

Жилякова Олена Валеріївна

канд. екон. наук, доцент

доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Державний біотехнологічний університет, м. Харків.

АНТИКРИЗОВІ КОМПЕТЕНЦІЇ ПЕРСОНАЛУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ В УМОВАХ СВІТУ VUCA

Анотація. Визначено особливості діяльності страховика в умовах сучасного VUCA-світу, який відкриває нову фазу у розвитку. Сформовано модель ключових VUCA-компетенцій персоналу страхових компаній, необхідних для формування та реалізації антикризової стратегії підприємства. Запропоновано перелік антикризових VUCA-компетенцій, утворюючим елементом частини яких є толерантність до невизначеності.

Ключові слова: VUCA світ, невизначеність, мінливість, невідомість, складність, багатозначність, страховик.

Події 2020-2021 років показали, що незважаючи на прогрес, людство стикається з дедалі більшою кількістю нових викликів. Пандемія показала що VUCA (volatility, uncertainty, complexity, ambiguity) середовище, швидше за все, назавжди залишиться головною характеристикою життя та діяльності страхових компаній.

Для реалізації антикризової програми страховика, коли хаос, турбулентність і мінливе бізнес-середовище стали «новою нормою», повинні бути сформовані відповідні до вимог сучасного бізнес-простору антикризові компетенції. Вважаємо, що перелік антикризових компетенцій повинен бути сформований враховуючи наступні елементи [1]: мінливість, нестабільність, нестійкість, волатильність (Volatility) – ситуація змінюється швидко і хаотично (на основі даних змін не можна передбачати майбутню ситуацію або планувати дії); невизначеність – (Uncertainty) – то «місце», де основні руйнівні зміни трапляються, і, минуле в даному місці не є провісником майбутнього: визначення того, що гряде є вкрай скрутним; складність (Complexity) – «місце», де безліч складних для розуміння фактів, причин і чинників складаються в проблеми; неясність, двозначність, невизначеність (Ambiguity) – «місце», де складно відповісти на запитання «хто, що, де, коли, як і чому». Зазначені аспекти дозволяють сформуванню моделі VUCA-світу, відповідно до якої повинен визначатися перелік ключових антикризових компетенцій (рис. 1).

Грунтуючись на результатах проведеного дослідження нами зроблено висновок про те, що поряд з традиційними компетенціями, такими як: логічне, системне і структуроване мислення, комунікаційні навички, роботи в команді, лідерство та ін., в VUCA-світі виокремлено VUCA-компетенції:

1. Бачення (Vision). В умовах великої волатильності і невизначеності при формуванні антикризової програми страхової компанії в VUCA-світі

необхідним є поєднання короткострокового планування (з постійним гнучким переглядом прогнозу) і, довгострокового планування (що дозволяє врахувати циклічність фаз кризи і фаз росту).

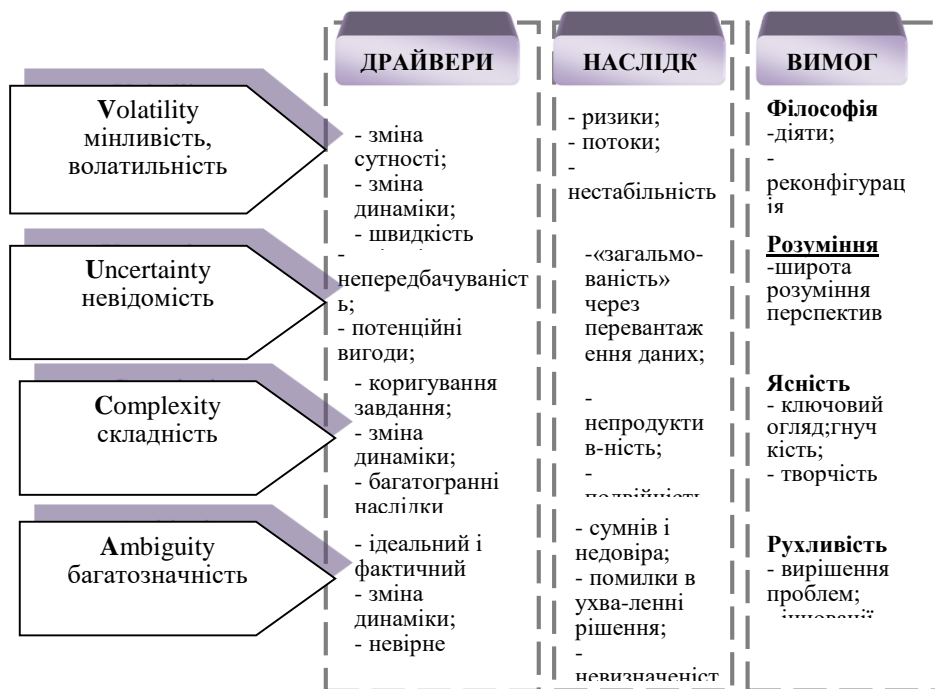


Рис. 1. Базова модель сучасного VUCA світу для визначення переліку стрижневих антикризових компетенцій персоналу (сформовано автором на основі [1; 2; 3])

