یا کاهش آنها اقدام می‌شود (کافمن و هرمن، ۱۳۷۴، ص ۱۴۷).

بسیاری از اوقات آموزش‌گیران مجبور می‌شوند که مطالبی یاد بگیرند که عملاً در موقعیت شغلی آنها کاربردی ندارد. این مشکل جدا از تبعاتی که دارد ناشی از دو دلیل است: بی‌دقتی در نیازسنجی و یا نبود خود نیازسنجی در فرایند آموزشی. از این رو اولین مانع اثربخشی برنامه‌های آموزشی، دستیابی به اطلاعاتی درباره‌ی وظایف اصلی و عملی لازم برای ایفای نقش شغلی و دانش، مهارت‌ها و نگرش‌های ضروری برای ادای آن وظایف است (عباس زادگان و ترک زاده، ۱۳۷۹، ص ۶۵).

امروزه آموزش مدیران و کارکنان در سازمان‌ها امری حیاتی است. آموزش مدیران و کارکنان در سازمان نمی‌تواند بدون توجه به تغییرات و تحولات عصر حاضر راه‌دیرین خود را پیماید و باید هماهنگی لازم بین آموزش و تغییرات بوجود آید تا بهره‌گیری موعود از آموزش حاصل شود (پلامپ و پلارام، ۱۹۹۷، ص ۱۱۹).

بنابراین تعیین نیازهای آموزشی آنان اولویت خاصی دارد. اینان باید با عنایت به کارکردهای اصلی مدیریت علاوه بر داشتن توانایی‌های ذهنی، جسمی، هنری و همچنین ویژگی‌های روانی و اجتماعی، از دانش و مهارت‌های کافی در زمینه وظایف مربوط به خود بهره‌مند باشند تا بتوانند در جهت استفاده بهینه از منابع، موفقیت خوبی را به دست آورند (پیگورز و مایرز، ۱۹۹۵، ص ۶۳).

در صنعت بیمه نیز مواردی از فعالیت‌ها و عملکردها وجود دارد که با نارسایی‌ها و کمبودهایی توأم است. در این میان آموزش کارکنان و مدیران شرکت بیمه می‌تواند منجر به ارتقای سطح دانش و مهارت برای انجام دادن احسن وظایف شغلی امری ضروری است. بر این اساس طراحی و اجرای برنامه‌ها برای مدیران و کارکنان باید با توجه به نیازهای عینی، واقعیت‌های شغلی و نظر آنها صورت گیرد. به این طریق از هدر رفتن وقت و بودجه و امکانات سازمان جلوگیری خواهد شد، چرا که برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های آموزشی بدون توجه به فرایند آموزش نیروی انسانی همانند سرمایه‌گذاری است که بدون طرح و برنامه، مطالعه و بررسی اقتصادی صورت گرفته است. چون شاغلان یک حرفه احتمال دارد که در مورد نیازهای واقعی و حرفه‌ای و شغلی خود تصویر روشنی نداشته باشند، لذا مطالعات نیازسنجی باید مبتنی بر داده‌های عینی و در رابطه با نیازهای واقعی و وظایف حرفه‌ای افراد باشد. بنابراین نیازسنجی آموزشی یکی از ضروریات و شالوده اساسی برنامه‌ریزی آموزشی است.

اهداف پژوهش

الف) شناسایی و تعیین دانش و مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت قلمرو تحقیق.

ب) تعیین اینکه مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق تا چه حد دانش و مهارت‌های مورد نظر را دارند.

- پ) شناسایی و تعیین نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق.
ت) اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق.

