**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОТКРЫТЫЙ**

**УНИВЕРСИТЕТ**

**РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**К ДИПЛОМНОМУ ПРОЕКТУ**

**Студент:**

**Шифр:**

**Факультет менеджмента и экономической политики**

**Кафедра экономической теории, маркетинга и менеджмента**

**по специальности 061100 – Менеджмент**

**Тема дипломного проекта**

**Совершенствование управлением**

**системой продаж в страховании**

**физических лиц.**

**Дипломник\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Руководитель дипломного проекта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Консультант по безопасности**

**и экологичности проектных решений\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Консультант\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Допустить дипломный проект к защите**

**в Государственной аттестационной комиссии**

**Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«…..»……………….. \_\_\_\_\_\_г.**

**План:**

1. **Введение** ……………………………………………………………. 3
2. Всемирная история страхования …………………………………... 4
3. История страхования в России …………………………………….. 7
4. **Аналитическая часть** ……………………………………………... 11
5. О компании ………………………………………………………….. 11
6. Итоги страховой деятельности……………………………………... 12
7. Структура активов …………………………………………………...13
8. Финансовое состояние компании …………………………………..13
9. Положение РОСНО на рынке ……………………………………….15
10. Анализ основных финансовых показателей ……………………….15
11. Основные акционеры ………………………………………………. 16
12. История РОСНО…………………………………………………….. 17
13. Динамика выплат и поступлений по страхованию физ.лиц………20
14. Динамика развития компании ……………………………………... 20
15. Основные клиенты …………………………………………………..24
16. Основные конкуренты ………………………………………………25
17. Рентабельность …………………………………………………….. 26
18. Организационная структура ………………………………………. 28
19. Методы обучения персонала ……………………………………….32
20. Подходы к организации обучения………………………………….34
21. **Проектная часть**…………………………………………………... 40
22. Бюджет профессионального обучения …………………………….41
23. Расписание программы обучения ………………………………….44
24. Капитальные затраты………………………………………………..58
25. Амортизационные отчисления ………………………………...…..59
26. Текущие затраты ……………………………………………………59
27. Структура продающих подразделений ……………………………62
28. Возможность карьерного роста…………………………………….63
29. Таблица перспектив для генеральных агентов………...………….64
30. Затраты на обучение стажеров за год……………………………...65
31. Динамика денежных поступлений от стажеров в год….…………66
32. Коучинг…………………………………………………………...….67
33. График затрат и поступлений ……………...………………………68
34. **Безопасность и экологичность** …………………………………...69
35. Организация рабочих мест в помещении…………………………..71
36. Создание рационального освещения рабочих мест……………….73
37. Защита от шума……………………………………………………...77
38. Расчет ожидаемого экономического эффекта……………………..79
39. Выводы по безопасности труда…………………………………….82
40. **Заключение**………………………………………………………….83
41. **Список использованной литературы…………………………….86**
42. **Приложение № 1……………………………………………………87**
43. **Приложение № 2……………………………………………………**

**Введение.**

В России страхование, как и вся экономическая система, находится в состоянии реформирования. Страхование – это развивающаяся отрасль, опирающаяся на огромный, практически неосвоенный рынок, имеющий в России большое будущее. Основанием для такого прогноза является то, что во многих развитых странах мира страховые компании по своей мощности и размерам концентрируемого в них капитала стоят наравне с банками и являются важной отраслью финансового сектора экономики. Роль страхования в современной экономике обусловлена выполняемой страхованием функцией финансового стабилизатора развития экономики, который, с одной стороны, позволяет субъектам экономики компенсировать ущербы, наступающие вследствие неизбежных (стохастически предопределенных) случайных событий, а с другой стороны, накапливать финансовые ресурсы для инвестирования в народное хозяйство.

Страхование имеет ряд особенностей, отличающих его от других элементов системы финансовых отношений общества.

Во-первых, страховые фонды создаются на основе перераспределения денежных доходов и накоплений, образующихся в процессе первичного распределения национального дохода. Это обстоятельство делает страхование особо восприимчивым к тенденциям экономического развития. Снижение темпов экономического роста и увеличение инфляции незамедлительно сказываются на собираемости взносов в фонды страхования.

