

obrazovanje i edukacija

29. Susret osiguravača i reosiguravača

SorS 2018

Hotel Bristol, Sarajevo 6. - 8. 6. 2018.

**mr.sc.
Fikret Plevljak
dipl.ing.**

ključne osnove razvoja društava za osiguranja



znanje je moć



ovo nije priča o

osiguranju

ovo je priča o

obrazovanju i

edukaciji u osiguranju



i pokušaj da se
motivišu oni koji
odlučuju da se **O&E** u
društvima u kojima nije
institucionalno
postavljeno to učini

*"Nepismeni u 21. stoljeću
neće biti oni koji ne znaju
čitati i pisati, već oni koji ne
mogu učiti, zaboraviti
naučeno i ponovo učiti."*

Alvin Toffler

(October 4, 1928 – June 27, 2016)

**was an American writer,
futurist, and businessman**

Edukacija – ulog u razvoj

Prodaja osiguranja mora se prilagođavati novim trendovima i oni koji to ne shvataju rizikuju da ih novi osiguranici ne prepoznaju kao relevantne na tržištu



ovo neće biti

**akademsko predavanje
sa puno “naučnih”
dijagrama , tabela,
formula**

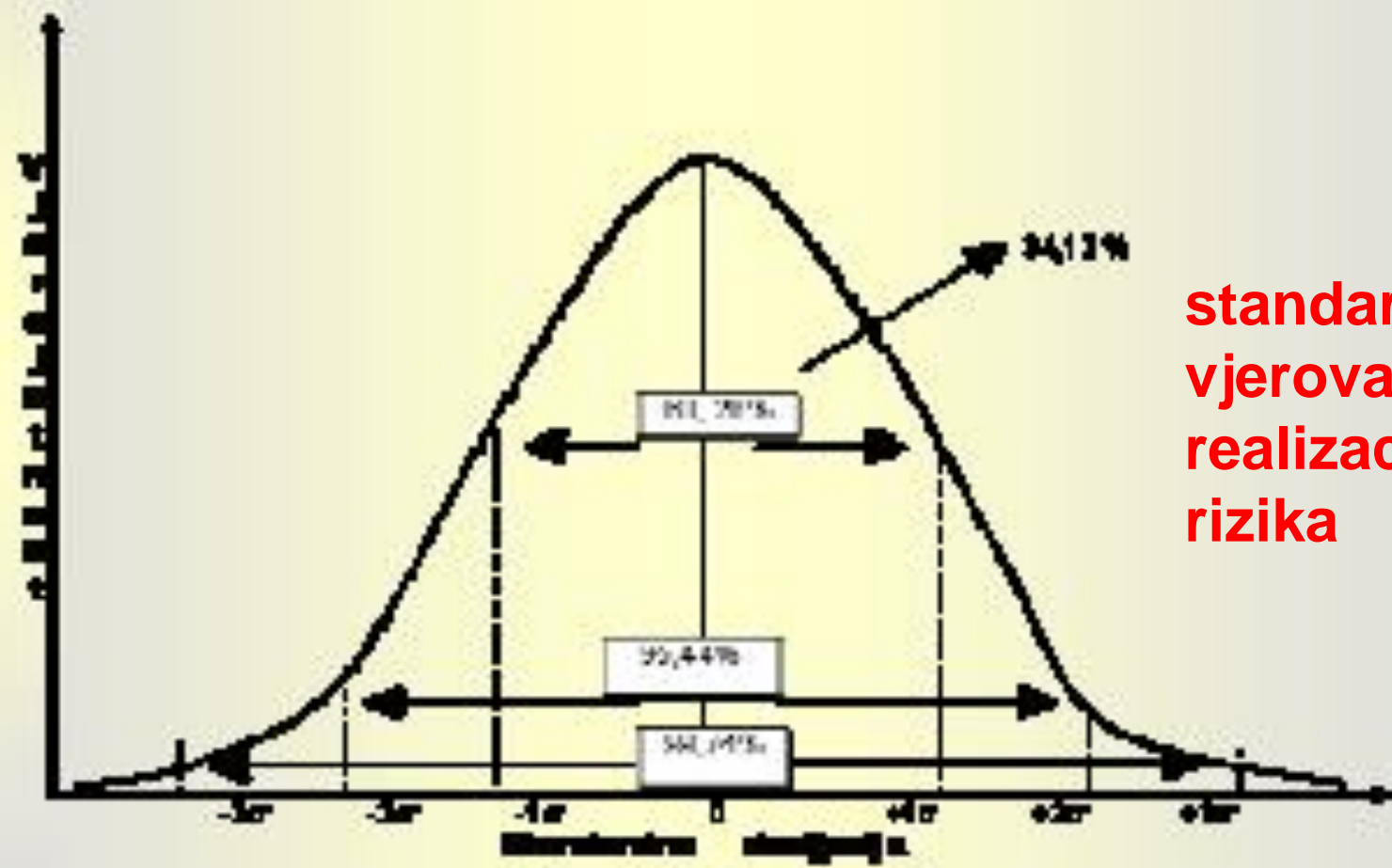
**to ima svoje svrhe
ali ne sada, i ne ovdje**