سؤالات پژوهش

۱. مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت در صنعت بیمه برای انجام وظایف خود به چه نوع دانش و مهارتی نیاز دارند؟
۲. آیا مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق (مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت) دانش و مهارت‌های مورد نیاز را دارند؟
۳. اولویت نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان قلمرو تحقیق به چه صورت است؟

جامعه آماری، نمونه و روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش کلیه مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت شرکت‌های بیمه آسیا، ایران، البرز و دانا در حوزه استان تهران است. بیمه‌های اموال شامل بیمه اتوموبیل، باربری و آتش‌سوزی و بیمه مسئولیت شامل بیمه مهندسی و مسئولیت است و هر کدام نیز از دو بخش معاونت صدور و معاونت خسارت تشکیل شده‌اند. هر واحد مدیریت نیز شامل زیرمجموعه‌هایی است که کارکنان آن واحد را تشکیل می‌دهند.

حجم نمونه در این پژوهش ۱۱۰ نفر از مدیران و کارکنان یعنی ۲۵٪ درصد از کل جامعه است. گردآوری اطلاعات در این پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته، براساس روش تجزیه و تحلیل شغل و وظیفه، (یعنی تجزیه و تحلیل شرح وظایف هر یک از مشاغل مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت و تبدیل آنها به فعالیت‌ها و در نهایت مشخص کردن دانش، مهارت و توانایی مورد نیاز برای

انجام دادن آن فعالیت‌ها) و با استفاده از فنون مشاهده، مصاحبه، آیین‌نامه‌ها و قوانین مصوب و مدون و همچنین نظر خود مدیران و کارکنان صورت گرفته است. در این تحقیق مجموعاً سه پرسش‌نامه مربوط به مشاغل قلمرو تحقیق تهیه شده است. یک پرسش‌نامه مربوط به تعیین دانش و مهارت‌های مدیران بیمه‌های اموال و مسئولیت که بین مدیران و سرپرستان توزیع شده است. دو پرسش‌نامه دیگر مربوط به تعیین دانش و مهارت‌های کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت بوده که بین خود کارکنان توزیع شده است. برای اندازه‌گیری پایایی این پرسش‌نامه‌ها از روش آلفای کرباخ و از نرم افزار SPSS استفاده شده است که ضریب پایایی پرسش‌نامه مربوط به مدیران (۹۰ درصد)، پرسش‌نامه مربوط به بخش خسارت (۹۶ درصد) و پرسش‌نامه مربوط به بخش صدور (۸۸ درصد) به دست آمده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل و بررسی سؤالات پژوهش به تفکیک از روش‌های (میانگین، انحراف معیار، فراوانی، درصد و همچنین جداول و نمودارها) استفاده شده است که اغلب در مطالعات تربیتی به کار می‌رود. در مرحله نیازسنجی از میانگین برای تعیین نیازهای آموزشی و اولویت‌بندی دانش و مهارت‌ها و از انحراف معیار برای مشخص کردن میزان پراکندگی پاسخ‌ها استفاده شده است. همچنین برای عینی‌تر شدن نتایج به دست آمده از سؤالات، به تفکیک هر سؤال بالاترین میزان درصد نیاز به آموزش ذکر شده است تا در برگزاری دوره‌های آموزشی، سطح دوره‌ها مشخص شده باشد.

مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت از دو بخش کلی ۱. اموال و ۲. مسئولیت تشکیل شده است که بیمه‌های اموال شامل: «بیمه‌های اتوموبیل، باربری و آتش‌سوزی» و بیمه مسئولیت هم شامل «مهندسی و مسئولیت» است و هر کدام از اینها هم از دو بخش معاونت صدور و معاونت خسارت تشکیل می‌شوند.

به علت متفاوت و تخصصی بودن نوع فعالیت‌ها در هر واحد به ویژه در دو واحد مدیران و کارکنان، پرسش‌نامه‌های تحقیق شامل دو بخش عمومی و اختصاصی است که در بخش عمومی کلیه سؤالات برای هر سه گروه به صورت یکسان در نظر گرفته شد و در بخش سؤالات اختصاصی به تفکیک هر واحد شغلی سؤالات (دانش‌ها و مهارت‌ها) مربوط به آن واحد ذکر شده است.