Во-вторых, страхование основано на предпосылке, что число страховых случаев для страхователей, регулярно выплачивающих взносы в страховой фонд, является случайной величиной, параметры которой могут быть оценены на основе статистических данных. Для страхования характерна замкнутая раскладка ущерба в рамках создаваемого страхового фонда. Средства этого фонда расходуются только для компенсации ущербов его участников. При этом страхователь имеет право на выплату страховки или компенсацию ущерба только при условии наступления страхового случая. Это значит, что страхователь не может требовать обратно свои деньги, выплаченные в виде страховой премии в течение многих лет, даже если страховой случай не возникает.

В-третьих, страхование основано на принципе баланса интересов страховщиков и страхователей. Для соблюдения этого принципа страховые предприятия вынуждены значительное внимание уделять обоснованию размеров платежей, вносимых страхователями и называемых страховыми премиями, размер которых определяется с учетом вероятности наступления ущерба и его характеристик как случайной величины.

Кроме того, предоставление страховой защиты – вид финансовых услуг, которые производят и продают страховые предприятия. Занимаясь этим специфическим производством, страховые компании должны сверять свою деятельность с потребностями клиентов, с требованиями динамично развивающегося рынка.

При выходе российской экономики из состояния депрессии потребность в страховых услугах будет расти вместе с ростом объемов хозяйственной деятельности. Во многих отраслях страхование является необходимой предпосылкой экономического роста, его составной компонентой. Это относится, в частности, к инвестициям в жилищное строительство, которые финансируются ипотечным кредитом и гарантируются в значительной части страхованием жизни заемщика в пользу кредитора. Поэтому более чем скромные объемы российского страхования (в настоящее время по объему страховых премий на душу населения Россия занимает 70-е место из 78 учтенных стран) отнюдь не свидетельствуют об отсутствии у него огромного потенциала развития.

В настоящее время спрос на страховую защиту имеет три главных источника. Первый – это негосударственный сектор хозяйства с естественной потребностью в страховании в силу своей незащищенности и невозможности претендовать на государственную финансовую поддержку. Неудовлетворительное финансовое положение большинства предприятий в условиях затянувшегося экономического кризиса и депрессии не способствует массовому спросу с этой стороны. В значительной степени существующий спрос обусловлен обязательностью некоторых видов страхования и использованием таких схем страхования, которые позволяют страхователям уходить от чрезмерно высоких налогов.

Второй источник спроса на страховые услуги связан с приватизацией жилищного фонда, реформой жилищно-коммунального хозяйства, развитием индивидуального жилищного строительства и ростом благосостояния определенной части населения.

Третий источник спроса на страховую защиту – это широкие массы населения. Гарантии, предоставляемые системой государственного социального страхования, стоят значительно ниже планки жизненного уровня. Государство снимает с себя обязанность постоянной опеки над своими гражданами, предоставляя им невиданную ранее свободу действий. В этих условиях неизбежно возрастает потребность в различных формах личного и имущественного страхования, гарантирующих поддержку семьи в трудное для нее время, материальное обеспечение в старости, предоставление качественных медицинских услуг и многое другое.

Факторами, ограничивающими в настоящее время возможности развития российского страхового рынка, являются:

- недостаточная емкость рынка с точки зрения капитала, которой располагают страховые компании, выступающие на стороне производителей страховых услуг;

- невысокая платежеспособность физических и юридических лиц, выступающих на стороне потребителей страховых услуг;

- недостаточная страховая культура населения и самих страховщиков;

- серьезные трудности с обеспечением профессионально подготовленными кадрами, отвечающими современным требованиям ведения страховых операций.

Многие проблемы российского страхового бизнеса возникают из-за низкого качества управления страховыми компаниями, которое не в последнюю очередь результат низкого уровня знаний персонала и лиц, их обучающих, элементов **исследования операций.**

**Всемирная история**

Первоначальные формы страхования возникли в глубокой древности. Еще в рабовладельческом обществе были добровольные соглашения, в которых можно различить черты современного договора страхования. Самые древние правила страхования, дошедшие до нас, изложены в одной их книг Талмуда.

Историю страхования начинают чаще всего с XIII века и связывают с развитием мореплавания в Италии. Уже тогда страхование рассматривалось как финансовая деятельность, направленная на возмещение убытков.