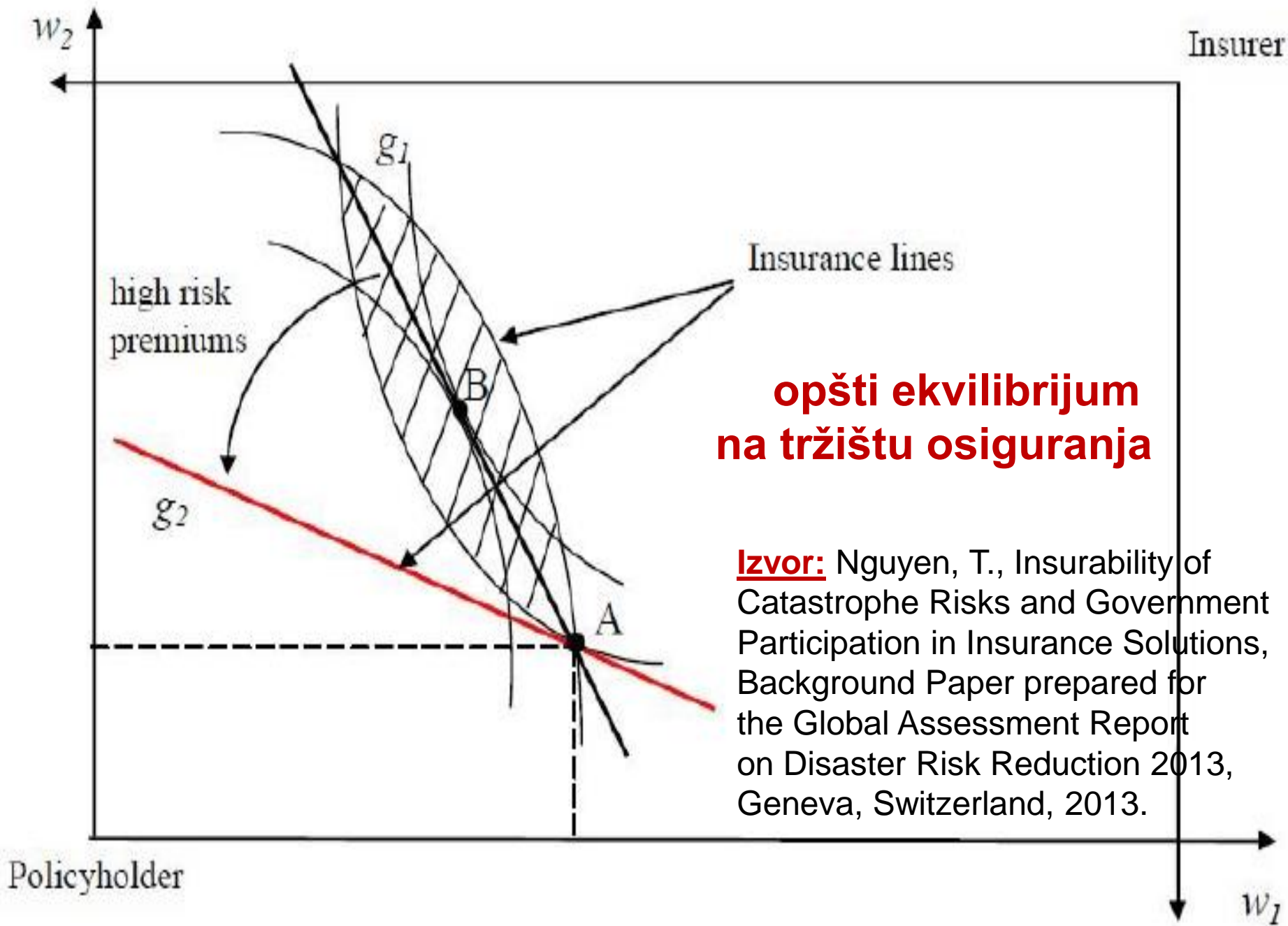
npr.:



Vjerojatnosti ishoda između očekivanih vrijednosti i standardnih devijacija od očekivanih vrijednosti



**standardna
vjerovatnost
realizacije
rizika**



opšti ekvilibrijum na tržištu osiguranja

Izvor: Nguyen, T., Insurability of Catastrophe Risks and Government Participation in Insurance Solutions, Background Paper prepared for the Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction 2013, Geneva, Switzerland, 2013.

**ali rekli smo da nećemo
tako!**

**malo bosanskog
vjerovanja!**

**višestoljetna bosanska
izreka:**

**„od Kulina bana
i dobrijuh dana“**

**ko je znao i
imao je**

povelja Kulina bana je najstariji državni dokument kod južnoslovenskih naroda i država **29.08.1189.**

„... Ja, ban bosanski Kulin, obećavam Tebi kneže Krvašu i svim građanima Dubrovčanima pravim Vam prijateljem biti od sada i do vijeka... Svi Dubrovčani koji hode kuda ja vladam, trgujući, gdje god se žele kretati, gdje god koji hoće, s pravim povjerenjem i pravim srcem, bez ikakve zlobe ... Neće im biti od mojih časnika sile, i dokle u mene budu, davat ću im pomoć kao i sebi, koliko se može, bez ikakve zle primisli...“



i zato je

sasvim tačna

konstatacija da

su:



**Znanje, obrazovanje i
cjeloživotno-radno učenje
pokretači razvoja društva i
svakoga pojedinca
pojedinцу omogućuje bolje
razumijevanje i kritičko
promišljanje samoga sebe i
svega što ga okružuje,
snalaženje u novim situacijama
uspjeh u životu i radu**



i da se



**konkurentska prednost
društava za osiguranje
temelji na
na razvoju osiguranja
zasnovanog na znanju**

važi za sva društva za osiguranje

- ✘ pogotovo za društva koja su iz bilo kojih razloga u nekim „izvanrednim“ okolnostima

npr.:

- ✘ promjene vlasništva koje za sobom nosi promjenu poslovne filozofije, organizacije, poslovnih procesa i procedura
- ✘ procesa poslovnog restrukturiranja
- ✘ procesa konsolidacije nakon procesa promjene vlasništva i restrukturiranja



