

УДК 368: 005(075.8)

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СТРАХОВЩИКА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Кондратьева Т. Н., к. э. н., доцент
каф. информационных технологий в управлении
Белорусский национальный технический университет
г. Минск, Республика Беларусь
Тарасевич В. Л., к. т. н.
Национальный центр маркетинга и конъюнктуры цен
г. Минск, Республика Беларусь

Управление персоналом является важнейшим направлением менеджмента в сфере услуг, в частности, страховании. При переходе к цифровой экономике здесь в значительной мере изменяются требования к персоналу и его функции, поскольку изменяется соотношение основного и вспомогательного пространства поставки услуг. Кроме того, в страховой организации на управление персоналом влияют как особенности страхового бизнеса, так и специфика цифровизации экономики, в основе которой лежат инновационные информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). К первым относятся: нематериальная форма страхового продукта, сложность оценки его качества, несовпадение времени получения страховой услуги и её оплаты и др. К особенностям цифровой экономики, влияющим на управление персоналом, можно отнести следующие: экспоненциальный рост объёма информации, поступление её из разных источников, её неструктурированный характер и т.д. [1, с. 7, 20, 28]. Это вызывает необходимость новых подходов к подготовке кадров (дистанционном, модельном, игровом обучении) и обеспечении постоянного повышения их квалификации.

В связи с этим в службах управления персоналом в сфере услуг возникают новые задачи, требующие нетривиального подхода. Изменение экономического пространства в направлении цифровизации, приводит к изменению бизнес-процессов субъектов хозяйствования, что непосредственным образом сказывается на рынке страхования как обеспечивающем рынке. Так, интенсивное развитие технологических и социальных систем приводит к усложнению страхуемых рисков, что ставит задачу перехода к «проектирова-

нию» рисков, поскольку традиционные решения уже не дают требуемых результатов. Поэтому возникает необходимость привлечения в страховые организации на постоянной основе специалистов из сферы информационных технологий, что приводит к изменению структуры кадров страховых организаций, изменению условий труда персонала – переходу в большей степени в цифровую рабочую среду, и изменению центров доходов и центров ответственности, что является общей тенденцией сферы страхования.

С другой стороны, при наработке определенных моделей рисков и, соответственно, автоматизации процессов оценки рисков и разработке на этой основе новых страховых продуктов может изменяться организационная структура страховщиков в направлении распределенных нежестких структур, работающих дистанционно в он-лайн режиме. Это потребует новых подходов к управлению кадровыми ресурсами, внесения изменений в корпоративные информационные системы с учетом необходимости обеспечения соответствующего уровня конфиденциальности и надежности документооборота. Для этих целей даже для средних организаций целесообразно внедрять HRM-системы, обладающие расширенной функциональностью, которые наряду с традиционными учетным и расчетным контурами включают и контур, предназначенный для работы с качественными показателями персонала: ведение «профилей компетенций» сотрудников, «управление карьерой», мотивация персонала, повышение квалификации и т.п.

Таким образом, в условиях развития процессов цифровизации экономики системы управления персоналом должны также строиться на широком внедрении ИКТ, использовании HRM-систем, что позволит повысить эффективность страхового рынка в целом.

Список литературы

1. Цифровая экономика: современные тенденции и перспективы: сб. ст. Междунар. Заочн. Науч.-практ. Конф., Минск, 30 апр. 2018 г. / Междунар. Ун-т «МИТСО»; редкол.: А.А. Коган (гл. ред.) [и др.]. – Минск: Междунар. Ун-т «МИТСО», 2018. – 326 с.