Мельникова Ольга Владимировна. Разработка методологических положений управления качеством страховых инновационных проектов для обеспечения эффективности стратегии страховой организации : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05, 08.00.10 Москва, 2006 140 с. РГБ ОД, 61:06-8/4768

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Исследование условий развития страховой организации как основного фактора эффективного стратегического планирования ее деятельности

1.1. Перспективы социально-экономического развития Российской Федерации

1.2. Состояние и потенциал развития страхового рынка Российской Федерации

1.3. Основные направления построения стратегии развития страховой организации на быстроразвивающемся рынке

Глава 2. Разработка теоретических положений эффективного решения основных задач стратегического планирования реализации инновационных страховых проектов

2.1. Обеспечение баланса между тактическими задачами и долгосрочным планированием

2.2. Критерии и показатели эффективности инвестиционных проектов освоения региональных рынков

2.3. Моделирование и анализ ценовой политики страховой организации: баланс между уровнем убыточности и итоговой прибылью с возможностью инвестирования

Глава 3. Разработка структуры и управление качеством инновационных страховых проектов (услуг)

3.1. Методологические рекомендации формирования оптимальной структуры страхового продукта (проекта)

3.2. Система управления качеством и жизненный цикл страхового продукта(проекта)

Заключение 123

Список литературы 127

Приложения 1

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.**По мере развития и становления российской экономики отношение к страхованию менялось - со временем пришло осознание необходимости и значимости этого механизма для успешного функционирования экономики.

Основная задача страхования как специализированной отрасли экономики - создание эффективной системы страховой защиты имущественных интересов граждан и юридических лиц в России, обеспечивающей реальную компенсацию убытков (ущерба, вреда), причиненных в результате различных видов деятельности, непредвиденных природных явлений, техногенных аварий, катастроф, негативных социальных обстоятельств и происшествий, а также в формировании необходимой для экономического роста надежной и устойчивой хозяйственной среды.

В то же время уникальность страхового механизма состоит в том, что он может не только выполнять функцию защиты имущественных интересов предприятий и граждан, но и решать многие из макроэкономических задач государства. В этой связи в странах с рыночной экономикой страхование играет роль одного из стратегических секторов экономики в решении социальных и финансовых задач государства в целом.

Основная задача страховщика - предоставлять страховые гарантии для всех субъектов хозяйствования и населения страны. При этом страховщикам приходиться осуществлять свою деятельность в тех же нестабильных макроэкономических условиях. В этой связи страховым организациям чрезвычайно важно обеспечить устойчивое и прибыльное развитие собственного бизнеса в долгосрочной перспективе путем построения и реализации эффективной стратегии.

На актуальность темы указывают перспективы применения механизма страхования в решении финансовых и социальных проблем экономики, в осуществлении эффективного решения проблемы национальной безопасности России, в обеспечении высокого качества жизни населения.

Актуальность темы также определяется недостаточностью научных исследований в области управления качеством страховых инновационных проектов в рамках построения повышения экономической эффективности страховых организаций.

Данное исследование на основе анализа сложившейся ситуации в российской экономике и на страховом рынке РФ предлагает методологические основы управления качеством страховых инновационных проектов в рамках построения эффективности организации в целях достижения целевого финансового результата деятельности и успешного развития.

Методологической и теоретической основой проведенного исследования явились труды по инновационной деятельности и ее влиянию на российскую экономику таких ученых и специалистов-практиков, как Завлин П.Н., Львов Д.С., Фатхутдинов Р.А., Фоломьев А.Н., Гличев А.В. Кушлин В.И., Швандар В.А и др. В данных работах большое внимание уделено научным основам инновационного менеджмента, состоящим из анализа экономических законов и экономических инструментов новой экономики. Огромную роль в подходах к исследованию специфики инновационного менеджмента и управления качеством страховых услуг сыграли работы ученых в области страхования: Бесфамильная Л.В., Цыганов А.А., Орланюк-Малицкая Л.А., Юлдашев Р.Т., Ивашкин Е.И., Коломия Е.В., Фогельсон Ю.Б., Шахов В.В., Турбина К.Е., Рябикин В.И.