Между тем операции, в которых отдаленно просматривались начала страховой деятельности, появились уже в Шумере (область в Месопотамии — Двуречье, ныне Южный Ирак, где в 4–3 тысячелетии до нашей эры сформировались первые классовые государства Ур, Урук и Лагаш); тамошним торговцам выдавалась финансовая гарантия или сумма денег (в форме займа или создания общей кассы) для защиты их интересов в случае утраты груза во время перевозки…

Позже, в Вавилоне (древний город в Месопотамии, в ХIХ–XI вв. до н. э. столица Вавилонии), появились особые группы "торговцев-заемщиков", которые специально ссужали своих коллег, решивших "пуститься в долгое путешествие" (именно так называли тогда операции по импорту-экспорту) и не требовали денег назад в случае кражи или утраты товара во время перевозки.

Морская торговля, которая развивалась быстрыми темпами в Средиземноморье, способствовала развитию начальных форм страхования. Эта практика была распространена в Афинах, о чем свидетельствовал в своих работах Демосфен (около 384-322 до н.э.; афинский оратор); торговец, получивший ссуду, возвращал ее только в случае успешного завершения своего предприятия (путешествия), при этом он возвращал на 30% больше денег, чем занимал. Процент — драконовский. Это, конечно, еще не страхование, но общие начала, в том числе и в том, что касается размера ставки, есть.

В античном мире работники, занятые на таких строительствах, как египетские пирамиды, замок Соломона (около 970–931 до н.э.) и пр., организовывали кассы взаимопомощи в пользу тех из своих коллег или их семей, которые получали увечья или погибали в результате несчастного случая.

Во времена Римской Империи представители власти сами становились гарантами от определенных рисков, подписывая особые протоколы с поставщиками и торговцами, которые брали на себя обязательство снабжать легионеров в Испании; возмещение ущерба от потери судов, перевозивших оружие и товары жизнеобеспечения, в случае военных действий или шторма, Для длительных маршрутов по Средиземному морю пользовались и практикой предоставления ссуд: от 50 % и выше от оценочной стоимости груза и судна .

В условиях экономического роста, который наблюдался в конце XII — начале XIII в., Римская католическая церковь, обладавшая практически неограниченным влиянием, не могла оставаться в стороне от растущей практики ссужения деньгами и развития ростовщичества.

В 1234 г. декретом папы Григория IX запрещаются все операции, связанные с ростовщичеством: в соответствии с принципами Священного Писания. Однако, понимая необходимость ссуд и займов для развития экономики, церковь через какое-то время чуть меняет свое решение, разрешая ростовщичество, но с разумными ставками, открыв дорогу для появления теории "разумной ставки": получаемое вознаграждение должно быть пропорционально услуге, оказанной таким образом торговцу, лицу, взявшему в долг, или любому другому хозяйствующему субъекту, с оговоркой, что "нельзя давать деньги в рост ближнему родственнику своему".

Запрещая и ограничивая ростовщичество, церковь могла сильно затруднить развитие морской торговли. Но действия церкви способствовали становлению эффективной системы защиты от риска - появлению страхового договора. После первого решения церкви торговцы-банкиры старались обойти формальный запрет, В книге "Золото и специи" Жан Фавье приводит рассказ генуэзца Бенедетто Захарии; в 1298 г. он продал более 30 тонн тальфийской соли своим соотечественникам. Груз должен был быть доставлен в Брюгге, В том же самом договоре было сказано, что Захария обязуется вновь купить весь груз по его прибытии в порт назначения по цене, оговоренной заранее, но выше, чем цена продажи. Таким образом, между портом отгрузки и назначения Захария рисковал только своим судном. Разница между ценой повторной покупки и продажи является ничем иным, как ценой риска и заменяет процент по ссуде, запрещенный церковью. Через такие схемы торговцы, мореплаватели и заемщики также способствовали рождению страхового договора.

Перевозчики платили торговцам или банкирам "цену риска" - дополнительную сумму денег в зависимости от типа корабля, груза и продолжительности перевозки. "Цена риска" получила название страховой премии (от лат. Ргеmium)

Так родилась профессия страховщика.

В 1559 году сэр Nicholas Bacon, открывая первое заседание английского Парламента правления королевы Елизаветы, сказал: “Пусть каждый умный купец, который отправляется в путешествие, полное опасностей, расстанется с частью денег, дабы иметь другую часть сохранной”.