**zato je edukacija
u društvima za
osiguranje u procesu
restruktuiranja vrlo
važna
životno važna**

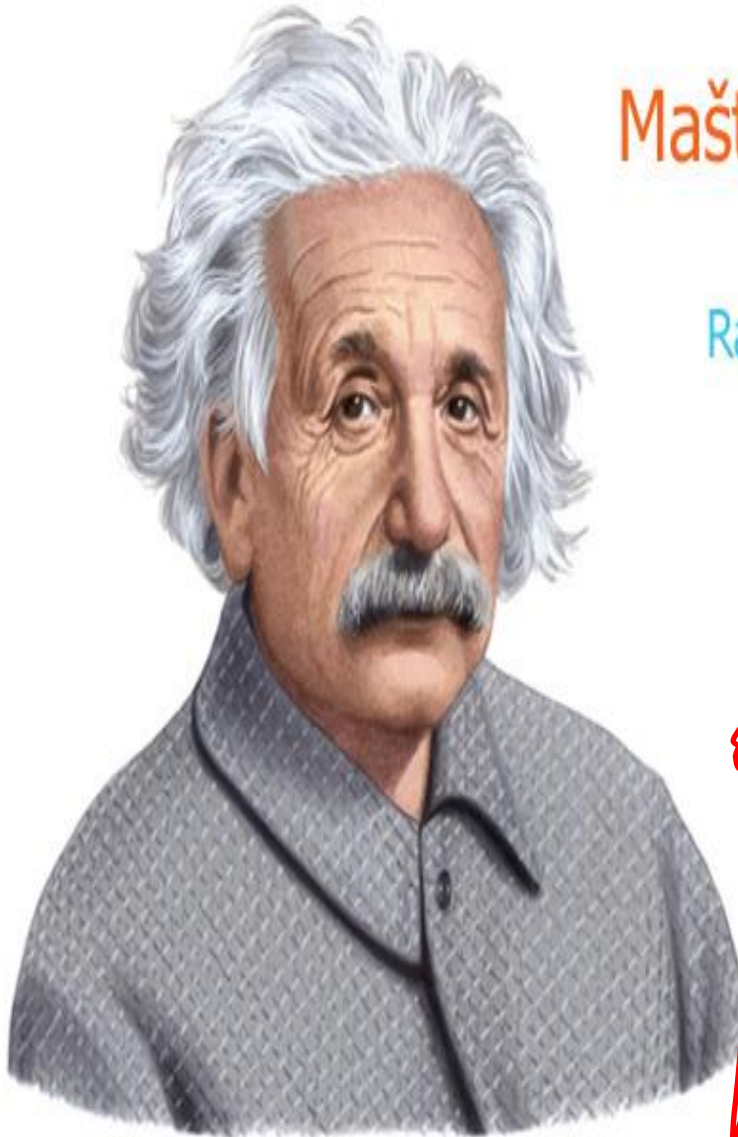
Mašta je važnija od znanja.

Razlika između gluposti i genijalnosti je u tome što genijalnost ima svoje granice.

Zdrav razum je samo pregršt predrasuda koje smo usvojili do osamnaeste.

Lakše je razbiti atom nego predrasude.

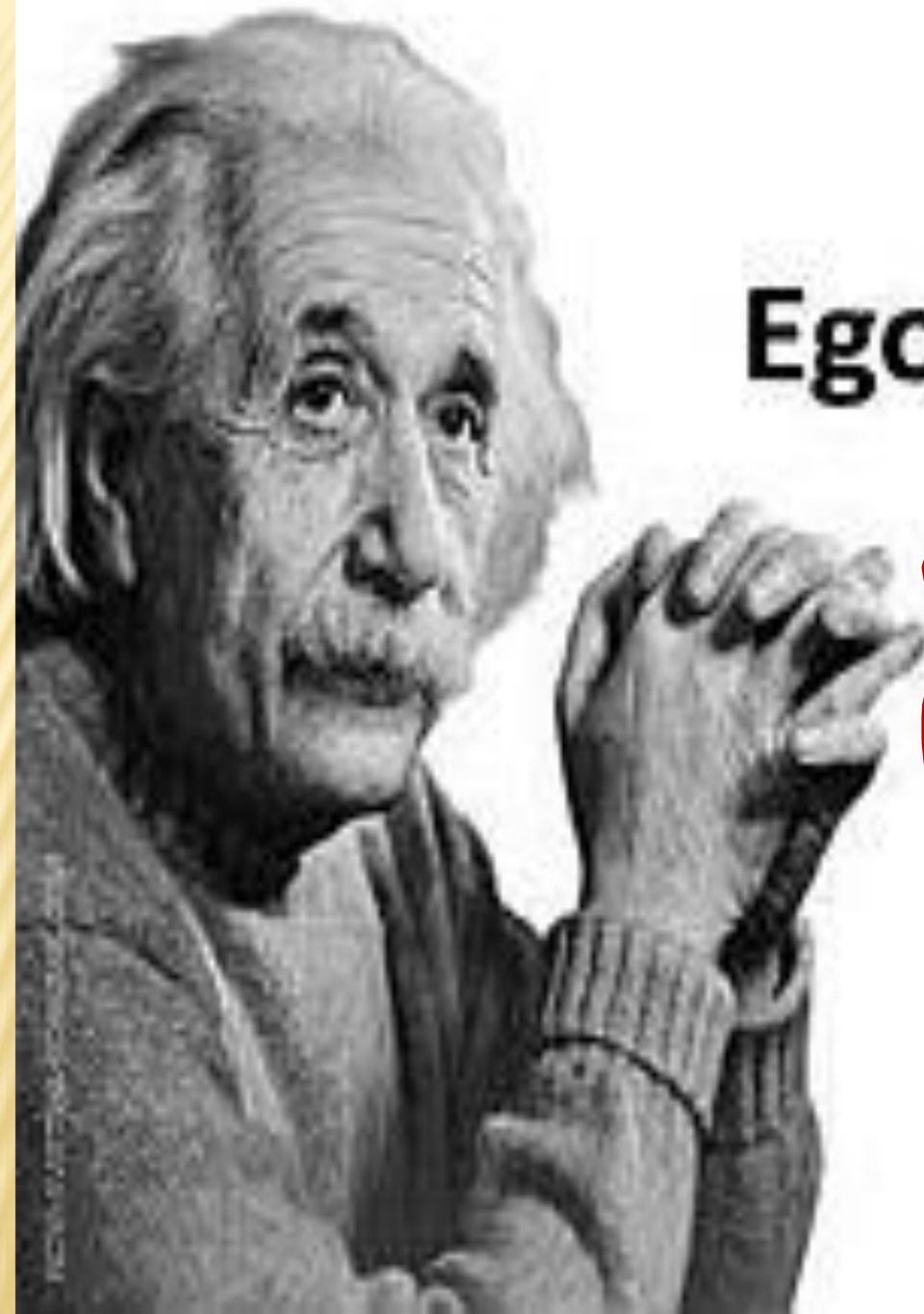
Ne možemo rešiti probleme na isti način na koji smo ih stvorili.