Вместе с тем, в современной научной литературе не достаточно разработана проблема развития организаций страховой сферы и вопросы построения стратегии управления качеством страховых услуг с учетом

**5**инновационных проектов. Многие теоретические вопросы, касающиеся развития организаций и стратегического планирования нуждаются в изучении и выработке практических решений и рекомендаций для организаций, осуществляющих страховую деятельность.

Недостаточная практическая разработанность проблем развития страховых организаций, вывода на рынок новых страховых проектов и определили необходимость и актуальность темы исследования, а также выбор его основных направлений

Таким образом, на основании выявленных особенностей развития страхового рынка и научных основ инновационного менеджмента и стратегического планирования, может быть разработан проект развития страховой организации, а также рекомендаций по его практической реализации и тактическим задачам проекта, с учетом диверсификации предлагаемых услуг и выхода на региональные рынки, построения ценовой политики и формирования оптимальной структуры страховой услуги на базе внедрения системы управления качеством.

**Объектом исследования**является страховая организация, оказывающая услуги на страховом рынке Российской Федерации.

**Предметом исследования**является формирование стратегии развития страховой организации, а также методы и подходы к управлению качеством страховых инновационных проектов.

**Целью исследования**обеспечение эффективности стратегии страховой организации в условиях развивающегося рынка страхования и сложившейся ситуации в экономике страны на основе разработки научно-теоретических положений и практических рекомендаций по управлению качеством страховых инновационных проектов.

В соответствии с выбранной целью исследования в работе были

поставлены и решены следующие **задачи:**

- определить основные макроэкономические факторы, имеющие определяющее значение для развития страхового рынка и стратегического планирования деятельности страховой организации

на базе анализа динамики и прогнозов развития экономики и страхового рынка Российской Федерации;

разработать рекомендации по обеспечению баланса между стратегическим и операционным планированием с целью максимальной эффективности страховой деятельности;

выработать критерии и показатели эффективности страховых инновационных проектов по освоению региональных страховых рынков;

разработать научно-методические рекомендации по построению ценовой (тарифной) политики страховой организации для обеспечения эффективности инвестиций в развитие страховой организации в рамках целевой стратегии;

сформировать эффективную структуру страховой услуги (страхового продукта) с точки зрения управляемости на базе системы управления качеством;

разработать основные принципы эффективного управления страховым продуктом во взаимосвязи с жизненным циклом страхового продукта (проекта), с целью достижения заданного уровня прибыли и эффективности в рамках вида страхования в соответствии с целевой стратегией.

Научная методология исследования основывается на системном анализе структурных связей страховой отрасли и экономики в целом, единстве социальных, экономических и правовых факторов развития страхового дела в Российской Федерации. В работе использованы методы сравнительного анализа, группировки, социологических исследований, экспертные оценки. Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных экономистов. Методологические положения диссертации аргументированы выводами экономического анализа, таблицами, графиками, схемами и диаграммами.

В качестве информационной базы исследования использовались данные официальной статистики Российской Федерации, материалы и данные открытой отчетности страховых организаций и других финансовых институтов, текущей и периодической печати, статистические сведения отечественных и зарубежных экономистов, аналитические и статистические обзоры, российское законодательство.

**Научная новизна**исследования заключается в следующем:

разработаны принципы сравнительного анализа привлекательности отдельных отраслей экономики, как основного потенциала для страховой сферы (специальных сегментов страхового рынка) и сформирована матрица резюме исследований, которая позволяет установить стратегический контекст развития страховой организации;

разработан типовой подход, оформленный в виде стандарта стратегического и операционного планирования деятельности страховой организации, внедрение которого окажет значительный маркетинговый эффект и положительно скажется на усилении позиции компании на рынке, посредством достижения адаптивности и обоснованности принимаемых управленческих решений, скоординированности работы подразделений на достижение целей проекта, составления реальных прогнозов финансово-хозяйственной деятельности и повышения эффективности использования имущества и расходования ресурсов организации;

