

## توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نوظهور

سجاد مظفری<sup>۱</sup>، هاجر امین پور<sup>۲</sup>، فرزاد اکبری<sup>۳</sup>

## چکیده

در این پژوهش ما به دنبال سنجش توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نوظهور به دو روش بودیم. یکی از طریق مدل SWOT و دیگری تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار pls. با توجه به یافته‌های تحقیق به این نتیجه رسیدیم که ابتدا با توجه به سوات باید شرایط محیط داخلی و خارجی صنعت بیمه را در نظر داشت. برای شناسایی هر عواملی و کسب آگاهی از آن باید به محیط و سیستم توجه کرد. و در بخش دوم تحلیل ما اینکه رابطه مثبت و معنا داری بین توانمند سازی نیروی انسانی صنعت بیمه و ریسک های نوظهور وجود دارد. نتایج فرضیات نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۵٪ که تمامی فرضیات تحقیق مورد تایید می‌باشند.

**واژگان کلیدی:** توانمندسازی، صنعت بیمه، ریسک‌های نوظهور، اثربخشی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مهندسی بیوتکنولوژی

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

<sup>۳</sup> کارشناس ارشد حقوق جزا و جرم شناسی

## ۱. مقدمه

در حال حاضر عواملی هم چون تغییر در محیط کسب و کار، افزایش رقابت، نوآوری سریع در فناوری های مورد کاربرد سازمان ها، تقاضای دائمی برای کیفیت بالاتر و قیمت بهتر، افزایش مشکلات زیست محیطی و کارکنان ضرورت توجه به این مقوله را افزایش داده است. سازمانها به افرادی توانمند نیاز دارند تا با کمک آنها در رقابت پیروز شده و بهترین استفاده از فناوری پیشرفته را ارائه دهند. همینطور این سازمانها با استفاده از نیروی انسانی توانمند، نوآوری ها را یافته و می توانند محصولات و خدمات خود را بهبود بخشند. منابع مرسوم و سنتی ثروت (زمین-موادخام، تکنولوژی، حتی کارگران غیر ماهر) را در مواقع لزوم می توان خرید، عاملی که بدون آن نمی توان کارکرد، افرادی هستند که از این همه منابع برای دستیابی به بهترین شرایط استفاده می کنند. بطور کلی هدف توانمندسازی در سازمانها این است که مغزهای افراد را مانند بازوانشان به کار اندازد تا در عرصه کسب و کار موفق شوند. زیرا توانمندسازی ارتقاء افراد به جایگاه شغلی مناسب و در نتیجه افزایش انگیزه در آنها را به ارمغان می آورد. (اسمیت، ۱۳۸۱) زمانی که از متخصصین بیمه در مورد مهم ترین ریسک صنعت بیمه و بالأخص بیمه اموال و حوادث سؤال می شود، اکثراً این افراد بر نوعی از انواع ریسک‌هایی که بر بستر فضای سایبری شکل می گیرد، اجماع دارند. با وجود این که مشخصاً فضای سایبری بستری مستعد برای ریسک است، برخی متخصصین در خصوص ظهور گونه‌های دیگری از ریسک صنعت بیمه هم هشدار داده‌اند. این ریسک‌ها شامل ریسک‌های ذاتی در سیاست‌های بیمه و دولت، بلاکچین (blockchain)، حمل و نقل شهری، املاک ساحلی، ارسال محصول فروش خرد و تفریح هم می شود. (خارزی، ۱۳۹۷)