obrazovanjem i
edukacijom stvaramo
pretpostavke za
pronalaženje najboljih
puteva za rješavanje
problema

i njihovo rješavanje



$$\text{Ego} = \frac{1}{\text{Znanje}}$$

*“Što je veće Znanje
Manji je Ego,
Što je manje Znanje
Veći je Ego...”*

-Albert Einstein

šta je najveća potreba vođe
tima prodaje, podružnice,
društva ...

pogotovo u okolnostima velike
fluktuacije uposlenika?

**kompetentni prodavači
osposobljeni kroz
obrazovanje i edukaciju!**



malo teorije – znanje:

× znanje

mogućnost reprodukovanja podataka

× razumjevanje

shvatanje koncepata, procesa i podataka
na koje se nailazi u radu

× primjena

sposobnost da se stečeno razumjevanje i
znanje i primjeni u novim okolnostima



malo teorije – znanje:

× analiza

razumjevanje cjeline ali i pojedinačnih dijelova naučenog materijala

× sinteza

kombinovanje i kreiranje novog znanja od postojećih spoznaja, i

× procjena

kritičko posmatranje usvojenih znanja i njihov daljnji razvoj



i to sve zvuči

vrlo

jednostavno!



**malo teže je
do toga doći
i sve to postići**



kakav proces

O & E

**može dohvatiti te
ciljeve?**



**proces koji će
voditi računa o
činjenicama:**



čovjek upamti – zadrži od

- **10 %** onoga što **pročita**
- **20 %** onoga što **čuje**
- **30 %** onoga što **vidi**
- **40 %** onoga što **čuje i vidi**
- **50 %** onoga što **prodiskutuje**
- **70 %** onoga što **iskusi**
- **95 %** onoga što **predaje**

možemo li O & E u društvima za osiguranje pretvoriti u “**iskustvo**”!

nauka o nastavi i učenju (ashwin & trigwell, 2004)

Level	Purpose of investigation	Evidence gathering methods and conclusions will be	Investigation results in
1	To inform oneself	Verified by self	Personal knowledge
2	To inform a group within a shared context	Verified by those within the same context	Local knowledge
3	To inform a wider audience	Verified by those outside that context	Public knowledge



**i zato kao
dobar metod
predlažemo
metod:**



modularna edukacija

metod modularne edukacije, npr.:





**ne izgleda
komplikovano
vrlo je jednostavno
i veoma lako za
razumijevanje**

- ✘ **svaki modul je posebna i zasebna obrazovna cjelina za sebe**
- ✘ **povezujući se sa drugim i sa ostalim modulima čine mozaik O&E u društvu za osiguranje**

- ✘ broj modula, njihov sadržaj i njihovo trajanje **prati i uravnoteženo je sa potrebama društva za osiguranje**
- ✘ usaglašeni su sa ciljevima društva **i njegovom poslovnom politikom**



potrebno paziti na:

- ✘ stečena znanja i vještine da budu u skladu s ciljevima
- ✘ izbjeći preklapanja i ponavljanje u sadržaju pojedinih modula
- ✘ logičan slijed modula
- ✘ podnošljivo opterećenje uposlenika po modulima

jedini uslov



**nema
slijedećeg
modula
bez uspješno
položenog
prethodnog**



na taj način

O&E

**su najbolji alat
motivacije
uposlenika**



**Sila nam je
potrebna samo
kada želimo učiniti
nešto loše. Inače
je ljubav
dovoljna da se
učini sve ostalo...**

Charlie Chaplin



✘ **motivacija**

✘ nema posla na silu

✘ nema edukacije na silu

✘ nema prodaje na silu

✘ **nema prodaje osiguranja
bez motivacije**



pri čemu je
prisutno **O&E** od
prostog treninga
do naučno
zasnovanog

✘ **trening** – npr.:

ovladavanje informatičkim
poslovnim aplikacijama

✘ **naučno zasnovano O&E**

– procjena rizika, metod
scenarija, forenzika šteta,
itd.

(JPMNT) Journal of Process Management
The International Scientific Conference
"New Knowledge for the New People"
(held in Ohrid, 21-24 May 2014)

Special Edition, str.42

**НАУКАТА ВО ФУНКЦИЈА
НА НОВИТЕ ЗНАЕЊА**



Графикон. 1.

Науката е главен Столб во
учењето и стекнувањето
на нови знаења

д-р
Југослав Зибероски
МИТ Универзитет
Скопје

društvo za osiguranje
bez učenja i bez
stvaranja sopstvenih
znanja je osudjeno
na stagnaciju

pri čemu svrha **O&E**
– učenja, obuke,
treeninga nije sticanje
boljih **kompetencija**
uposlenika radi
kompetencija samih

svrha **O&E**

je razvijanje sposobnosti
uposlenika radi njihovog
praktičnog korištenja u
**pružanju dobre usluge
osiguranja
osiguranicima**

i radi stvaranja realnih
pretpostavki za **uspješno**
zadovoljavanje
egzistencijalnih potreba
uposlenika –
zadovoljstvo uposlenika

efikasno **O&E** daje
praktično primjenljiva
znanja i vještine koji su
posljedica uspješne
spona između **korektne**
teorije i najbolje prakse

**samo se takvim
povezivanjem
korektne teorije i
najbolje prakse stižu
efikasna i cjelovita
znanja i vještine**

**sa uputama
koje su
jednostavne i
jasne, npr.:**

NO LIE

***—TRUTH
IS THE
ULTIMATE
SALES TOOL***

“ Nikad nećete
dobiti drugu
priliku da
kreirate prvi
utisak.”

