

УДК 37.016:334(082)

**КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД КАК ОСНОВА БИЗНЕС ОБРАЗОВАНИЯ
ДЛЯ СИСТЕМЫ МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

**COMPETENCE APPROACH AS A BUSINESS EDUCATION BASIS FOR THE
MEDICAL INSURANCE SYSTEM**

Тарасевич В.Л.

Tarasevich V.

Белорусская медицинская академия последипломного образования

Кондратьева Т.Н.

Kandratsyeva T.

Белорусский национальный технический университет

Минск, Беларусь

The necessity of implementing of competence approach on the basis of innovational education for business education system of specialists for medical insurance market in Belarus is justified. The main competences needed for medical insurance market are described.

Актуальность темы определяется недооценкой в нашей стране проблемы человеческого капитала, включающего здоровье, структуру личности, образование, профессиональные навыки и умения, что связано с ее многогранностью и как следствие сложностью комплексного решения [1]. В данной статье коснемся таких взаимосвязанных аспектов проблемы человеческого капитала, как развитие системы медицинского страхования в качестве инструмента обеспечения общественного здоровья через повышение эффективности образования, в частности, его подструктуры – бизнес образования, нацеленного на подготовку специалистов для работы в рыночных условиях хозяйствования. При переходе к рынку в условиях ограниченных ресурсов именно медицинское страхование поможет перейти к эффективной системе обеспечения индивидуального и общественного здоровья при условии наличия соответствующих специалистов.

Анализ ситуации. В настоящее время в Беларуси в условиях функционирования государственной медицины с финансированием ее из бюджета и превалирующим восприятием населением своей полной социальной защищенности отсутствуют методики и индикаторы, показывающие как здоровье может конвертироваться в другие виды капитала.

Единственным международно-признанным механизмом, повышающим ответственность каждого человека за свое здоровье в условиях рыночной экономики, и реально обеспечивающим защиту имущественных интересов людей в охране их здоровья и здоровья членов их семей, является медицинское страхование. Медицинское страхование, как сегмент отрасли личного страхования является вершиной страховой деятельности по сложности и многогранности решаемых проблем государства и общества. В рамках медицинского страхования страховая наука тесно связана с политикой, социологией, экономикой, медициной и актуарной математикой.

Особенностью медицинского страхования является то, что это комплексный процесс предоставления одновременно двух видов услуг: медицинской и финансовой. Первая направлена на восстановление и сохранение здоровья, вторая – на формирова-

ние источников финансового обеспечения оказания медицинской услуги. На рынке медицинского страхования, как и на любом рынке, продавец (страховщик) предлагает свой специфический товар (страховую защиту) покупателю (страхователю) и происходит (не происходит) общественное признание этого товара. Для того чтобы страховой продукт был востребован рынком, необходимо обеспечить: во-первых, высокое качество страхового продукта при приемлемой на данном рынке цене, во-вторых, сформировать спрос на этот продукт с помощью разных методов, позволяющих прежде всего повышать страховую культуру граждан. И в первом, и во втором случае важнейшим фактором достижения цели является образование как процесс передачи знаний и умений и формирование профессиональных компетенций.

При этом повышение уровня страховой культуры потенциальных страхователей посредством образования – это, прежде всего задача государства, которое через все формы СМИ должно изменить сформированный у людей в рамках советской системы стереотип полной государственной социальной защиты на парадигму принятия на себя гражданами значительной части ответственности за себя и свою семью, в том числе с использованием медицинского страхования. В современных условиях государство уже не в состоянии обеспечить бюджетное финансирование расходов на здравоохранение, соответствующее постоянно меняющимся представлениям граждан о качественной медицинской помощи. Связано это и с появлением новых дорогостоящих медицинских технологий и лекарств, и с ростом удельного веса лиц пожилого и старческого возраста, требующих относительно больших затрат на лечение, и с неадекватным поведением значительной части граждан, которые осознанно или неосознанно подвергают себя и окружающих людей повышенным рискам заболевания и не следуют принципам здорового образа жизни. Эти причины приводят к постоянному росту расходов на здравоохранение: примерно на 1 % ВВП каждое десятилетие. Так, если в 20-е годы прошлого века развитые страны тратили на нужды здравоохранения 0,7-1,2 % ВВП, то в настоящее время такие затраты в странах Европы составляют 7-9 %, а в США – около 15 % ВВП [2]. То есть уровень расходов на здравоохранение порядка 10 % ВВП является необходимым для обеспечения развития экономики стран и поддержания достаточного количества условно здорового трудоспособного населения. При этом международная статистика показывает снижение эффективности здравоохранения с ростом затрат на него, что предполагает необходимость изменения подхода к самой организации здравоохранения и, в частности, к системе его финансирования в определенной мере через медицинское страхование.