## ۲. بیان مسئله

توانمند سازی کارمندان ، سازمان هارا قادر می سازد که منعطف تر باشند و به پیشرفت هایی در انجام کارهای سازمانی و همچنین شخصی کارکنان دست یابند. با توجه به فضای رقابتی امروز که آگاهی کارکنان فراگیرتر شده و سازمانها به سمت ساختارهای سازمانی یکپارچه تر و تمرکز زدایی پیش می روند، توانمند سازی کارمند بیشتر مطرح می شود. برای سازمانهای امروزی مهم است که با سرعت بیشتری به تغییرات محیط پاسخ دهند و توانمند سازی کارمند یک روش منطقی دستیابی به چنین هدفی را ارائه می دهد. از سویی توانمند سازی کارکنان زمان بیشتری را در اختیار مدیریت می گذارد تا برنامه های وسیع تر و هدفهای دراز مدت سازمان را مورد رسیدگی قرار دهد. اما برای دستیابی به توانمند سازی باید عوامل معینی که به سطوح بالاتر توانمند سازی منجر می شود، شناسایی گردد. البته این امر بسیار مشکل بوده و

به شرایط محیطی و سازمانی وابسته است. (Baird&Wang, ۲۰۱۰) مدیریت ریسک فرایند شناسایی، ارزیابی و کنترل ریسکهای اتفاقی بالقوهای است که مشخصا پیشامدهای ممکن آن خسارت یا عدم تغییر در وضع موجود می باشد. (استویلیامز و هاینز، ۱۳۸۵) نوسانان شدید قیمت نفت و کند شدن رشد اقتصادی بخاطر وجود تحریم ها و تورم در چندسال اخیر، سقوط بازار بورس ریسک های نوظهوری هستند که در کشور شاهد آن هستیم. حال بانوجه به آنچه بیان شد سوال این است که آیا توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک های نوظهور می تواند اثربخش باشد، آیا نیروی انسانی توانمند می توانند تهدید ریسک های نوظهور را به فرصت تبدیل کنند؟

### ۳. ریسک های نوظهور و توانمندسازی افراد با تحلیل SWOT

هنگامی که ریسکها شناسایی و ارزیابی شدند، مدیر ریسک باید بهترین ترکیب از ابزارهایی که در مقابله با مشکلات ناشی از آنها کاربرد دارند را انتخاب نماید. این ابزارها عمدتاً عبارتند از: اجتناب از ریسک، کاهش دادن احتمال وقوع خسارت یا در صورتی که اتفاق افتاد جلوگیری از توسعه دامنه آن، انتقال خسارت بالقوه به طرف دیگر (شرکتهای بیمه یا شرکتهایی که در زمینه پذیرش ریسک فعالیت میکنند)، نگهداری و تحمل این خسارات توسط خود شرکت (خود بیمه گری) گزینه انتقال شامل خرید بیمه می باشد اگرچه محدود به آن نیست. مدیر ریسک در انتخاب مناسبترین ترکیب از این ابزارها باید هزینه ها و سایر جنبه های استفاده از هر ترکیب را مورد توجه قرار دهد همچنین می بایست وضعیت مالی فعلی شرکت و اهداف مدیریت ریسک آن را مورد ملاحظه قرار دهد. بعد از تصمیم گیری در خصوص ابزارهای انتخابی مدیریت ریسک، مدیر ریسک باید تصمیمات اتخاذ شده را اجرا نماید. بعنوان مثال در صورتی که بیمه خریداری گردد، تعیین کردن مناسب ترین پوشش، یافتن منطقی ترین نرخ و انتخاب بیمه گر قسمتی از فرآیند اجرا می باشد. (WEF, ۲۰۱۰)