разработаны теоретические положения оценки эффективности страховых инвестиционных проектов освоения региональных рынков, условно состоящая из двух частей: первая часть - описание структуры (формируемые критерии и показатели, подходы к построению стратегий и форматы представления данных), вторая часть - описание предлагаемых источников информации

**8**(федерального и регионального уровня) для моделирования и выявления указанных критериев;

на основе принципов системы управления качеством разработаны методологические основы моделирования тарифной политики с учетом структуры тарифной ставки, а именно в специфике образования ее нетто- и брутто-ставки; предложенная модель позволяет спрогнозировать достигаемый финансовый результат, его соответствие установленным стратегией развития организации целевым показателям и дает возможность для принятия решения об инвестировании прибыли по реализуемым страховым проектам в дальнейшее развитие бизнеса;

с целью обеспечения учета результатов стратегического планирования и целеполагания разработана структура страхового продукта (проекта), применение которой позволяет повысить качество продуктового предложения страховой организации и эффективность ее деятельности в целом;

уточнены принципы проектно-процессного управления, которые позволили разработать регламент управления страховым продуктом (проектом) и сформировать основные показатели эффективности управления, которые обеспечивают более объективный контроль достижения установленных стратегических показателей и ограничений;

В ходе диссертационного исследования автором получены следующие наиболее существенные **результаты:**

выявлены основные направления планирования эффективности деятельности со среднесрочным горизонтом;

разработан типовой подход к планированию деятельности страховой организации, обеспечивающий баланс между стратегическим и операционным планированием;

разработаны методологические основы для оценки эффективности вывода страховых инновационных проектов на региональные рынки;

разработана модель формирования ценовой (тарифной) политики в отношении инновационных страховых проектов на базе системного подхода к анализу всех влияющих факторов;

разработана эффективная структура инновационного страхового проекта (продукта) на базе требований к содержанию нормативно-методических документов по системе инновационного менеджмента, позволяющая учитывать определенные стратегией показатели развития;

разработан подход к управлению инновационным страховым продуктом, нацеленный на достижение заданного уровня прибыли и эффективности в рамках стратегии развития.

**Практическая значимость работы.**Практическая значимость работы состоит в том, что конкретные практические рекомендации использованы участниками страхового рынка (страховыми организациями) при планировании стратегии развития, разработке страховых инновационных проектов, доведения их до конечного потребителя и обеспечения их качества для повышения эффективности деятельности. Обоснованные выводы и научные рекомендации могут быть использованы при преподавании страховых и экономических дисциплин.

**Апробация работы и использование результатов.**Предложенные в диссертационной работе методики и рекомендации, разработанные на основе полученных результатов исследования, одобрены и приняты за основу для разработки организационно-методической документации ОАО «КапиталЪ Страхование», регламентирующей вопросы управления продуктовым предложением.

Результаты диссертационного исследования прошли апробацию при подготовке комплекса учебно-методических материалов кафедры «Управление страховым делом и социальным страхованием» Института

**10**управления и предпринимательства в социальной сфере Государственного университета управления, при проведении лекций и практических занятий по теме исследования по дисциплине «Управление страховыми компаниями», в публикациях и практической работе автора.

По теме диссертации опубликовано 6 работ общим объемом более 1,8 п.л.

Основные теоретические положения и практические рекомендации диссертационного исследования представлялись и обсуждались автором на научно-практических Всероссийских научных конференциях молодых ученых и студентов «Реформы в России и проблемы управления», 2003 -2005 гг.

Основные положения и выводы данной научной работы опубликованы в методическом журнале «Организация продаж страховых продуктов» №1, 2005 г. и № 2, 2006 г., в сборнике научных работ «Актуальные проблемы управления рисками и страхования» Труды II международного заочного симпозиума / МИИР. М., 2005, в научно-практическом и теоретическом журнале «Финансы и кредит»: №26(230) / сентябрь 2006.