Что касается обеспечения высокого качества страхового продукта в секторе медицинского страхования, то в данном случае инструментом достижения цели может стать бизнес-образование, направленное на повышение профессионализма, как медицинских работников, так и сотрудников страховых организаций. В нашей республике создана система подготовки кадров и медицинского персонала, и экономистов-менеджеров – это высшие и средние специальные учреждения образования, а также система повышения квалификации кадров. Однако в сфере образования существуют и проблемы, сдерживающие развитие страхования в целом, и медицинского страхования, в частности, в связи с неудовлетворенностью клиентов качеством предоставляемых услуг, как медицинских (ограниченный перечень услуг, профессиональный уровень врачей системы медицинского страхования, в том числе экспертов, не выше такового в бюджетной медицине, слабое материально-техническое обеспечение предоставления медицинских услуг, ограниченный круг и неполнота лечебных протоколов по различным нозологиям), так и страховых (высокая стоимость услуг, низкий уровень возмещения затрат, недостаточная маркетинговая проработка

страховых продуктов и т. п.). Следует отметить, что в Республике Беларусь системная подготовка специалистов для страхового рынка отсутствует, а это неизбежно сдерживает развитие и самого страхового рынка [3]. Особой проблемой является неподготовленность медицинских кадров для работы в рыночных условиях и, в частности, на рынке медицинского страхования.

Рассмотрим направления организации бизнес образования для специалистов медицинского страхования. При создании системы подготовки кадров для страхового рынка в рамках бизнес образования следует определить: организации – поставщики образовательных услуг для страхового рынка; категории потенциальных потребителей образовательных услуг; компетенции специалиста сферы страховых услуг, необходимых для осуществления успешной практической деятельности в условиях рынка; содержание и организацию эффективного образовательного процесса.

Поставщиками образовательных услуг, как отмечено выше, являются учреждения образования, обеспечивающие подготовку специалистов с высшим и средним специальным образованием на специализированных кафедрах, а также сами страховые организации. Кроме того, в этих целях могут быть созданы учебно-методические центры, например, при ассоциации страховщиков или при ВУЗах. В последних трёх вариантах речь может идти о курсах переподготовки или повышения квалификации. В любом случае образовательный процесс в части дисциплин специализации должны осуществлять высококвалифицированные специалисты, имеющие положительный опыт практической работы на страховом рынке, а также определенный опыт преподавательской деятельности.

Заказчиками, потребителями образовательных услуг могут выступить физические лица, желающие работать страховыми агентами, а также сотрудники специализированных страховых посредников (страховых брокеров) и неспециализированных страховых посредников (банков, отделений связи, риэлтерских организаций, автосалонов, туристических агентств, спортивных организаций).

Компетентностный подход. Важной проблемой образовательного процесса в данном случае является, как отмечалось выше, его междисциплинарный характер, что требует комплексного подхода в обучении и формировании необходимых компетенций.

Ключевыми компетенциями, которыми должен обладать специалист сферы страховых услуг являются следующие: знание и умение использовать нормативные правовые акты, регламентирующие страховые отношения, навыки маркетингового анализа, разработки стратегии и тактики поведения на рынке страховых услуг, детальное знание страховых продуктов и способность сформировать интересующий заказчика страховой продукт на основе существующей линейки базовых, навыки продвижения страховых продуктов и работы с клиентом, включая психологические, технологические и финансовые аспекты, навыки правильной организации труда и делопроизводства и использования информационных технологий, знание основ менеджмента с акцентом на управлении рисками, а также – систем оплаты труда. Наряду с этим развитие внешнеэкономических связей Республики Беларусь выдвигает проблему оказания страховых услуг нерезидентам, либо выполнения обязательств перед клиентами за рубежом и, соответственно, ставит задачу международной компетентности сотрудников страховых организаций, что требует дополнительных усилий и затрат при подготовке специалистов [5]. Построение учебного процесса должно основываться на необходимости выработки минимального объема указанных компетенций.

Естественно система бизнес образования должна учитывать основные тен-

денции развития современного образования: непрерывность, значимость для человека и для общества, адаптацию образовательного процесса к запросам и потребностям общества, инновационность [1]. Последняя предполагает превращение традиционного обучения в живое, заинтересованное решение проблем (проблемная ориентация образовательного процесса), применение современных образовательных технологий в обучении, в том числе и информационных. Методики подготовки и обучения обусловлены технологиями продаж, которые в свою очередь зависят от отрасли страхования и объекта страхования. Выделяют технологии обучения прямым продажам (офисным, внеофисным), почтовым и электронным продажам, агентским сетевым продажам клиентским группам, продажам клиентским группам на открытом рынке, технологиям Интернет-маркетинга. Обучающиеся должны получить навыки работы по всем технологиям. Это предполагает развитие, прежде всего интерактивной системы обучения с акцентом на постоянном непосредственном участии в учебном процессе студентов (курсантов). Процесс обучения должен быть перманентным, многоступенчатым, проблемно- и практикоориентированным, предполагающим постоянное совершенствование знаний, умений и навыков специалистов страхового рынка, возможность их карьерного роста и модификацию функций от агентских, связанных с прямыми продажами, до менеджерских, предполагающих управление страховыми организациями на разных стадиях их развития.