سؤال اول پژوهش مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت در صنعت

بیمه برای انجام دادن وظایف خود به چه نوع دانش و مهارتی نیاز دارند؟

برای پاسخ گفتن به پرسش اول پژوهش از روش‌های مختلفی برای مشخص کردن دانش و مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارکنان قلمرو تحقیق استفاده شد که به شرح زیر است:

الف) تجزیه و تحلیل شرح وظایف مدون هر یک از مشاغل مدیران و کارکنان حوزه قلمرو تحقیق که در ادارات شرکت‌های بیمه موجود است و تبدیل آن به فعالیت و در نهایت مشخص کردن دانش و مهارت‌های موردنیاز برای انجام دادن مشاغل موردنظر.

ب) مصاحبه با مدیران، کارکنان و افراد صاحب نظر، مطالعه شرح وظایف مدون، مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین استفاده از نظرهای اصلاحی کارشناسان برای استخراج و ثبت دانش و مهارت‌های مورد نیاز برای انجام دادن وظایف شغلی.

ج) بعد از انجام مراحل فوق، به تفکیک، دانش و مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارکنان در هر یک از مشاغل و همچنین دانش و مهارت‌های عمومی که مدیران و کارکنان در کلیه مشاغل با توجه به یافته‌های محققان گذشته و مطالعات محقق در انجام وظایف خود نسبتاً به آن نیاز دارند، در جداول صفحات بعد ترسیم شده است.

جدول ۱. دانش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز مدیران مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها
۱	انجام دادن امور مربوط به مطالعات آماری و فنی رشته‌های بیمه

۲	نظارت بر حسن اجرای امور فنی شامل صدور بیمه‌نامه‌ها و محاسبات
۳	انجام دادن امور مربوط به بازدیدهای فنی از شعب و رفع مشکلات احتمالی
۴	بررسی بیمه‌نامه‌ها، قراردادهای و پرونده‌های خسارتی
۵	انجام دادن امور مربوط به هماهنگی بین واحدهای تحت سرپرستی برای رفع مشکلات فنی و اداری و رفاهی آن
۶	اعلام نیازهای آموزشی کارکنان با معاونت فنی
۷	بررسی و ارزش‌یابی شایستگی کارکنان به معاونت فنی
۸	انجام دادن امور مربوط به رسیدگی به مشکلات و برآورد نیروی انسانی
۹	مهارت‌های مدیریتی " فنی، انسانی، ادراکی "
۱۰	کارکردهای مدیریتی "برنامه‌ریزی، سازماندهی و ..."
۱۱	آشنایی با تشکیلات و قوانین سازمانی
۱۲	تصمیم‌گیری و اجرای تصمیم
۱۳	تفویض اختیار
۱۴	انجام دادن مکاتبات مربوط به واحدهای سازمانی خارج از کشور
۱۵	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows
۱۶	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel
۱۷	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن
۱۸	بهره‌مندی از دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه
۱۹	آشنایی با مهارت‌های انسانی. منظور " داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر در گروه " است.
۲۰	آشنایی با شیوه کاهش فرسودگی شغلی
۲۱	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها براساس زمان بندی مشخص
۲۲	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار

جدول ۲. دانش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز کارکنان بخش خسارت مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها
۱	نظارت بر فعالیت‌های افراد تحت سرپرستی
۲	امور مربوط به فراهم کردن تسهیلات در پرداخت خسارت بیمه‌گذاران
۳	رعایت بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و مقررات شرکت
۴	رسیدگی به مسائل فنی و اداری کارکنان
۵	انجام دادن امور مربوط به پرونده‌های خسارتی معوق
۶	ایجاد هماهنگی و ارتباط با اداره صدور و سایر ادارات برای رفع مشکلات خسارت‌دیدگان
۷	پیشنهاد برنامه آموزشی برای ارتقای سطح کیفی کارکنان
۸	شرکت در جلسات با بیمه‌گذاران در خصوص خسارت وارده
۹	رسیدگی به مسائل و موانع پیشرفت کار در واحد تابعه
۱۰	محاسبه برآورد خسارت وارده براساس شرایط و اصول مربوط
۱۱	نظارت بر تصاحب بازیافتی خسارت
۱۲	بررسی خسارتی که بیمه‌گذار اعلام کرده است
۱۳	نظارت بر تعیین مبلغ خسارت بر طبق شرایط و ضوابط متداول
۱۴	ارزش‌یابی شایستگی کارکنان تحت سرپرستی
۱۵	رسیدگی پرونده‌های خسارتی
۱۶	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows
۱۷	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel
۱۸	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن
۱۹	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه
۲۰	آشنایی با مهارت‌های انسانی. منظور "داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر در گروه" است.
۲۱	آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی
۲۲	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها براساس زمان بندی مشخص

