

ЭКОНОМИКА

Земцова Лариса Алексеевна

аспирант

ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный
педагогический университет им. И.Я. Яковлева»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ
БУДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА СТРАХОВОГО ДЕЛА:
ПРОБЛЕМЫ И РЕАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ**

Аннотация: в статье рассматривается проблема формирования профессионально-коммуникативной компетентности будущего специалиста страхового дела. Это обусловлено тем, что страховая сфера является той сферой деятельности, которая воплощает в себе систему «человек – человек», что, в свою очередь, актуализирует деловую коммуникацию страхового агента. В данной работе обосновывается необходимость разработки учебных программ, создания специализированных учебных курсов, ориентированных на подготовку будущих специалистов страхового дела в учреждении среднего профессионального образования.

Ключевые слова: профессионально-коммуникативная компетентность, страховое дело, специалист страхового дела.

Современное состояние профессиональной подготовки специалистов страхового дела в системе среднего профессионального образования свидетельствует об актуальности следующих проблем: излишне объемное преподавание теории страхования в ущерб практике; недостаточная подготовка в области продажи страховых продуктов, новых видов и технологий страхования и слабые знания по страховому менеджменту, урегулированию убытков; унификация учебных пособий и курсов по страхованию, не позволяющая в полной мере удовлетворять потребности современного страхового рынка в специалистах.

Согласно проведенному автором статьи опросу практических работников из сферы страхования г. Набережные Челны Республики Татарстан (руководители страховых компаний, менеджеры среднего звена, страховые агенты – всего было опрошено 53 специалиста), выявилась следующая картина: в числе наиболее актуальных профессиональных проблем респондентами названы знание основ психологии, владение практическими приемами маркетинга, владение навыками прямых продаж. Как видим, актуальными для специалиста по страхованию признаны те, которые относятся к деловой коммуникации, осуществляемой на основе социального взаимодействия.

Будущему специалисту страхового дела в профессиональной деятельности приходится вступать в разнообразные ситуации общения – устного или письменного, персонально с отдельным человеком, с организацией через ее представителя и т. д. Поэтому ему необходимо иметь четкое представление о таких важнейших составляющих этой деятельности, как предметно-технологическая и социальная сторона профессии, что отражает ее предметный и социальный контексты [2, с. 41–41, 79].

Предметный контекст профессии заключается в разрешении профессиональных ситуаций на основе использования страховыми агентами знаний, умений и навыков, относящихся непосредственно к страховому делу, то есть применительно к продаже страховых продуктов. Здесь важно в конкретной ситуации найти решение трех вопросов-задач: 1) «что обязательно нужно использовать? 2) какие дополнительные средства могут помочь? 3) что может помешать?» [3, с. 278].

Относительно социального контекста профессии отметим, что ситуация продажи страхового продукта происходит в системе «человек – человек» в активном общении с клиентом, поэтому продажа страхового продукта основывается на решении следующих вопросов-задач: 1) как организовать взаимодействие? 2) что может помешать эффективному взаимодействию? 3) какие дополнительные аргументы могут оказать воздействие на клиента? Понятно, что здесь

знание будущим специалистом страхового дела психологии приведет к продуктивному взаимодействию и, в конечном счете, к продаже страхового продукта.

В обоих контекстах, как в предметном, так и социальном, будущий специалист страхового дела должен владеть навыками деловой коммуникации. В этой связи возрастают требования к уровню его обученности, что влечет за собой необходимость особо тщательного проектирования специализированных курсов, отражающих профессионально-коммуникативную компетентность специалиста.

Относительно обученности отметим, что среди предложенных – В.П. Симоновым уровней обученности – различение, запоминание, понимание, простейшие умения и навыки, перенос [4, с. 8–9] для специалиста страхового дела в качестве наиболее важных выделим: репродуктивный уровень – умения и навыки (умение решать типовые задачи, связывать теорию с практикой); творческий уровень – перенос (творческое применение знаний на практике в нестандартных случаях). В деловой коммуникации творчество проявляется в решении задачи заинтересовать страхователя, предложив ему весомые аргументы, оригинальные и разнообразные варианты страхования.

Здесь важна сформированность интеллектуально-коммуникативных умений специалиста страхового дела: последовательно и аргументированно излагать мысли; приводить сказанное к логическим выводам; выражать свое мнение, опираясь на понятия и категории страхования; аргументировать свою позицию в решении конкретной финансовой или экономической проблемы страхования.

Анализ ФГОС СПО по специальности 080118 Страхование (по отраслям) и практики подготовки специалистов страхового дела в учреждении среднего профессионального образования позволяет утверждать следующее: в условиях возрастающей потребности общества и личности в страховых услугах необходимо осуществлять модернизацию существующих учебных программ по курсам и спецкурсам в области страховой деятельности, определять структуру курсов по страхованию, с тем, чтобы они соответствовали требованиям современного страхового рынка, а также с учетом тенденции к интеграции образования и бизнеса путем создания специализированных учебных курсов, ориентированных на

формирование у специалистов страхового дела профессионально-коммуникативных компетенций.

Список литературы

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 080118 Страхование (по отраслям) (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 июня 2010 г. №709).

2. Вербицкий А.А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения [Текст]: Матер. к 4-му заседанию методологического семинара 16 ноября 2004 г. – М.: Исследовательский центр проблем качества подгот. специалистов, 2004. – 84 с.

3. Лаптева М.Д. Развиваем компетентность социального взаимодействия // Осваиваем социальные компетентности / Под ред. И.А. Зимней. – М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011. – 592 с.

4. Симонов В.П. Диагностика степени обученности учащихся [Текст]: Учебно-справочное пособие. – М.: МРА, 1999. – 48 с.