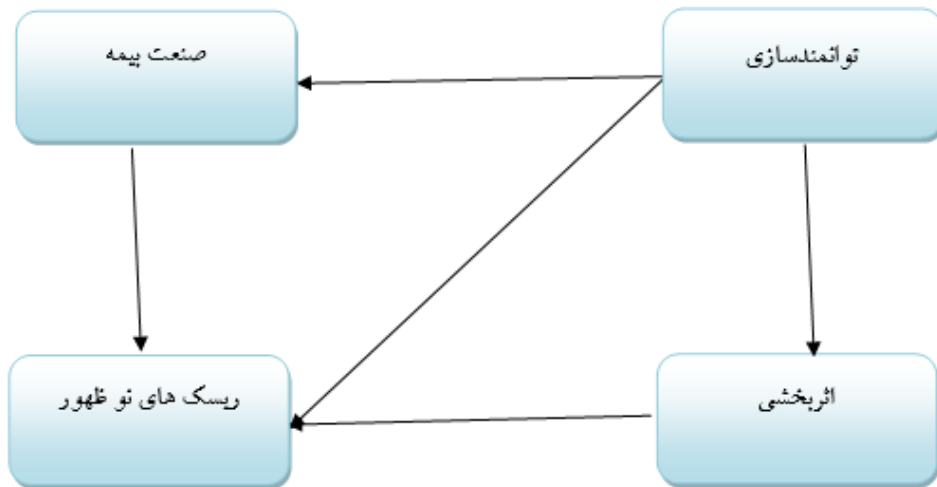
جدول ۱. تحلیل سوات توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نو ظهور

ماتریس SWOT

نقاط ضعف (w)	نقاط قوت (S)	عوامل داخلی
<p>W۱ عدم آگاهی از ریسک‌های موجود</p> <p>W۲ عدم آموزش تخصصی پرسنل در حوزه خبر</p> <p>W۳ عدم آگاهی از رویدادهای بیمه ای</p> <p>W۴ بی انگیزه بودن کارکنان با توجه به پایین بودن سطح پایه سمت‌های سازمانی، با لحاظ نمودن ارتقاء تحصیلی اکثر پرسنل در سال‌های اخیر</p> <p>استراتژی‌های W۰</p> <p>ST۹- بازنگری به نوع و نحوه بهره‌گیری از مشارکت‌های کارکنان در توسعه و تهیه و اجرای طرح‌ها و توانمندسازی</p> <p>ST۰- آموزش و اطلاع‌رسانی کارکنان در جهت شناسایی ریسک‌های نو ظهور</p> <p>ST۱۱- جذب انگیزه کارکنان در جهت توانمندسازی کارکنان صنعت بیمه و رسیدن به بهروری بالا</p>	<p>S۱. مجهز شدن نیروی انسانی به علم ریسک</p> <p>S۲. شناسایی ریسک‌های نو ظهور</p> <p>S۳. توجه ویژه به مقوله آموزش</p> <p>S۴. تامین کلیه امکانات سخت افزاری واحدهای ستادی شرکت بیمه.</p> <p>S۵. نصب نرم افزارهای قوی در جهت استفاده نیروی انسانی در سیستم بیمه ای بعد از آموزش.</p> <p>استراتژی‌های SO</p> <p>ST۱- توسعه منابع انسانی در زمینه بیمه از شرکت</p> <p>ST۲- توانمندسازی افراد سازمان</p> <p>ST۳- تحقق مدیریت یکپارچه در زمینه رسالت سازمان</p> <p>ST۴- منسجم کردن فرآیندهای اطلاعاتی شرکت و هم‌پایانی در رابطه با عملکرد بیمه ای</p>	<p>فرصت‌ها (O)</p> <p>O۱. پیشرفت فناوری و تکنولوژیو فراهم آوردن بستر مناسب</p> <p>O۲. وجود مراکز مجهز به امکانات خاص در جهت شناسایی ریسک‌های نو ظهور</p> <p>O۳. استفاده از نیروی جوان و با تحصیلات عالی و مرتبط</p> <p>O۴. شناسایی افراد علاقه به صنعت بیمه و ریسک‌های نو ظهور که در سایر واحدها مشغول کارند.</p>