Страхование как форма взаимопомощи возникло еще на заре человечества. Его прототипом считаются заемные операции древних греков. Еще Демосфен писал о подобной практике в морской торговле древних. Ссуды выдавали для аренды корабля. Затем, в случае успешного плавания, возвращали с процентами, или не возвращали вовсе, если случалось бедствие на море. Процент был установлен настолько высокий, что накопленный капитал можно было использовать для покрытия морских рисков.

Схожи с современными страховыми компаниями были союзы крестьян для взаимного обеспечения на случай пожаров или падежа скота, впервые появившиеся в Исландии в XII веке. Союзы состояли обыкновенно из 20 зажиточных крестьян. В случае несчастья часть убытка оплачивалась материалами и работой, часть - деньгами. Исландские союзы не получили распространения в Европе, где более популярным было морское страхование. Известно, что уже в 1300 году, в Бельгии, практиковались прямые оплаты морских рисков за страховую премию. В следующем веке были установлены страховые тарифы на регулярные плавания из Лондона на континент и обратно. Развивалось страховое законодательство, и уже в документах XV века мы встречаем обстоятельно разработанный свод страхового законодательства того времени. В 1601 году при Парламенте Англии была создана комиссия по разрешению спорных вопросов контрактов морского страхования. В 1680 году в Англии открывается первая в истории компания по страхованию от огня. Страховой бизнес становится популярным и выгодным.

Следующим замечательным шагом развития страхового дела стало появление в Европе в конце XV века обществ взаимного страхования - так называемых огневых товариществ (Brangilden) - уникальность которых как некоммерческих образований была отмечена крупным теоретиком страхования немецким профессором А. Манэсом, писавшим в 1910 г.: “Акционерные общества применяются почти во всех отраслях экономики. Взаимные общества - почти исключительно в страховании”. А с конца XVII века появляются акционерные компании. Первая такая компания - “Голландско-остиндское товарищество” - была основана в 1602 году. Однако, ввиду отсутствия точных научных методов ведения статистики о несчастных случаях, размерах несчастий, смертности и пр., страхование оставалось хоть и прибыльным, но довольно рискованным делом. Только сегодня, когда страховое дело имеет на вооружении современные методы экономического, статистического анализа, детально разработанный свод страхового законодательства, правила страхования, Вы можете смело довериться страховой компании.

Современная история морского страхования связана с Lloyd’s – старейшим в мире специализированным страховщиком в его современном понимании, созданного специального для целей страхования. Совершавшиеся ежедневно в одном из лондонских кафе, упоминания о котором известны с 1688г., сделки по морским торговым перевозкам и их страхованию приняли системный характер. Это и послужило причиной появления практики «подписания» отдельными лицами доли риска, которая и сегодня является основой страховых операций британской Lloyd’s. В 1774г. подписчики Lloyd’s объединились в ассоциацию. В соответствии с законом, принятым британским парламентом в 1871г., она получила официальный статус

**История страхования в России**

*«Учреждение страхования полезно вообще, ибо*

*спасительное действие оного объемлет всякого*

*рода собственность, промышленность и торговлю…»*

*Граф Е.Ф.Канкрин*

*Министр финансов Российской Империи*

*январь 1825г.*

Начало возникновения в России института страхования относится к концу XVII столетия, когда в 1786 году Императрица Екатерина II повелела Государственному Заемному Банку производить во всех городах страхование каменных домов, состоящих в залоге в этом банке. Подобное страхование распространялось также на фабрики и заводы.

В 1797 году Император Павел I повелел учредить при Государственном Банке особую страховую контору для приема на страх товаров. В 1826 году по инициативе Государственного Совета была создана специальная комиссия, в которую вошли видные общественные деятели России (барон Л.И.Штиглиц, адмирал Н.С.Мордвинов). В результате ее деятельности было создано первое акционерное страховое общество - "Российское страховое от огня общество" с уставным капиталом в 4 млн. рублей, которое с 1827 года стало проводить свои операции по приему на страх от огня строений и другого недвижимого имущества.

Благодаря успешной деятельности Первого Общества в 1835 году появляется новая отрасль страхования - страхование жизни и пожизненных доходов. Эти операции проводило страховое общество "Жизнь".

В этом же году было создано "Второе Российское Страховое от огня Общество" с уставным капиталом в 1,5 млн. рублей.