## Перспективы социально-экономического развития Российской Федерации

Страховой рынок Российской Федерации в последние годы претерпевает серьезные изменения и преобразования, поэтому ни одна страховая организация, осуществляющая свою деятельность в этой отрасли, не может безучастно «плыть по течению». Напротив все большую актуальность приобретают вопросы, связанные с осознанием места страхового бизнеса на рынке страны и выработкой стратегии дальнейшего его развития. Современные экономические условия ставят перед организациями-участниками рынка задачи системного и эффективного развития, гарантом которого и должен стать страховой бизнес. Однако страховые организации осуществляют свою деятельность в тех же условиях, что и другие игроки на рынке, подвержены они тем же самым рискам. Для страховых организаций в первую очередь необходим механизм, позволяющий в каждый заданный временной отрезок не только четко осознавать свое место на рынке и контролировать финансовый результат, но и с достаточной степенью точности прогнозировать свою деятельность. Для обеспечения эффективного решения данной задачи необходим детальный анализ перспектив развития экономики страны, и соответственно, представление о потенциальных страхователях-субъектах экономической деятельности и нестраховых каналах продаж (в первую очередь банковский сектор), так и видение развития страхового рынка, как макросреды функционирования страховой организации. В целом, эксперты PriceWaterhouseCoopers1 отмечают следующие макроэкономические факторы, оказывающие влияние на формирование страхового рынка России, основные из которых и подлежат дальнейшему рассмотрению в рамках настоящего исследования:

- рост чистого совокупного дохода;

- повышение высокого уровня качества жизни (обеспеченность жильем, хорошего качества медицинского обслуживания, наличие автомобилей, возможность путешествий и т.д.);

- развитие ипотечного/потребительского кредитования;

- модернизация социального обеспечения (особенно пенсионные реформы);

- экономическая стабильность, связанная со вступлением в ЕС;

- более низкие процентные ставки, обуславливающие привлекательность альтернативных механизмов инвестирования; финансовые меры (например, как введение налога на доход по сберегательным депозитам в Польше).

Очевиден тот факт, что динамика развития страховой отрасли напрямую зависит от темпов роста экономики страны, от темпов роста доходов населения, а развитие страховой отрасли не представляется возможным рассматривать в узкопрофессиональном контексте.

## Обеспечение баланса между тактическими задачами и долгосрочным планированием

Структура российского страхового рынка в последние годы претерпевает постоянные количественные и качественные изменения и с учетом общей экономической ситуации нет оснований полагать, что данная тенденция будет меняться. В таких условиях представляется затруднительным формировать долгосрочную стратегию развития с горизонтом планирования 5 или 10 лет. Выстроив сегодня стратегию, завтра можно обнаружить, что рынок поменялся, и казавшиеся вчера перспективными направления стали либо убыточными, либо мало прибыльными. Кроме того, решение тактических задач развития бизнеса на практике, как правило, имеют приоритет над стратегическими оценками и видением организации в долгосрочной перспективе.

Решение вопросов долгосрочного планирования страховой деятельности может включать в себя проблемы будущей рентабельности и устойчивости бизнеса, определение и учет рыночных тенденций, оценку целесообразности инвестиций в развитие страховой организации и инвестиционную привлекательность бизнеса как такового. С другой стороны операционное планирование затрагивает вопросы разработки и выведения на рынок новых страховых продуктов и услуг, завоевание новых клиентов и сегментов рынка, региональное развитие и пр.

Таким образом, при планировании стратегии эффективности страховой организации необходимо как четкое понимание актуальных задач страхового бизнеса, так и видение того, куда организация придет в своем развитии в итоге. Обеспечить баланс между стратегическим и операционным планированием с целью максимальной эффективности деятельности в рамках настоящего исследования предлагается путем использования преимуществ системы управления качеством страховой услуги. Управление качеством страховой услуги базируется на комплексной стандартизации, охватывающей всю деятельность организации, начиная от правил страхования и заканчивая организационной структурой3. Стандарт стратегического и операционного планирования страховой организации в этом смысле не исключение и его наличие оказывает значительный маркетинговый эффект и положительно сказывается на усилении позиции компании на рынке. Далее нами представлена предлагаемая модель.