۲۳	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار
۲۴	آشنایی با شیوه صحیح مکاتبات اداری و گزارش نویسی

جدول ۳. دانش و مهارت‌های مورد نیاز کارکنان بخش صدور مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش ها و مهارت ها
۱	نظارت بر اجرای عملیات صدور بیمه‌نامه‌ها
۲	انجام دادن امور مربوط به محاسبات فنی و تعیین نرخ بیمه‌نامه‌ها
۳	بررسی و مطالعه آمارها و تحلیل آنها و تهیه طرح‌های لازم
۴	نظارت بر حسن انجام گرفتن امور اداره صدور بیمه‌نامه‌ها
۵	برقراری ارتباط و هماهنگی‌های لازم با سایر ادارات و شرکت‌ها برای رفع مشکلات
۶	انجام دادن امور مربوط به مسائل فنی و اداری کارکنان
۷	ارزشیابی شایستگی کارکنان تحت سرپرستی
۸	پیشنهاد برنامه‌های آموزشی برای ارتقای سطح فنی کارکنان
۹	همکاری و نظارت بر انجام گرفتن امور مربوط به نمایندگان شعب شرکت
۱۰	رعایت بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و مقررات شرکت
۱۱	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows
۱۲	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel
۱۳	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن
۱۴	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه
۱۵	آشنایی با مهارت‌های انسانی. منظور "داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد محیط تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر گروه" است.
۱۶	آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی
۱۷	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها بر اساس زمان بندی مشخص
۱۸	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار
۱۹	آشنایی با شیوه صحیح مکاتبات اداری و گزارش نویسی

موارد قید شده در بخش سؤالات عمومی، شامل مواردی می‌شود که احتمال نیاز به آن در کلیه مشاغل و در کلیه واحدها و در هر سلسله مراتبی نسبتاً بالا ارزیابی شده است. بررسی و انتخاب گزینه‌های این بخش به وسیله مطالعه کتابخانه‌ای، بررسی محیط کار و چگونگی انجام دادن وظایف صورت گرفته است. سؤالات تخصصی هر بخش نیز با توجه به مطالعه شرح وظایف شرکت‌های بیمه، مصاحبه با مدیران، کارکنان و افراد صاحب نظر صورت گرفته است.

سؤال دوم پژوهش: آیا مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق (مدیران و

کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت) دانش و مهارت‌های مورد نیاز شرکت را دارند؟

برای پاسخ گفتن به سؤال دوم پژوهش با استفاده از اطلاعاتی که برای پاسخ گفتن به سؤال اول جمع‌آوری شد، یک پرسش‌نامه "عمومی" برای کلیه مدیران و کارکنان به علاوه پرسش‌نامه‌هایی به تفکیک برای کارکنان هر شغل طرح شد. محتوای این پرسش‌نامه‌ها دانش و مهارت‌های اختصاصی مورد نیاز مدیران و کارکنان برای انجام دادن مشاغل مربوط است که در زیر توضیحات لازم ارائه می‌شود:

۱. طرح پرسش‌نامه در قسمت دانش و مهارت‌های عمومی شامل ۹ سؤال در زمینه آموزش در موارد مختلف اعم از روان‌شناسی کار و رفتار سازمانی، کامپیوتر، زبان و ... است که محقق آگاهی به آن را نسبتاً برای کلیه مدیران و کارکنان با توجه به تحقیقاتی که مطالعه کرده و اطلاعاتی که در ادارات بدست آورده ضروری می‌داند.