2. Розуміння (Understanding). При формуванні антикризової програми торговельного підприємства необхідне чітке уявлення про мету бізнесу та конкретний план дій в кризових ситуаціях. При цьому, в умовах VUCA-світу не можна замикатися у своїй галузі діяльності: чим вище спеціалізація, тим вуже кут зору. В VUCA-світі особливо важливою компетенцією стає здатність до співпраці, вміння формувати навколо себе бізнес-спільноту, експертні співтовариства, а також вміння створювати креативні альянси, що буде сприяти розширенню горизонту прийняття рішень в кризових ситуаціях.

3. Креативність /ясність (Creativity / Clarity). Якщо раніше під креативністю більшою мірою розумілося вміння менеджерів пропонувати оригінальні і нестандартні рішення традиційних завдань, в VUCA-світі найбільш затребуваним стає вміння пропонувати альтернативні рішення однієї задачі, а також вміння працювати з абсолютно новими завданнями. У цьому питанні важливим є здатність менеджерів застосовувати знання та навички однієї

області знань в іншій. Критичним стає також розвиток візуального мислення і здатність по-новому представляти результати поставлених завдань. Критичне мислення спонукає менеджерів постійно стежити за старінням антикризової стратегії і дозволяє своєчасно вносити необхідні корективи.

4. Рішучість (Agility). VUCA-світ – це час для гнучких, перевірених, сміливих співробітників, завжди готових до змін і толерантних до невизначеності. Відповідно, при формуванні антикризової програми не слід акцентувати увагу на зниженні страху співробітників перед невизначеністю. Акцент необхідно змістити на формування різнопланової команди, толерантною до змін і вмотивованою на ефективну роботу по формуванню дієвої антикризової програми.

Необхідність формування антикризової програми з урахуванням вимог сучасного зовнішнього середовища призводить до необхідності розширення спектру VUCA-компетенцій персоналу.

Критичним фактором успіху антикризової програми страхової компанії стають такі стрижневі антикризові компетенції персоналу як:

К₁ – вміння проводити швидко діагностику ринку і гнучко управляти змінами бізнес-моделі підприємства в залежності від нових умов ринку;

К₂ – знання математичних і статистичних моделей довгострокового прогнозування;

К₃ – уміння користуватися відповідними ІТ-інструменти для вирішення означених завдань;

К₄ – широкий міждисциплінарний кругозір співробітників, що дозволяє прослідковувати взаємозв'язок і різноманіття факторів, що впливають на антикризовий розвиток підприємства;

К₅ – бажання вчитися;

К₆ – постійне самовдосконалення;

К₇ – здатність до навчання;

К₈ – рівень розвитку інтуїції та вміння управляти нею;

К₉ – толерантність.

Представлений перелік антикризових компетенцій не є кінцевим та може змінюватись в розрізі рівнів управління страховою компанією. Нові зміни на страховому ринку, а також подальший розвиток технологій буде розкривати нові можливості менеджерів, створювати нові антикризові компетенції. При цьому, основною вимогою до моделі антикризових компетенцій персоналу стає високий рівень адаптивності.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА:

1. Bennett N. What VUCA Really Means for You [Electronic resource] / Nathan Bennett and G. James Lemoine // Harvard Business Publishing. – Electronic text data. – Harvard, cop. 2016. – Mode of access: <https://hbr.org/2014/01/what-vuca-really-means-for-you>. – Screen title.

2. Сагірова О. Эволюция модели компетенций персонала в условиях неопределенности [Электронный ресурс] / О. Сагірова // Ward Howell / дизайнер

сайта Е. Апрель. – Электрон. текстовые дан. – [Б. м.], [2008]. Режим доступа: http://www.wardhowell.com/teinstitute/vuca__modeli_kompetencij. – Загл. с экрана.

3. Чорна М. В. Формування людського фактора в антикризовому управлінні підприємств [Текст] : монографія / М. В. Чорна, Г. І. Забродська ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Харків : Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі, 2013. - 124 с.

4. Гросул В.А. Сутність та особливості формування антикризової стратегії підприємства в умовах VUCA-світу / В.А. Гросул, О.В. Жилиякова // Бізнес-інформ. – 2015. - № 11. – С. 393-399.