Dale Carnegie

Dale Harbison Carnegie

November 24, 1888

November 1, 1955

American writer,

lecturer and the developer

of famous courses in self-improvement,

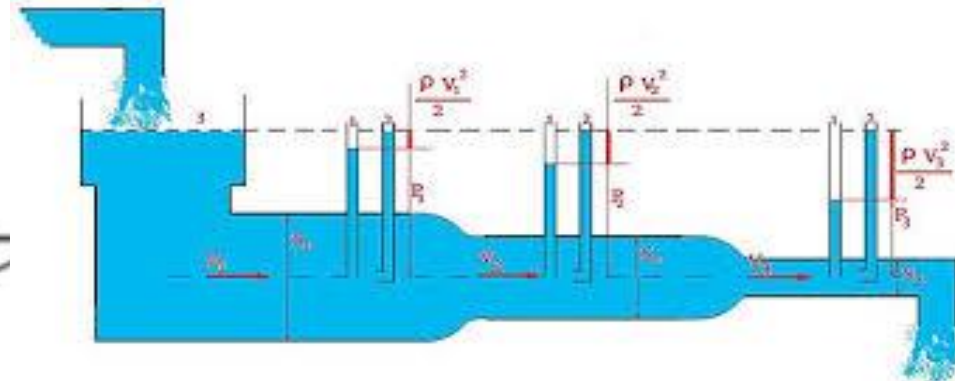
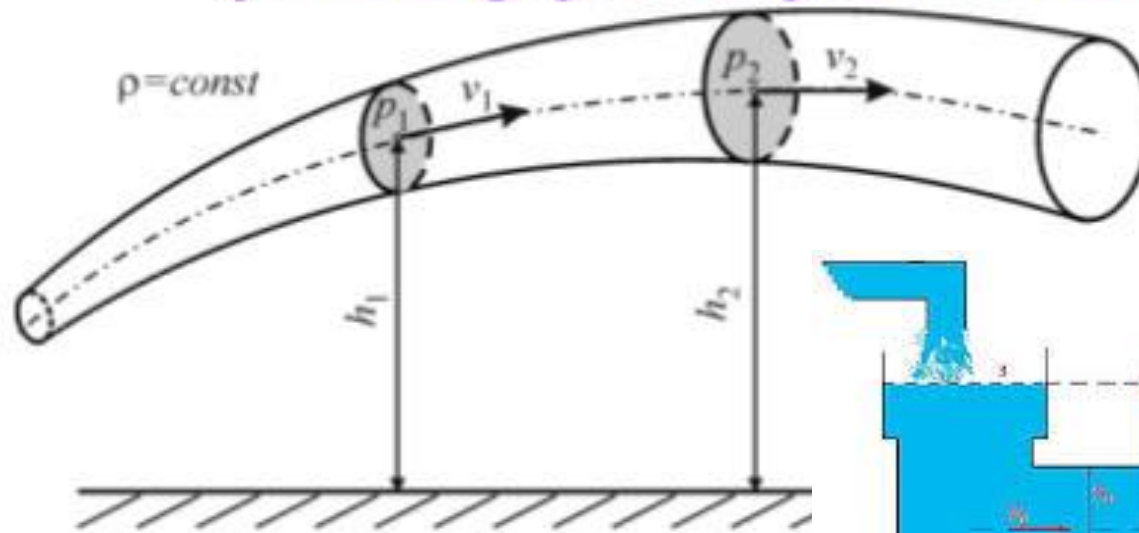
salesmanship, corporate training,

public speaking, and interpersonal skills.



jedan primjer iz inženjerstva

Bernulijeva jednačina (energijska jednačina)



Za savršenu tečnost

$$\alpha_1 \cdot \frac{v_1^2}{2} + g \cdot h_1 + \frac{p_1}{\rho} = \alpha_2 \cdot \frac{v_2^2}{2} + g \cdot h_2 + \frac{p_2}{\rho} = \text{const}$$

**Jednačina kontinuiteta maseni protok fluida
na dva različita presjeka cijevi je jednak,
realan slučaj,**

Jednačina kontinuiteta.

- U opštem, tj. **realnom** slučaju, kada je fluid **stišljiv** (ima različitu zapreminu, pa tako i gustinu u različitim delovima strujne cevi), uzima se da je **maseni protok fluida** na dva različita preseka strujne cevi jednak (kolika masa fluida prođe kroz jedan poprečni presek strujne cevi, toliko masa mora proći u jedinici vremena i kroz bilo koji drugi poprečni presek).

$$\frac{\Delta m_1}{\Delta t} = \rho_1 S_1 v_1 \quad \frac{\Delta m_2}{\Delta t} = \rho_2 S_2 v_2$$

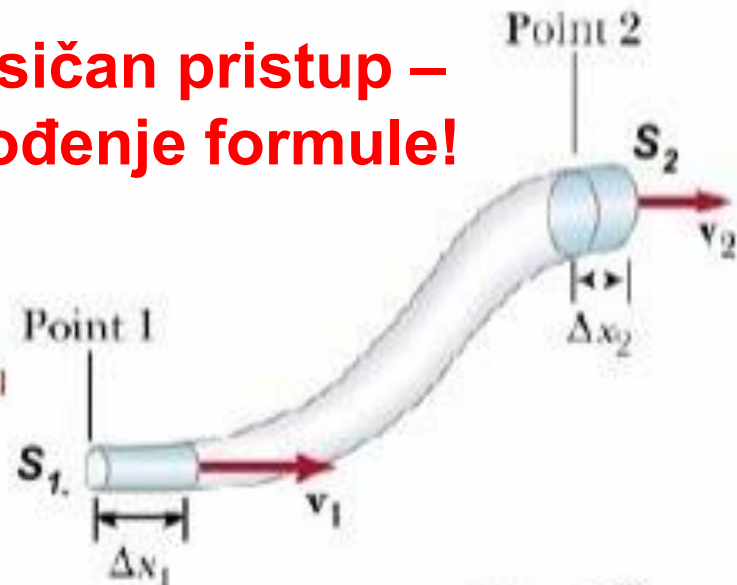
Klasičan pristup – izvođenje formule!