۲. طرح پرسش‌نامه مشاغل قلمرو تحقیق به تفکیک هر واحد شامل مواردی می‌شود که در قسمت تجزیه و تحلیل‌ها به تعداد آنها در هر واحد اشاره شد.

پرسش‌نامه‌های مورد نظر به تفکیک بین کارکنان مشاغل مذکور توزیع و پس از تکمیل، جمع‌آوری و با استفاده از نرم افزار SPSS و براساس پنج درجه، برای به دست آوردن میانگین و انحراف معیار، تجزیه و تحلیل شد. پژوهشگر میانگین پایین‌تر

از ۳ را به عنوان نیاز آموزشی در نظر گرفت. در جداول صفحات بعدی میانگین و انحراف معیار عملکرد کارکنان در هر واحد نشان داده شده است.

جدول ۴. میانگین عملکرد مدیران بر مبنای نظرات آنان (به ترتیب صعودی)

ردیف	دانش ها و مهارت ها	میانگین	انحراف معیار
۱	انجام دادن مکاتبات مربوط به واحدهای سازمانی خارج از کشور	۲/۷۲	۱/۵۶
۲	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن	۲/۸۱	۰/۸۷
۳	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel	۳/۱۱	۱/۰۲
۴	آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی	۳/۳۳	۰/۷۶
۵	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows	۳/۵۰	۰/۹۲
۶	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه	۳/۵۰	۱/۲۴
۷	اعلام نیازهای آموزشی کارکنان به معاونت فنی	۳/۷۷	۰/۸۷
۸	انجام دادن امور مربوط به مطالعات آماری و فنی رشته‌های بیمه	۳/۷۷	۱
۹	انجام دادن امور مربوط به بازنده‌های فنی از شعب و رفع مشکلات احتمالی	۳/۸۸	۰/۸۳
۱۰	انجام دادن امور مربوط به رسیدگی به مشکلات و برآورد نیروی انسانی	۳/۸۸	۰/۶۷
۱۱	مهارت‌های مدیریتی " فنی، انسانی، ادراکی "	۳/۸۸	۰/۶۷
۱۲	آشنایی با تشکیلات و قوانین سازمانی	۳/۸۸	۰/۶۷
۱۳	تفویض اختیار	۳/۸۸	۰/۷۵
۱۴	کارکردهای مدیریتی " برنامه‌ریزی، سازماندهی و ... "	۳/۹۴	۰/۵۳
۱۵	بررسی بیمه‌نامه‌ها، قرار دادها و پرونده‌های خسارتی	۴/۱۱	۱/۰۷
۱۶	انجام دادن امور مربوط به هماهنگی بین واحدهای تحت سرپرستی برای رفع مشکلات فنی و اداری و رفاهی آن	۴/۱۶	۰/۵۱

۰/۷۰	۴/۱۶	آشنایی با مهارت‌های انسانی، منظور " داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه محیط تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر در گروه " است.	۱۷
۰/۶۴	۴/۲۲	بررسی و ارزش‌یابی شایستگی کارکنان به معاونت فنی	۱۸
۰/۷۳	۴/۲۲	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها براساس زمان بندی مشخص	۱۹
۰/۵۷	۴/۲۷	نظارت بر حسن اجرای امور فنی شامل صدور بیمه‌نامه‌ها و محاسبات	۲۰
۰/۶۹	۴/۳۸	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار	۲۱
۰/۶۱	۴/۴۴	تصمیم‌گیری و اجرای تصمیم	۲۲

جدول ۵. میانگین عملکرد کارکنان بخش خسارت بر مبنای نظر آنان (به ترتیب صعودی)