استرتژی های WT	استرتژی های ST	تهیدیدا (T)
<p>ST۱۲- تعیین رسالت بیمه واطلاعات لازم با استفاده از برنامه ریزی های منسجم .</p> <p>ST۱۳- ترغیب و تشویق کارکنان جوان و پر انرژی در جهت کسب آگاهی از ریسک های نو ظهور در سطح جهانی</p> <p>ST۱۴- انجام یکسری کارها در جهت بهبود و توانمند سازی افراد</p> <p>T۱۵- مشخص کردن ماموریت افراد در رابطه با شناسایی عوامل داخلی و خارجی ریسک</p>	<p>ST۵- تهیه بروشور های اطلاعاتی در زمینه بیمه و ریسک های نو ظهور شرکت و ایجاد کتابخانه دیتای مورد نیاز</p> <p>ST۶- استفاده صحیح از افراد در سازمان .</p> <p>ST۷- تامین امنیت و تجهیز مسیرهای ارتباطی</p> <p>ST۸- نگاه ریسک پذیری به بیمه و خلق اطلاعات کافی</p>	<p>T۱. مشخص نشدن وضعیت رویدادهای صنعتی و یازرگانی و احداث تاسیسات و پروژه ها وصنعت</p> <p>T۲. عدم پرورش نیروی متخصص با توجه به حرکت به سمت الکترونیک شدن حفاظت از تاسیسات</p> <p>T۳. اتکا به دانش سنتی بیمه و عدم پذیرش اطلاعات جدید متناسب با رویدادهای جدید.</p>

امروزه، راهبردهای گوناگونی برای سازگاری با ریسکهای نوظهور ارائه شده . است قیمت گذاری متناسب با ریسک براساس روش ها و مدل های خسارتی علمی بسیار . ضروری است برنامههای جانبی شامل محدود کردن پوشش ها، به کارگیری کاستنیها (deductibles)، بهبود رسیدگی به خسارات، بیمه اتکایی، اوراق بهادار بیمه ای که ریسک ها را به بازار سرمایه منتقل میکنند، اقدامات خصوصی و همگانی جهت بهبود ضوابط ساخت و ساز و اقدامات دفاعی در حال توسعه و پیشرفت هستند مانند( طرحهای بیمه خرد در کشورهای هادر توسعه درحال)، در بخش زمینه دارایی هایی خاص باید به ریسکهای ها و فرصت ی که احتمالاً به دلیل تغییر در محیط فیزیکی و سیاستهای تنظیم مقرراتی افزایش می یابند، توجه شود.(دقیقی اصل و همکاران،۱۳۸۹)



شکل ۱. مدل پژوهش

#### ۴. یافته‌های آماری پژوهش

##### جدول ۲. ضریب قابلیت اطمینان ساختاری

پایایی ترکیبی	ابعاد تحقیق
۰,۸۲۵	توانمندسازی
۰,۸۲۴	صنعت بیمه
۰,۷۵۴	ریسک های نو ظهور
۰,۸۴۵	اثربخشی

با توجه به جدول فوق، در تمام ابعاد مورد بررسی میزان پایایی ترکیبی بیشتر از ۰,۷ بوده و بنابراین سازگاری درونی مدل قابل تایید است.

### جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل ساختاری و مدل کلی پژوهش

COMMUNALITY	R <sup>۲</sup>	ابعاد تحقیق
۰,۵۴۳	۰,۵۳۲	توانمندسازی
۰,۵۴۵	---	صنعت بیمه
۰,۵۳۵	۰,۵۰۹	ریسک‌های نو ظهور
۰,۵۷۷	۰,۵۵۱	اثر بخشی
۰,۵۵۰	۰,۵۳۰	میانگین معیارها

$$GOF = \sqrt[2]{\text{Communality} \times R^2} = \sqrt[2]{0.291} = 0,54$$

به طور کلی Communality نشان دهنده میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه می‌باشد. سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵، و ۰,۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای معیار GOF معرفی شده است (صدر، انصاری، ۱۳۹۴). همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد مقدار GOF برای مدل پژوهش، برابر با ۰,۵۴ می‌باشد که نشان دهنده برازش بسیار قوی مدل پژوهش است.

