КАДРОВЫЙ ВОПРОС

Часто приходится слышать, что кадров для страховых компаний (СК) в России готовится мало, что их систематически не хватает, готовят не так и учат не тому. Так ли это? Попытаемся описать и оценить некоторые параметры системы подготовки специалистов для страхования.

Евгений Злобин

окончил Королевский колледж (RCDS, Лондон) в 1997 году, докторантуру Военного университета в 1998 году, в разные годы работал в Промышленно-страховой компании (в настоящее время «Страховая группа «УралСиб»), в страховых компаниях «МРСС» и «Прогресс-Нева» начальником центра подготовки персонала, заместителем директора по персоналу. В настоящее время является директором управления по взаимодействию с учебными учреждениями СК «РОСГОССТРАХ», кандидат исторических наук, доцент.

Система образования

Всю сложившуюся к настоящему времени систему образования в области страхования можно подразделить на три больших сегмента: государственные учебные учреждения (университеты, колледжи и пр.), негосударственные (учебные центры, школы) и внутренние системы подготовки персонала страховых компаний. Далее мы остановимся более подробно именно на первом сегменте.

Начало создания нынешней системы подготовки кадров для страховой отрасли можно отнести к середине 1990-х годов. Способствовала этому программа Европейского сообщества – так называемый проект ТАСИС, который реализовывался совместно с Европейским комитетом по страхованию. В рамках этого проекта порядка 15 преподавателей ВУЗов из Москвы и Санкт-Петербурга в течение 9 месяцев с сентября 1994 по июль 1995 года прослушали 23 учебных курса в Финансовой Академии. Преподавателями выступали профессионалы страхового дела из Англии, Франции, Италии, Германии. Курс обучения включал также месячную стажировку в одной из четырех стран с посещением крупнейших страховых компаний, например, учебного центра Женерале под Венецией. Из состава этой группы – И.Б. Котлобовский, В.Х. Эченике, Л.А. Орланюк-Малицкая, Ю.А. Сплетухов, Е.Ф. Дюжиков, О.В. Машникова, Г.В. Чернова, И.А. Фомин и другие – сформировался костяк первых кафедр страхования, так как в советское время таких кафедр не было.

Впервые в учебные стандарты страхования внесен блок, посвященный урегулированию убытков. Следует отметить, что специалистов по урегулированию убытков в страховании в России никто никогда специально не готовил и не готовит.

Сегодня в государственных учебных учреждениях подготовка студентов ведется на уровнях начального, среднего и высшего профессионального образования (НПО, СПО и ВПО соответственно). В системе начального профессионального образования готовятся (точнее, готовились) страховые агенты в соответствии со стандартом, разработанным ИРПО ОСТ 9 ПО 02.38.19-2000 № 0606. За последние 14 лет число таких учебных учреждений неуклонно сокращалось, и сегодня их фактически уже больше нет. Причины понятны – 17-летние выпускники зачастую просто не достигали возраста заключения агентского договора, они не воспринимались потенциальными клиентами как дееспособные агенты. Практически все ребята отправлялись по призыву в армию, а девушки – либо замуж, либо пытались продолжить учебу.

Среднее образование

В настоящее время освоение специальности страхового агента предусмотрено в рамках среднего

профессионального образования. Колледжи и техникумы ведут подготовку специалистов в соответствии с федеральным стандартом среднего профессионального образования 080118 по специальности «Страховое дело», утвержденным Минобразования 24.06.2010, №709. Этот стандарт максимально отвечает кадровым запросам рынка по подготовке, в первую очередь, продавцов. Два первых профессиональных модуля посвящены реализации основных технологий розничных продаж и организации продаж вообще (ПМ.01 и ПМ.02). Представляется, что логическая последовательность модулей должна была бы быть обратной, но сам факт, что впервые вместо привычной классификации рисков студенты с самого начала будут обучаться именно тому, что востребовано реальным страховым бизнесом, крайне важен.

В отдельный модуль вынесено сопровождение договоров страхования (ПМ.03), чего в прежних стандартах не было вообще. Предусматривается, например, что студенты должны освоить слепой десятипальцевый метод печати для ввода данных страховых договоров в информационную базу. Далеко не каждый штатный работник страховой компании в состоянии похвастаться такими навыками.

Впервые в учебные стандарты страхования внесен блок, посвященный урегулированию убытков. Следует отметить, что специалистов по урегулированию убытков в страховании в России никто никогда специально не готовил и не готовит. СК набирают сотрудников в соответствующие подразделения из числа специалистов в разных сферах, связанных со страхованием – автотранспорт, медицина и прочее. Введение специального модуля ПМ.04 по убыткам логически завершает круг основных бизнес-процессов СК, позволяя будущему страховщику иметь представление о самом главном процессе, ради которого работает компания – возмещении клиенту понесенного ущерба.

Для учебной, производственной и преддипломной практики отведено достаточно большое количество времени – три с половиной месяца. При этом стандартом предусмотрены подготовка и защита выпускной квалификационной работы.