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها	میانگین	انحراف معیار
۱	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel	۳	۱/۲۴
۲	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن	۳/۰۴	۱/۳۲
۳	آشنایی با شیوه کاهش فرسودگی شغلی	۳/۰۴	۱/۱۰
۴	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه	۳/۱۹	۱/۱۳
۵	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows	۳/۳۰	۱/۲۷
۶	رسیدگی به مسائل فنی و اداری کارکنان	۳/۳۳	۱/۱۱
۷	شرکت در جلسات با بیمه گذاران در خصوص خسارت وارده	۳/۴۲	۱/۱۰
۸	پیشنهاد برنامه آموزشی برای ارتقای سطح کیفی کارکنان	۳/۴۵	۱/۰۶
۹	نظارت بر تصاحب باز یافتی خسارت	۳/۴۷	۱/۲۹
۱۰	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها براساس زمان بندی مشخص	۳/۵۲	۰/۹۶

۱/۰۱	۳/۵۷	نظارت بر فعالیت‌های افراد تحت سرپرستی	۱۱
۱/۱۹	۳/۵۹	رسیدگی به مسائل و موانع پیشرفت کار در واحد تابعه	۱۲
۱/۱۶	۳/۵۹	ارزش‌یابی شایستگی کارکنان تحت سرپرستی	۱۳
۰/۹۸	۳/۶۴	انجام دادن امور مربوط به پرونده‌های خسارتی معوق	۱۴
۰/۹۳	۳/۶۱	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار	۱۵
۰/۷۱	۳/۶۹	آشنایی با مهارت‌های انسانی. منظور " داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر در گروه " است.	۱۶
۰/۹۴	۳/۷۱	امور مربوط به فراهم کردن تسهیلات در پرداخت خسارت بیمه گذاران	۱۷
۱/۲۲	۳/۷۸	ایجاد هماهنگی و ارتباط با اداره صدور و سایر ادارات برای رفع مشکلات خسارت دیدگان	۱۸
۰/۷۷	۳/۸۰	آشنایی با شیوه صحیح مکاتبات اداری و گزارش نویسی	۱۹
۰/۸۸	۴/۱۱	بررسی خسارتی که بیمه‌گذار اعلام کرده است	۲۰
۱/۰۲	۴/۲۱	محاسبه برآورد خسارت وارده بر اساس شرایط و اصول مربوط	۲۱
۰/۹۳	۴/۲۶	رعایت بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و مقررات شرکت	۲۲
۰/۸۳	۴/۲۸	نظارت بر تعیین مبلغ خسارت بر طبق شرایط و ضوابط متداول	۲۳
۰/۷۴	۴/۳۰	رسیدگی پرونده‌های خسارتی	۲۴

جدول ۶. میانگین عملکرد کارکنان بخش صدور بر مبنای نظر آنان (به ترتیب صعودی)

انحراف معیار	میانگین	دانش‌ها و مهارت‌ها	ردیف
۰/۸۶	۲/۸۵	آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی	۱
۱/۰۴	۲/۹۲	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه	۲
۱/۳۲	۳/۰۷	ارزش‌یابی شایستگی کارکنان تحت سرپرستی	۳

۱/۱۳	۳/۱۲	پیشنهادبرنامه‌های آموزشی برای ارتقای سطح فنی کارکنان	۴
۱/۱۳	۳/۱۲	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel	۵
۱/۰۶	۳/۲۰	بررسی و مطالعه آمارها و تحلیل آنها و تهیه طرح‌های لازم	۶
۱/۰۴	۳/۲۲	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن	۷
۱/۱۰	۳/۴۰	انجام دادن امور مربوط به مسائل فنی و اداری کارکنان	۸
۱/۰۵	۳/۵۷	همکاری و نظارت بر انجام گرفتن امور مربوط به نمایندگان شعب شرکت	۹
۱/۱۲	۳/۶۰	برقراری ارتباط و هماهنگی لازم با سایر ادارات و شرکت‌ها برای رفع مشکلات	۱۰
۰/۷۴	۳/۶۰	آشنایی با مفهوم کامپیوتر و سیستم عامل windows	۱۱
۰/۸۷	۳/۶۰	آشنایی با شیوه صحیح مکاتبات اداری و گزارش نویسی	۱۲
۰/۹۹	۳/۷۰	سازگاری مثبت با تغییرات محیط کار	۱۳
۰/۷۵	۳/۷۲	آشنایی با مهارت‌های انسانی. منظور "داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد تفاهم، همکاری و فعالیت مؤثر در گروه" است.	۱۴
۰/۸۹	۳/۷۷	توانایی استفاده بهینه از وقت و تنظیم کارها براساس زمان‌بندی مشخص	۱۵
۱/۰۱	۴	نظارت بر حسن اجرای امور اداره صدور بیمه‌نامه‌ها	۱۶
۰/۷۲	۴/۰۷	نظارت بر اجرای عملیات صدور بیمه‌نامه‌ها	۱۷
۰/۷۴	۴/۱۷	انجام دادن امور مربوط به محاسبات فنی و تعیین نرخ بیمه‌نامه‌ها	۱۸
۰/۶۱	۴/۳۲	رعایت بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و مقررات شرکت	۱۹