С учреждением "Российского Транспортного и Страхового Общества" Россия получила первое транспортное страхование, морское и сухопутное, с выдачей ссуд под товары, что способствовало оживлению торговли и придало транспортному делу стабильность. Позднее Общество стало проводить операции и по страхованию от огня.

Страховое Товарищество "Саламандра" занималось страхованием от огня, а затем и операциями транспортного страхования, страхования от несчастных случаев и жизни.

До конца XIX века в России были созданы и другие страховые организации. Среди них "Московское Страховое от огня Общество", "Русское Страховое от огня Общество", "Русский Ллойд", "Варшавское Страховое от огня Общество", "Северное", "Россия", "Заботливость", "Надежда".

Иностранные страховые компании были допущены в Россию только в последнем десятилетии XIX века ("Нью-Йорк", "Эквитебль", "Урбен", "Генеральное Общество") и работали по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев.

Техническая, юридическая и экономическая науки были с успехом приложены к страховому делу и получили блестящее развитие. Лучшие математики, инженеры, юристы и экономисты работали в правлениях страховых обществ над созданием научных методов страхования. Благодаря их стараниям в России стали появляться первые страховые журналы: "Страховой сборник" (с 1880 г.), "Страховые ведомости" (с 1890 г.), "Страховое обозрение" (с 1899 г.). Организовывались международные конгрессы, выставки и съезды.

Акционерные общества способствовали созданию таких учреждений как "Императорское Российское Пожарное общество", "Общество страховых знаний", которые стали академиями пожарно-страхового дела.

Российские страховые общества играли важную роль в развитии международных экономических отношений путем передачи своих рисков в перестрахование зарубежным обществам и получения от них рисков в перестрахование.

Особенно ярко деятельность страховых обществ проявилась в развитии теории и практики организации страхования жизни. Оно рассматривалось как важное достижение экономической мысли, а потому распространение этой идеи считалось не только желательным, но и необходимым делом.

Первым законодательным актом о страховании был декрет Совета народных Комиссаров (СНК) РСФСР от 23 марта 1918 года "Об учреждении государственного контроля над всеми видами страхования, кроме социального". Декрет учредил Совет по делам страхования под председательством Главного Комиссара.

Помимо контрольных функций. Совет должен был проводить "новую страховую политику, которая предусматривала приближение к потребностям беднейших классов населения, устранение вредной для народного хозяйства конкуренции страховых обществ и учреждений, обращение излишков чистой прибыли в казну и, вообще, изыскание новых способов повышения доходов казны от страхового дела".

28 ноября 1918 года декретом СНК "Об организации страхового дела в Российской республике, страхование во всех его видах и формах было объявлено государственной монополией. Все частные страховые общества и организации (акционерные, паевые и взаимные) были ликвидированы, а их имущество объявлено достоянием республики.

Исключение из государственной монополии было сделано лишь для взаимного страхования движимости и товаров кооперативных организаций.

В 1919 году было упразднено страхование жизни, а в 1920 году - государственное имущественное страхование. Им на смену пришла организованная государственная помощь пострадавшим от стихийных бедствий.

В 1921 году начался переход к новой экономической политике (НЭП). Стали налаживаться экономические отношения в форме товарообмена между городом и деревней, стало развиваться денежное и кредитное обращение, что создало предпосылки для восстановления страхования.

Крестьянство было заинтересовано в страховании имущества от огня, а скота - от падежа, то есть в тех видах страхования, которые были широко развиты в дореволюционной России.

6 октября 1921 года был принят декрет СНК "О государственном имущественном страховании", которым предусматривалось "организовать во всех местностях РСФСР... государственное имущественное страхование частных хозяйств от... пожаров, падежа скота, градобития растительных культур, а также аварий на путях водного и сухопутного транспорта".

Названным декретом было воссоздано прежнее страхование, расширена его сфера и изменен ряд условий.

Обязательным окладным страхованием на селе с конца 1921 года охватывались строения, скот, посевы. При этом строения от пожаров должны были страховаться везде, а скот от падежа и посевы от градобития - только в тех губерниях, где было соответствующее решение местных органов власти.

В 1921 году были созданы Главное управление государственного страхования в составе Наркомфина и страховые органы на местах.

Органы Госстраха осуществляли свою деятельность на принципах хозяйственного расчета. Государство, выделив Госстраху необходимые средства, никакой ответственности по страховым операциям не несло.