$$\frac{\Delta m_1}{\Delta t} = \frac{\Delta m_2}{\Delta t} \Rightarrow \rho_1 S_1 v_1 = \rho_2 S_2 v_2$$

$\rho S v = \text{const.}$ ← Jednačina kontinuiteta

Protok fluida

▣ Protok fluida je protekla količina (zapremina) fluida kroz strujnu cev u jedinici vremena:



$$Q = \frac{V}{t} = S v \quad Q_m = \frac{m}{t} = \frac{\rho V}{t} = \rho S v$$

univerzitet u Erlangenu

Bernulijeva jednačina

kako je primjeniti na

nov način – koje nove

korisne upotrebe mogu

biti !



**šta moraju
znati
radnici u
osiguranju**

**osiguranje
se kroz O&E bavi:**

**ljudima
procesima
proizvodima
uzrocima
posljedicama**

Ljudi

**koje nove korisne upotrebe
tih znanja mogu biti, npr.:
novi proizvodi osiguranja,
preventiva,
itd.!**

Procesi

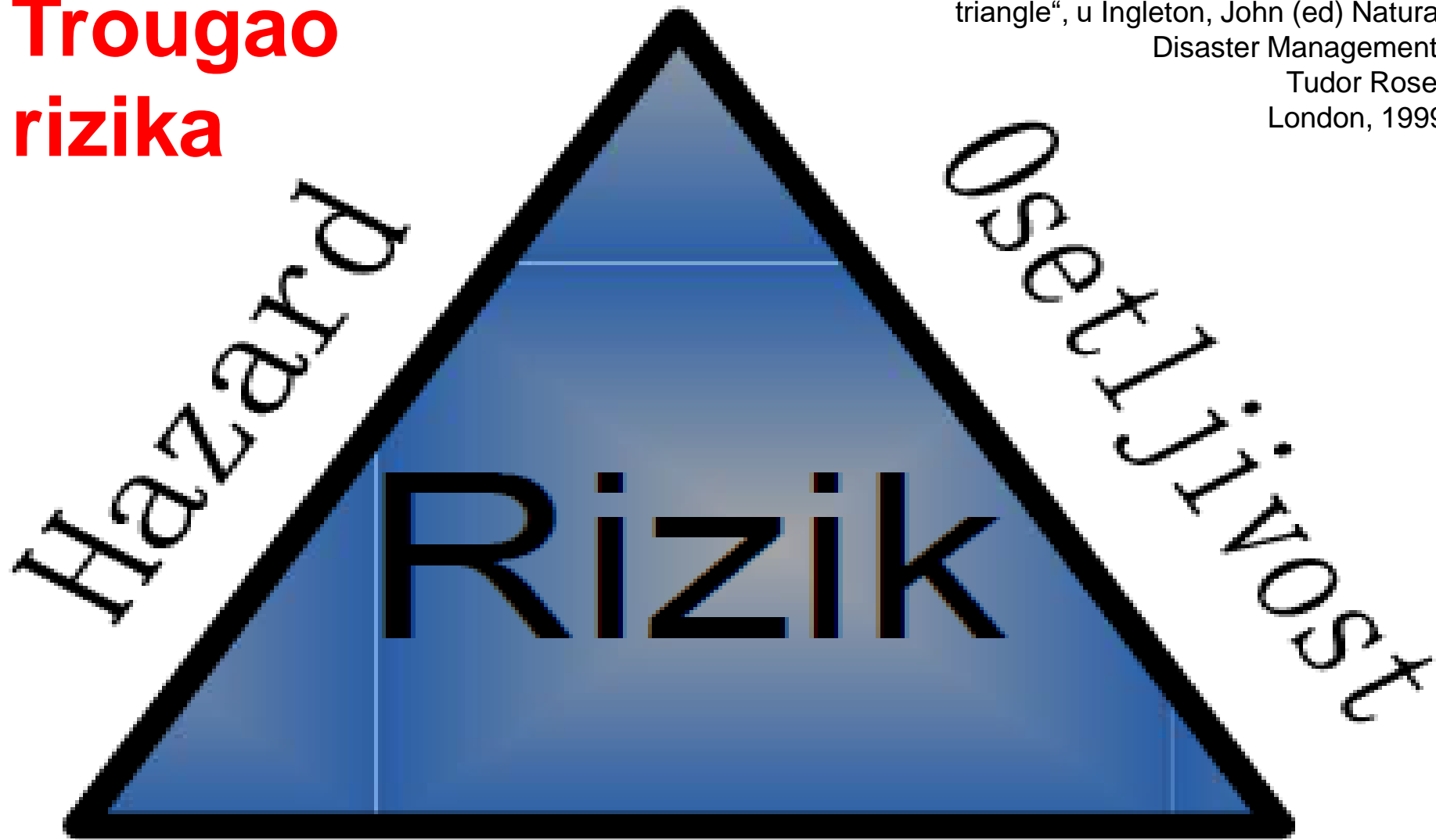
Proizvodi



**prije svega
moraju znati
„anatomiju“
osiguranja!:**

Trougao rizika

Izvor: Crichton, David: "The risk triangle", u Ingleton, John (ed) Natural Disaster Management, Tudor Rose, London, 1999



Izloženost



rizici

su ishodište

mjera, suština

kraj osiguranja



**bez rizika
nema ni
osiguranja**



Rizik i neizvjesnost

"PROUČAVANJE OŠIGURANJA BEZ
PRETHODNOG IZUČAVANJA RIZIKA I
NEIZVJESNOSTI GOTOVO JE ISTO
IZUČAVANJU MEDICINE BEZ
PRETHODNOG RAZUMIJEVANJA
ANATOMIJE" *