سؤال سوم پژوهش: نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق و اولویت آنها کدامند؟

درجداول بعدی میانگین نمرات عملکرد مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق که پایین‌تر از ۳ بوده و همچنین اولویت نیازها در کلیه واحدها به تفکیک نشان داده شده است.

جدول ۷. نیازهای آموزشی مدیران مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها	میانگین
۱	انجام دادن مکاتبات مربوط به واحدهای سازمانی خارج از کشور	۲/۷۲
۲	آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن	۲/۸۱

براساس داده‌های ارائه شده در جداول گذشته کلیه مدیران به دانش و مهارت‌های مورد نظر تسلط دارند. آنان فقط در مورد گزینه شماره ۱۴ پرسش‌نامه با میانگین ۲/۷۲ و گزینه ۱۷ پرسش‌نامه با میانگین ۲/۸۱ اعلام نیاز آموزشی کرده‌اند.

این امر بیانگر این مهم است که کلیه مدیران در ادای وظایف تخصصی خود، توان و تسلط خوبی دارند. آنان در بخش سؤالات عمومی در دو مورد اعلام نیاز کرده‌اند.

جدول ۸. نیازهای آموزشی کارکنان بخش خسارت مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها	میانگین
۱	توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel	۳

براساس داده‌های ارائه شده در جداول گذشته کلیه کارکنان به دانش‌ها و مهارت‌های مورد نظر تسلط دارند. آنان فقط گزینه شماره ۱۷ پرسش‌نامه با میانگین ۳ را نیاز آموزشی اعلام کرده‌اند.

این امر بیانگر این واقعیت است که کلیه کارکنان در بخش وظایف تخصصی، توان و تسلط خوبی دارند. آنان در بخش سؤالات عمومی فقط در یک مورد اعلام نیاز کرده‌اند.

جدول ۹. نیازهای آموزشی کارکنان بخش صدور مشاغل قلمرو تحقیق

ردیف	دانش‌ها و مهارت‌ها	میانگین
۱	آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی	۲/۸۵
۲	آشنایی با دانش زبان انگلیسی در حد خواندن اسناد بیمه	۲/۹۲

براساس داده‌های ارائه‌شده در جداول گذشته کلیه کارکنان به دانش‌ها و مهارت‌های مورد نظر تسلط دارند. آنان فقط در مورد گزینه ۱۸ پرسش‌نامه با میانگین ۲/۸۵ و گزینه ۱۴ پرسش‌نامه با میانگین ۲/۹۲ اعلام نیاز آموزشی کرده‌اند.

این امر بیانگر این موضوع است که کلیه کارکنان در بخش وظایف تخصصی، توان و تسلط خوبی دارند. آنان در بخش سؤالات عمومی در دو مورد اعلام نیاز کرده‌اند.