### جدول ۴. یافته‌های آزمون فرضیات تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد

نتیجه	B	T	فرضیات
تایید فرضیه	۰,۷۱۴	۲۹,۳۰۷	بین توانمندسازی نیروی انسانی صنعت بیمه در مواجهه با ریسک‌های نو ظهور رابطه وجود دارد
تایید فرضیه	۰,۲۴۳	۳,۸۳۴	بین صنعت بیمه و ریسک‌های نو ظهور رابطه وجود دارد.

نتیجه	B	T	فرضیات	
تایید فرضیه	۰,۷۴۳	۳۲,۹۱۶	بین ریسک های های نو ظهور و اثربخشی رابطه وجود دارد.	فرضیه ۳
تایید فرضیه	۰,۱۹۹	۳,۲۰۴	بین اثربخشی و توانمند سازی کارکنان رابطه وجود دارد.	فرضیه ۴

با توجه به ضرایب معناداری و t استخراج شده، نتیجه آزمون فرضیات در جدول فوق آورده شده است. در سطح اطمینان ۹۵٪ نتایج تحقیق نشان می دهد که تمامی فرضیات تحقیق، تایید می باشند که در زیر به تشریح بیان شده است:

### ۵. نتیجه گیری

در جهان امروزی که دانش بشر از سه موج کشاورزی و صنعتی و الکترونیکی در حال عبور کرده استریال باید تخصص و علم و آگاهی بیشتری کسب شود. نیروی انسانی بزرگترین سرمایه در جهان هستی شناخته شده است. مغز انسان اهرم تمام علم ها و کارها است. صنعت بیمه یکی از مهمترین صنعت در جهان شناخته شده که دارای قانون و رویه خاصی می باشد. و این صنعت مانند سایر صنعتها با یک سری خطرات و تهدیدها روبرو می باشد. ریسک های نو ظهور یک تهدیدی است که با توانمندسازی افراد موجود در این صنعت می توان این تهدید را به فرصت تبدیل کرد. سازمان های بیمه ای برای موفق بودن با ریسک های نو ظهور باید اولین گام به افراد سازمان علم و آگاهی و انگیزه لازم را تزریق کنند و در گام بعدی این افراد را در جهت شناسایی عوامل داخلی و خارجی سوق دهند. کسب مزیت در هر صنعت در گرو نیروی توانمند و خلاق است. دانش به روز و بکارگیری آن در حیطه کاری فرصتی مناسب در جهت اثربخشی سازمان است. در هر حال ریسک های نو ظهور وجود دارند و این چیزی است که در طبیعت کاری وجود دارد بنابراین می توان گفت شرکت



بیمه ای موفق است که با توجه به نیروی انسانی قوی و کسب اطلاعات جدید به تحلیل ریسک های نو ظهور دست زند و نتایج حاصل از آن را به صورت کاربردی در شرکت به کار گیرد.

## منابع و مآخذ

- صدر، سید محمد جواد و انصاری، رضا (۱۳۹۴). تاثیر نوآوری باز و ناپایداری های فناورانه بر عملکرد نوآوری در راستای کسب مزیت رقابتی در شرکت های دانش بنیان، نشریه بهبود مدیریت، سال نهم، شماره ۱، صص ۹۵-۱۱۴.
- اسمیت، جین (۱۳۸۱). توانمندسازی کارکنان، ترجمه: سعید باقریان، تهران: انتشارات خرم.
- دقیقی اصل، علیرضا محمد زاده، آزاده، حائری، مهشید (۱۳۸۹). ریسک های نو ظهور در صنعت بیمه، هفدهمین همایش ملی و سومین همایش بین المللی بیمه و توسعه.
- خارزی، حمید (۱۳۹۷). ۱۵ ریسک نوظهور در صنعت بیمه که شناختشان خالی از لطف نیست.
- Baird, Kevin and Wang, Haiyin. (2010). "Employee empowerment: extent of adoption and influential factors". Personnel Review, vol. 30, No. 5, pp. 574-599.
- WEF 2010, Global risk 2010, A World Economic Forum Report.