*Hammond

moraju malo

znati i o

osiguranju

osiguranja:



VRSTE REOSIGURANJA

Vrste reosiguranja

Proporcionalno

Neproporcionalno

Kvotno

Svotno –
ekscedentno

R. viška
šteta

R. tehničkog
rezultata

Po riziku

Po događaju



**radnici u
osiguranju
moraju znati
još dosta toga**

najbolja kombinacija:

- ✘ stručna znanja iz osiguranja**
- ✘ stručna znanja iz određenih oblasti**
- ✘ teško za postići !**



**zato treba
pažljivo
definirati i
provoditi:**

Curriculum

Syllabis

ILO

Ishodi učenja:

Po završetku kolegija student bi trebao moći:

1. Opisati pojam i osnovne funkcije osiguranja, značajke tržišta osiguranja i njegovu ulogu u poslovanju
2. Objasniti prava i obveze sudionika u poslovima osiguranja sukladno Zakonu o osiguranju i organizaciji osiguranja u RH
3. Razlikovati načela na kojima se temelji ugovor o osiguranju te isprave koje se koriste u osiguranju (njihovu strukturu i sadržaj).
4. Klasificirati vrste osiguranja i njihove zajedničke karakteristike
5. Usporediti postupak procjene rizika i izračuna visine premije osiguranja, te sklapanja police osiguranja za razne vrste osiguranja, u skladu s politikom upravljanja troškovima u poduzeću
6. Ilustrirati tehniku likvidacije šteta za razne vrste osiguranja, u skladu s konceptom zaštite potrošača

primjer

Sadržaj kolegija

Tjedan	Tema:
1.	Pojam osiguranja i njegove značajke, gospodarski aspekti osiguranja
2.	Rizik u osiguranju
3.	Osnovni elementi osiguranja
4.	Organizacija osiguranja u Republici Hrvatskoj
5.	Ugovor u osiguranju
6.	Premija osiguranja
7.	Isprave u osiguranju
8.	Vrste osiguranja i njihova podjela, zajednička obilježja neživotnih osiguranja
9.	Imovinska osiguranja, osiguranje imovinskih interesa i osiguranja od odgovornosti
10.	Transportna osiguranja i osiguranja motornih vozila
11.	Osiguranje osoba
12.	Procjena rizika i izračun visine premije
13.	Kanali prodaje osiguranja, Upravljanje troškovima osiguranja i tehnika sklapanja police osiguranja
14.	Tehnika likvidacije šteta
15.	Zaštita potrošača u osiguranju

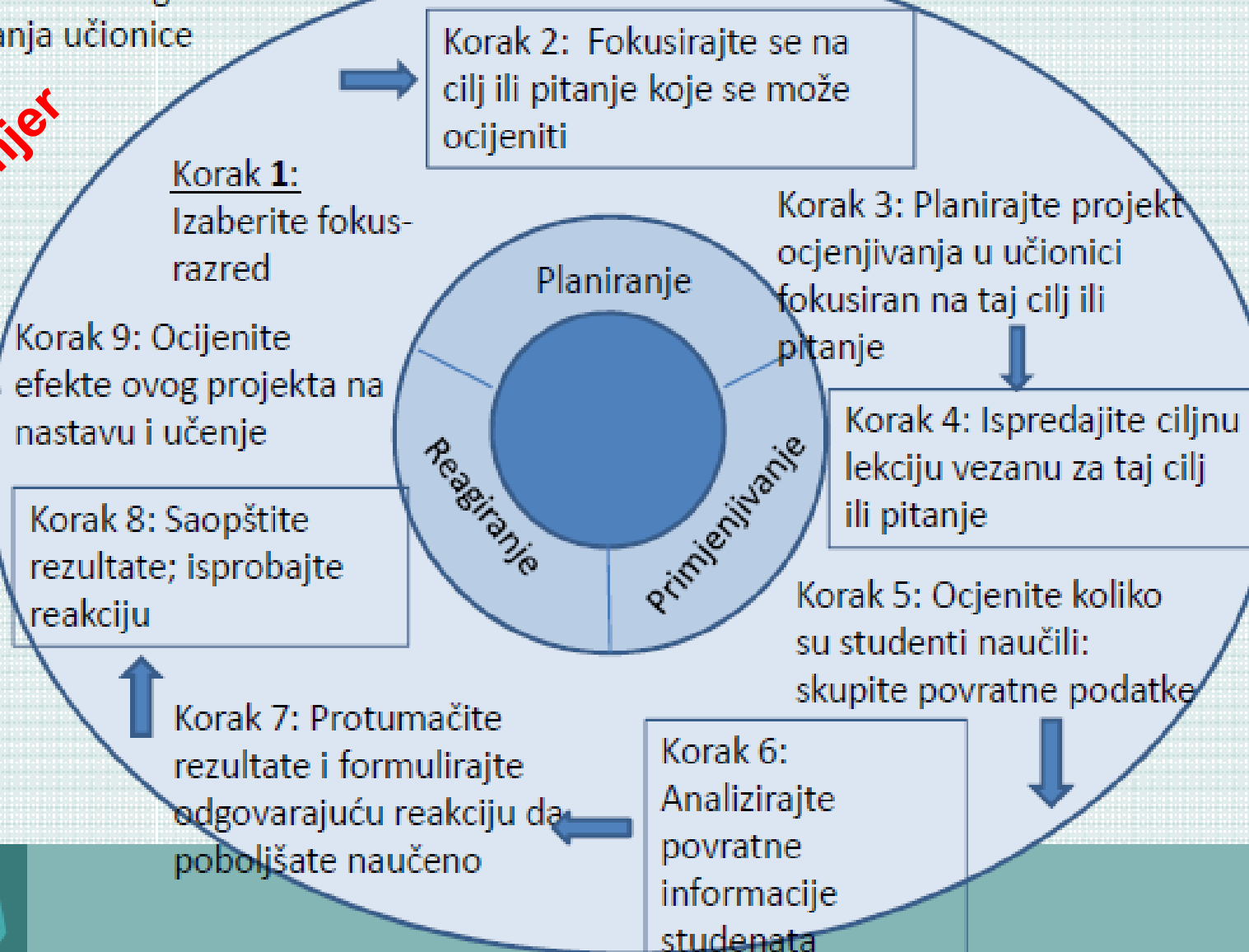
VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

SYLLABUS KOLEGIJA

Mapa ciklusa projekta ocjenjivanja u učionici

Korak 10: Osmislite projekt kontrolnog istraživanja učionice

primjer





zaključak



EUKLID

grčki matematičar
(330.- 275. p.n.e.)