نتیجه‌گیری

با توجه به داده‌ها و یافته‌های حاصله از پژوهش نیازهای آموزشی در هر یک از رشته‌های شغلی عبارتند از:

- در بررسی میانگین نمرات عملکرد مدیران انجام مکاتبات مربوطه به واحدهای سازمانی خارج از کشور با میانگین ۲/۷۲ و آشنایی با اینترنت و کاربردهای آن با میانگین ۲/۸۱ پایین‌ترین و بالاترین نیاز آموزشی، میانگین نمرات عملکرد کارکنان بخش خسارت، توانایی استفاده از نرم افزارهای word و excel با میانگین ۳ به عنوان نیاز آموزشی و در میانگین نمرات عملکرد کارکنان بخش صدور، آشنایی با شیوه‌های کاهش فرسودگی شغلی با میانگین ۲/۸۵ و دانش زبان انگلیسی در حد خواندن

اسناد بیمه با میانگین ۲/۹۲ پایین‌ترین و بالاترین نیاز آموزشی در مجموع دو بخش عمومی و اختصاصی بوده و در سایر موارد افراد عدم نیاز به آموزش را اعلام کرده‌اند. در نتیجه در موارد فوق مدیران و کارکنان نیاز به آموزش دارند و مسئولین شرکت‌های بیمه باید دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان خود برگزار کنند.

پیشنهادها

براساس نتایج حاصل از بررسی و تجزیه تحلیل دانش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز مدیران و کارکنان بیمه‌های اموال و مسئولیت شرکت‌های بیمه ایران، البرز، آسیا و دانا و تجزیه و تحلیل عملکرد مدیران و کارکنان مشاغل قلمرو تحقیق به مدیران و مسئولان شرکت‌های بیمه پیشنهاد می‌شود:

۱. برنامه‌ریزی‌های آموزشی برای آموزش مدیران و کارکنان براساس آخرین دستاوردها و نتایج تحقیقاتی مراکز علمی صورت گیرد و در طراحی این برنامه‌ها از مدیران و کارکنان نظر خواهی شود.

۲. نظام ارزشیابی بهینه برای ارزیابی دوره‌های آموزشی خود و ارائه بازخورد و عملکرد آن به مسئولان مربوط طراحی شود.

۳. دوره‌های آموزش عمومی نظیر آموزش رایانه، زبان انگلیسی، آموزش اینترنت، نرم افزارهای تخصصی و همچنین دوره‌های آموزشی روان‌شناسی نظیر مقابله با نگرانی‌های شغلی، بهداشت روانی محیط کار و ... برای مدیران و کارکنان با توجه به یافته‌های پژوهش برگزار شود.

۴. به اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مدیران و کارکنان توجه شود.

منابع

۱. ابطحی، حسین. (۱۳۷۳)، *آموزش و بهسازی منابع انسانی*، تهران؛ مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی، سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
۲. پارسا مهر، تقی. (۱۳۸۱)، "بررسی تأثیر بیمه مسئولیت بر توسعه صادرات غیر نفتی ایران"، *فصلنامه صنعت بیمه*، سال هفدهم، ش ۲.
۳. رایسنز، استیفن پی. (۱۳۷۸)، *مبانی رفتار سازمانی*، ترجمه پارساییان اعرابی، تهران؛ دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. دولان، شیمون و رندال اس شولر. (۱۳۸۱)، *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*، ترجمه علی طوسی و محمد صاییبی، تهران، انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۵. عباس زادگان، سید محمد و جعفر ترک زاده. (۱۳۷۹)، *نیازسنجی آموزشی در سازمان‌ها*، ج ۱، تهران، شرکت سهامی انتشار.
۶. کافمن، راجرز و جری هرمن. (۱۳۷۴)، *برنامه‌ریزی استراتژیک در نظام آموزشی*، ترجمه فریده مشایخ و عباس بازرگان، ج ۱، تهران، انتشارات مدرسه.
۷. Pigores, Paul and Mayeres, Charles. (۱۹۹۵), "Personnel Administration", CN. Y : MC . GYOW Hill.
۸. Plompond and Plaram. (۱۹۹۷), "New Approach in Teaching and Learning, Prospects", Vol .XXVII, No .۵۹.