Следует остановиться на основных проблемах бизнес образования для системы медицинского страхования, связанных с личностью преподавателя: 1) степень знания проблем реального сектора экономики, в частности, здравоохранения, страхования, превалирование фундаментального знания над практико-ориентированным, 2) уровень профессиональных компетенций преподавателя, 3) уровень реагирования на изменения внешних социально-экономических условий и прогресса в науке и технологиях, 4) отсутствие у преподавателя психолого-педагогической подготовки, 5) готовность преподавателя работать в режиме инновационного характера образования, который предполагает обязательность междисциплинарных связей, чтобы не было «разрывов» в полученных знаниях, чтобы они были системными и востребованными.

Таким образом, подготовка специалистов для рынка медицинского страхования по своей сущности относится к подсистеме бизнес образования и должна иметь четкую практическую направленность, которая достигается внедрением компетентного подхода, участием в процессе обучения специалистов-практиков страховых организаций, привлечением преподавателей, склонных к инновационному характеру образования, интерактивностью процесса обучения. Это позволит сформировать эффективную систему подготовки конкурентоспособных кадров для сферы медицинского страхования, что будет способствовать развитию страхового рынка в целом.

1. Косинец, А.Н. Инновационное образование – главный ресурс конкурентоспособной экономики государства // СБ, 30.10.2007. – С. 11–14.
2. Шарабчиев, Ю.Т. Обязательное медицинское страхование в Беларуси: за и против [Электронный ресурс]: ред. журнала «Медицинские новости». – Режим доступа: www.mednovosti.by/journal.aspx?article=5267. – Дата доступа: 26.01.2013.
3. Тарасевич, В.Л., Кондратьева, Т.Н. Образовательные услуги в сфере страхования / мат-лы XII Междунар. науч.-практ. конф. «Актуальные проблемы бизнес-образования». – Минск: ИБМТ, 2013.
4. Тарасевич, В.Л., Кондратьева, Т.Н. Проектный подход в условиях непрерывного образования / Мат-лы Междунар. науч.-практ. конф. «Инновационные

- технологии в образовании». – Минск: БНТУ, 2009. – С. 323–326.
5. Кондратьева, Т.Н., Тарасевич, В.Л. Особенности страховой организации как субъекта управления рисками в условиях возникающего рынка // Вести Института современных знаний. – 2012. – № 3. – С. 69–73.

УДК 802.0-07

ЗНАЧИМОСТЬ НАВЫКОВ КОММУНИКАЦИИ В ПРЕПОДАВАНИИ

THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS IN TEACHING

Томашук А.С.

Tomashuk A.

Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь

The given article deals with the problem of communication in the teaching process. There are many elements that contribute to the process of teaching but the main one is effective communication that plays one of the most important roles.

One of the most effective skills of a teacher is the ability to communicate. This includes listening as well as speaking. Communication skills are most important when we talk about winning the hearts of our listeners. The tone, volume, rhythm, and body language of the communicator play a vital role when speaking both directly and indirectly.

The «art of connecting» is the ability to form a significant bond between the speaker and listener. This connection determines how valuable the shared information becomes to the listener. Therefore, the greater the relationship, the more meaningful the information becomes. It is almost a separate curriculum all within itself. In laymen's terms it is not so much «what the speaker is saying» but rather «to what extent» the information is being understood [4].

In the classroom setting, connecting skills lead to creative and effective approaches to solving problems and getting work accomplished. These skills create the climate of the classroom as well as develop the students' self-esteem. According to Sylvia Habel, president of William Glasser Institute of Australia, «The teachers that inspired me were the ones that related to me; it was as though they were talking to the 'me' inside as though they knew me somehow» [5].

The effective teacher's communication must convey empathy, which is the ability to communicate care and concern, to her students. While doing so, she cultivates a respectful environment. Her students feel they can trust her without fear of embarrassment, lack of acceptance, or receiving preconceived judgment. Hands are willingly raised, risks are taken when students aren't confident of their knowledge or individual answer, and an authentic kindness is witnessed with both parties – teacher and student alike.

The teacher treats her students just the way she wishes to be cared for in the classroom. This behavior is modeled through attentive eye contact, listening, and expressing a genuine interest when another is speaking. According to Cathy Cox, Georgia's state superintendent, «Nothing is more important to the student's success than a positive relationship with the teacher regardless of interferences to their education such as a tough home life, limited parental support or socioeconomic level» [3].