Бизнес цикл в самом общем виде представляет собой переход от одной стадии к другой: от планирования к реализации и от реализации к контролю и оценке результатов. Стандарт должен обеспечивать взаимозависимость и последовательность названных этапов и устанавливать четкую иерархию целей. Кроме того, стандарт определяет принципы формирования и зоны ответственности за утверждение стратегических и операционных целей и планов их достижения.

## Методологические рекомендации формирования оптимальной структуры страхового продукта (проекта)

В предыдущих разделах настоящей работы были определены основные этапы и представлена методология эффективного решения основных задач стратегического планирования по разработке инновационных страховых проектов. Достигаемые после применения предложенных методов результаты подлежат воплощению в выводимом на рынок страховом продукте, поэтому его структура и содержание приобретают первостепенное значение. Далее приведена оптимальная с точки зрения «управляемости» и учета необходимых параметров, структура страхового продукта (методики), раскрыто содержание каждого из разделов. Затем, в п.3.2. подробно рассмотрен процесс управления качеством сформированного страхового продукта на всех стадиях его жизненного цикла, последовательность и взаимосвязь этапов его разработки.

Предлагаемая структура страхового продукта разработана с учетом сформулированных Р.А. Фатхутдиновым3 требований к содержанию нормативно-методических документов по системе инновационного менеджмента, а именно документ должен содержать:

- основание для разработки;

- актуальность (с точки зрения положения дел на фирме в данной области);

- назначение документа;

- область применения документа;

- ответственность за несоблюдение требований документа.

Основные разделы (структура) страхового продукта (методики)

А) Описание страхового продукта (проекта) Р.А. «Инновационный менеджмент: Учебник для вузов»

В этом разделе отражаются выявленные предпосылки создания страхового продукта.

1. Общие положения и состав страхового продукта

1.1. Настоящий страховой продукт содержит условия и требования к его

реализации по видам страхования: ... (перечисление);

1.2. Заключение договоров страхования по настоящему страховому продукту осуществляется на основании следующих Правил: (перечисление);

1.3. Настоящий страховой продукт считается типовым устанавливает следующие условия по принятию рисков на страхование:

- ... (перечисление условий);

- максимальная страховая сумма по договору страхования не выше .. (иное).

1.4. На страхование могут быть приняты ... (описание объектов страхования);

1.5. На страхование не могут быть приняты ...;

1.6. Установленный порядок принятия риска на страхование (в т.ч. при необходимости - порядок проведения предстраховой экспертизы);

1.7. Требования по передаче договоров в перестрахование: лимит собственного удержания, определение перестраховочной схемы, порядок и сроки принятия решения о необходимости перестрахования и прочие условия. Принятие решение о необходимости перестрахования рисков выплаты по оригинальному договору страхования и о параметрах перестраховочной защиты может приниматься и после утверждения страхового продукта.

2. Стратегия маркетинга

2.1. Основное назначение страхового продукта и его потребители. В этом разделе необходимо указать четкие характеристики потенциального (целевого) потребителя с точки зрения его географических, демографических, психографических, поведенческих, организационных, операционных и других признаков.

Далее приведены переменные сегментирования рынков индивидуального и корпоративного страхования, на которые целесообразно ориентироваться при описании потенциального потребителя страхового продукта. Приведенный список переменных является максимальным, и при описании конкретного потребителя сокращается.

Для сегментирования рынка индивидуального (физические лица) страхования могут быть использованы две группы переменных:

а) характеристики потребителей (страхователей). Определяются географические, демографические и психографические характеристики сегментов, затем выявляются отличия в потребностях и анализируется реакция каждого из них на продукт.

б) отношение потребителей (страхователей) к благам, которые они хотят получить, заключая договор страхования, к возможностям использования продукта и к торговым маркам. Сформированные по данным переменным сегменты анализируются на наличие связей между различными характеристиками потребителей и их отношением к продукту (например, автострахование) или категории (страхование в целом).