Jednom prilikom,
obeshrabren teškoćama
na koje je naišao
proučavajući geometriju,
kralj Ptolomej upita Euklida:
" Postoji li neki lakši način
da se nauči geometrija?"
"U geometriji nema
kraljevskih puteva"-
odgovori Euklid.

**u osiguranju
nema kraljev -
skih puteva
treba učiti**

zlatna pravila neuspjeha

- ✘ robujemo navikama
- ✘ živimo bez izazova
- ✘ ne donosimo nikakve odluke
- ✘ neka sve bude po starom
- ✘ ne treba nam edukacija

pitanje – asocijacija:

- ✘ certifikat agencije ili udruženja za obavljanje poslova osiguranja !!!
(računovođe!)**
- ✘ godišnji bodovi !!!**

**i tri meni vrlo
draga slajda
koja baš nisu
dio teme:**



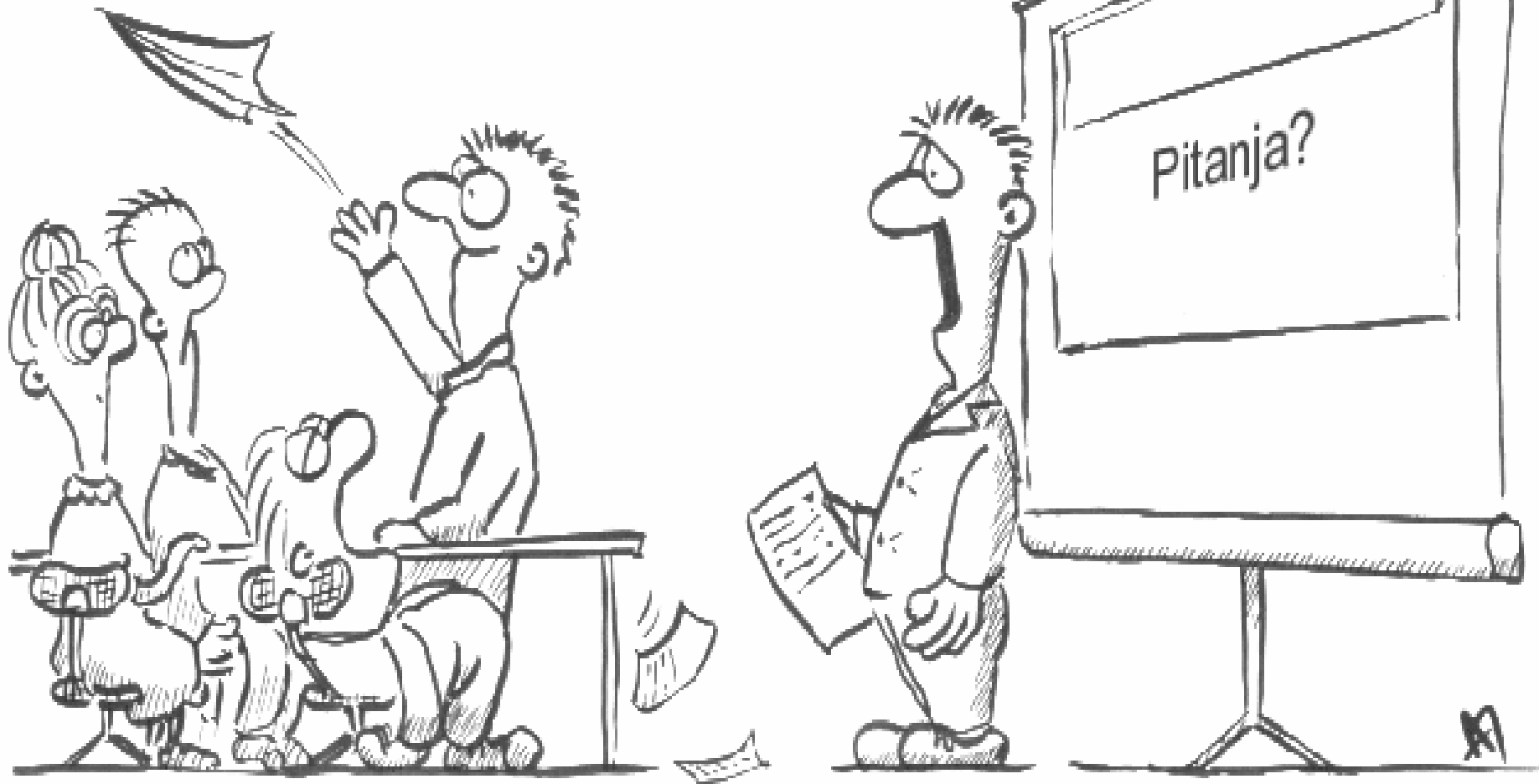
baš zanimljivo predavanje!

**vrlo
interesantno**





pitanja?



I na kraju ovog zanimljivog predavanja...

Pyetje?

질문

Questions?

Выпроси

KLAUSIMAI?

hvala

问题

سوالات

Otázka?

Întrebări?

?

KÉRDÉSEK?

Вопросы?

सवाल

Postavljanje vprašanj?

문제

¿Pregunta?

pitanja

ПИТАННЯ?