При реализации программы углубленной подготовки большей продолжительности предусматривается дополнительный модуль бухгалтерского учета и отчетности, который призван познакомить студентов со спецификой организации работы бухгалтерии СК, особенностями рабочего плана счетов, проведением проводок.

Еще одним важным нововведением является то, что в обязательный состав учебных лабораторий включена учебная страховая организация. По замыслу, именно на ее базе будет формироваться необходимый для реальной практической работы набор компетенций будущих страховщиков. Подготовленные подобным образом специалисты готовы сразу по окончании обучения начать практическую деятельность на реальных рабочих местах без какого-либо дополнительного обучения или переподготовки.

Выпускаются такие специалисты в достаточно больших количествах. Хотя общее число среднеобразовательных учебных учреждений снизилось с 2000 года примерно в 3 раза (со 120 до 44), тем не менее, в них обучаются до 3500 студентов с годовым выпуском до полутора тысяч человек. Эти данные получены нами два года назад в результате телефонного опроса администраций соответствующих учебных учреждений. Официальной статистики подготовки кадров по отраслям в России нет. Понятно, что не все из 1500 выпускников готовы сразу идти на работу, кто-то хочет продолжить образование, кто-то проходит службу в армии. Но, даже с учетом этого, ежегодно на рынок выходят сотни подготовленных молодых специалистов.

До перехода на Болонскую систему подготовка страховщиков велась по специальности «Финансы и кредит», специализация «Страхование», а также в ряде технических ВУЗов в рамках специальности «Менеджмент организации».

Высшее образование

В системе высшего профессионального образования за последние годы произошли существенные изменения. До перехода на Болонскую систему подготовка страховщиков велась по специальности «Финансы и кредит», специализация «Страхование», а также в ряде технических ВУЗов в рамках специальности «Менеджмент организации». Но и тогда были некоторые трудности с набором. Студенты зачислялись в группы по специальности «Страхование» принудительно, после отбора лучших из них на обучение более популярным банковскому делу и управлению финансами. Ряд кафедр (МЭСИ, Дальневосточный университет) закрылись, были объединены с другими. Тем не менее, суммарный выпуск можно оценить примерно в 500–600 человек. Крупнейшим обучающим центром в стране долгое время был Институт страхования Финансовой Академии (в настоящее время Финансовый Университет). В среднем за 20 лет было подготовлено более 10 000 специалистов в сфере страхования.

С переходом на систему «Бакалавр – Магистр» масштабы подготовки значительно сократились. Не редкостью стали группы из пяти-шести (и даже двух!) студентов. Первоначальный вариант бакалавриата в сфере экономики вообще не предусматривал обязательного курса по страхованию, специальный профиль по страхованию был разработан позже. Тем не менее, не каждый ВУЗ экономического профиля в состоянии набрать группу бакалавров, а немногочисленные магистерские группы состоят, в основном, из работников СК, получающих второе высшее образование (ФУ, АТИСО, ГУУ). Тем не менее, прецеденты масштабной подготовки пока есть. Так, например, если Финансовый университет в 2012 году выпустил всего две группы, то есть около 40 человек, то на 2013 год пришелся пик

выпуска – 90 (!) будущих страховщиков. В 2014 году прогнозируется выпуск 15 человек, в 2015 – 30. Для сравнения, в самой большой школе страховщиков Франции – Национальной школе страхования (Париж) ENASS – общее число студентов-очников не превышает сотни. Схожая ситуация с численностью студентов страховых специальностей в Великобритании, США, Германии.

Таких масштабов подготовки страховых кадров, как в России, нет, пожалуй, ни в одной стране мира! При этом учебные учреждения, которые ее осуществляют, созданы и финансируются государством. Страховые компании к этому процессу никакого отношения не имеют. По сути, это своеобразный бесплатный подарок рынку, так как зарплату преподавателям выплачивает государство, оно же передало учебным учреждениям в пользование недвижимость в виде учебных корпусов, общежитий, размещенных опять-таки на государственной земле.

Таких масштабов подготовки страховых кадров, как в России, нет, пожалуй, ни в одной стране мира! При этом учебные учреждения, которые ее осуществляют, созданы и финансируются государством.

К сожалению, данный подарок страховым сообществом используется неэффективно. Учебные планы и программы подготовки ВУЗов с реальными страховщиками не согласуются. Не выработаны единые стандарты профессиональной деятельности, которые должны лечь в основу учебных стандартов. За 2013–2014 годы планируется утвердить порядка 800 профессиональных стандартов, из них 50 – в области финансов, управления и права. Пока страховую отрасль этот процесс не затронул. Представители страховых компаний практически не участвуют в работе научных конференций и семинаров, в заседаниях кафедр, в составе ученых и попечительских советов.

Можно отметить лишь отдельные личные контакты между страховщиками и учебными учреждениями. Исключением является единственная профильная кафедра «Ингосстраха» в Финансовом университете.

Надо отметить, что и ВУЗы зачастую не проявляют инициативы к сотрудничеству со страховыми компаниями. Косвенным показателем может служить тот факт, что за восемь лет проведения Всероссийского конкурса студенческих научных работ на призы «РОСГОССТРАХА» с некоторых кафедр страхования не поступило на конкурс ни одной работы!

Негосударственное образование

Существующий на практике разрыв между системой страхового образования и реальным бизнесом проявляется, в частности, в том, что кафедры университетов не стали интеграционными обучающими центрами для страховых компаний. Поэтому в конце 1990-х возник второй значительный сег-

мент – негосударственные учебные страховые центры и организации. Инициативу у кафедр перехватили небольшие учебные и консультационные центры, которые лучше ориентировались в специфике страхового бизнеса, отличались высокой активностью и адаптивностью под реальные проблемы рынка. Расцвет их деятельности пришелся на начало 2000-х годов. Примером могли служить «Мастер-центр Страхование», «Школа страхового бизнеса», «Центр подготовки персонала» (ЦПП), с некоторыми оговорками «Центр страхового образования». Они смогли предложить страховым компаниям, особенно региональным, в которых недостаток страховых знаний у персонала ощущался в первую очередь, достаточно востребованные реальным бизнесом, двух- или трехдневные учебные семинары по отдельным видам страхования, методике построения агентских сетей. Подавляющее большинство подобных занятий проводилось, естественно, не академическими преподавателями из ВУЗов, а реальными практиками в конкретной предметной области. В Москве, например, практически каждую неделю шли какие-то семинары и курсы. По любой теме, связанной со страхованием, группы обучаемых в 15–20 человек формировались без проблем. К настоящему времени острота информационного голода в сфере страхования спала, и ряд центров прекратил свое существование, к примеру, Институт страхования при СПбГУ, ШСБ при МГИМО.

Инициативу у кафедр перехватили небольшие учебные и консультационные центры, которые лучше ориентировались в специфике страхового бизнеса, отличались высокой активностью и адаптивностью под реальные проблемы рынка.

Еще одной важной составляющей образовательной системы в сфере страхования можно считать собственные учебные центры страховых компаний. Для примера можно кратко описать систему внутрикорпоративного развития и обучения персонала в ГК «РОСГОССТРАХ», как, пожалуй, самую масштабную на рынке. Она включает развернутую сеть специалистов по обучению (тренеров), численность которых на пике доходила до 160 человек. Данными специалистами реализуются как начальные программы агентской подготовки, так и тренинги по отдельным видам бизнес-активности, а также ведется продуктовое обучение. В последнее время обучение идет на примере собственных продаж.

Программы продуктового обучения, некоторые другие учебные курсы широко распространяются через систему дистанционного обучения, внутренний интранет-портал компании по развитию и обучению сотрудников, где используются новейшие информационные технологии, такие, как виртуальный класс. Ежедневно сотни сотрудников ГК «РОСГОССТРАХ»

обращаются к этим учебным курсам и материалам. Число дистанционных курсов более 130, общее число точек доступа превышает 2500, число пройденных человеко-курсов доходит до 100 тысяч в год.

Обучающие программы следующего уровня осуществляются через автономную независимую некоммерческую образовательную организацию (АННОО) «Бизнес-школа РГС», имеющую лицензию на образовательную деятельность. В рамках Бизнес-школы работают пять филиалов в различных регионах России и около 40 преподавателей.

О методическом уровне разрабатываемых учебных курсов и программ в ГК «РОСГОССТРАХ» можно судить по тому факту, что именно в системе подготовки персонала создана первая и уникальная на российском рынке симуляционная компьютерная игра «Страховой бизнес» по управлению страховой компанией, построенная на российской нормативной базе и с учетом реалий российского рынка. По заказу компании и по разработанным специалистами сценариям снят комплект учебных игровых видеофильмов для использования в ходе тренингов и учебных занятий.

Наконец, высшим уровнем подготовки верхнего эшелона менеджеров стал так называемый корпоративный университет. Первые выпускники университета давно уже стали директорами филиалов, руководят крупными бизнес-процессами в системе «РОСГОССТРАХА». Своеобразным способом решения проблемы нехватки в регионах специалистов среднего управленческого звена явилась программа профессиональной мобильности по поиску талантов. Успешное участие в ней предполагает последующее перемещение (переезд) в тот филиал компании, в котором возникает управленческая вакансия.

Таким образом, за прошедшие с начала реального коммерческого страхования четверть века в России сложилась масштабная и в чем-то уникальная система подготовки кадров для страховой отрасли.

Таким образом, за прошедшие с начала реального коммерческого страхования четверть века в России сложилась масштабная и в чем-то уникальная система подготовки кадров для страховой отрасли. По большей части в самом первом и массовом ее сегменте она создана и работает на средства государства, не имеет аналогов в мире по своим размерам, и в то же время оторвана от реального страхового рынка. В целях повышения ее эффективности страховое сообщество должно озаботиться проблемой разработки стандартов профессиональной деятельности для последующего формирования новых образовательных стандартов, следование которым помогало бы воспитывать высококлассных специалистов в сфере страхования, которые могли бы успешно функционировать в условиях реального страхового бизнеса.