6 июля 1922 года в развитие декрета от 6 октября 1921 года СНК принял постановление, которым предоставил Госстраху право проведения добровольного страхования жизни, страхования от несчастных случаев, угрожающих жизни и здоровью людей и "необнимаемых обязательным социальным страхованием".

Личное страхование начало развиваться только после проведения в стране денежной реформы, обеспечившей устойчивость советских денег. В ходе реформы было введено смешанное страхование жизни, затем - страхование от несчастных случаев (индивидуальное и коллективное), страхование пассажиров.

Развитие и совершенствование государственного страхования на последующих этапах определялось общей экономической политикой СССР. Было введено обязательное страхование имущества кооперативных организаций, включая страхование имущества колхозов. С 1929 года по 1931 год проводилось обязательное страхование в государственной промышленности.

В период Великой Отечественной войны средства государственного страхования использовались на военные нужды.

В послевоенный период пересматриваются правила проведения практически всех видов личного и имущественного страхования в целях улучшения организации страхового дела.

Произведены изменения и в организационных структурах Госстраха. С 1947 года из состава Госстраха СССР выделилось Управление иностранного страхования СССР (Ингосстрах СССР), как самостоятельная хозрасчетная организация. До 1958 года система Госстраха была жестко централизованной, а с 1958 года страховое дело передано в ведение министерств финансов союзных республик.

В 1956 году введены новые Правила смешанного страхования жизни.

Указом Президиума Верховного Совета СССР от 28 августа 1967 года "О государственном обязательном страховании имущества колхозов, введены новые условия обязательного страхования.

В страховании населения все более возрастала роль добровольного страхования. С 1968 года введена безналичная форма уплаты страховых взносов через бухгалтерии предприятий и организаций, что содействовало бурному развитию операций по личному страхованию граждан.

В 60-70-е годы были введены: страхование детей, страхование к бракосочетанию, новые правила страхования домашнего имущества и транспортных средств.

В 1973 году повышено страховое обеспечение по страхованию строений.

В 1986-87 годах появились новые виды страхования для населения и предприятий: комбинированное страхование автотранспорта, багажа и пассажиров (автокомби), страхование школьников и детей от несчастных случаев, страхование по одному договору строений и домашнего имущества, страхование изделий из драгоценных металлов и камней, коллекций, уникальных и антикварных изделий, страхование имущества арендных и фермерских хозяйств, страхование имущества лиц, занимающихся индивидуальной трудовой деятельностью.

В 1989 году введено добровольное страхование имущества государственных предприятий и организаций, работающих в условиях хозрасчета.

Государственное страхование проводилось на основе законодательства Союза ССР, правил и инструкций, издаваемых Минфином СССР.

Монопольное, в течение длительного времени, положение Госстраха обеспечивало его диктант в данной сфере отношений, что не могло не отражаться на взаимоотношениях с клиентами, порядке и условиях проведения конкретных видов личного и имущественного страхования.

Государственная монополия на страхование была устранена в 1992г. Законом Российской Федерации «О страховании», в последующих редакциях Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации».[[1]](#footnote-1) Первые годы становления рыночных отношений в страховой сфере экономики России характеризовались правовым и экономическим нигилизмом многих новых страховщиков, отсутствием реальных механизмов государственного воздействия на этот сектор, крайним недостатком капиталов и иных собственных средств страховщиков для выполнения страховых обязательств.

Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» заложил основу для формирования правовой базы страхования и развития рыночных структур в страховой сфере, установил механизм государственного регулирования страховой деятельности, а также определил комплекс прав, обязанностей и функций специального органа, осуществляющего регулирование – страхового надзора, который был создан в феврале 192г. указом Президента Российской Федерации в целях обеспечения эффективного развития страховых услуг, а также защиты прав и интересов страхователей, страховщиков и государства: была образована Федеральная служба России по надзору за страховой деятельностью.

Для успешного развития компании необходимо огромное количество различных факторов, но основной из них все-таки – человеческий. Так где же взять квалифицированных специалистов? В высших учебных заведениях страхование, редко где выделено как отдельная специализация. Международный союз страховщиков в России поддерживает только четыре ВУЗа, два в Москве (МГУ, ФА) и два в Санкт-Петербурге. Следовательно, оптимальным вариантом для нас является, так называемое «выращивание» специалистов, агентов внутри компании на базе центра обучения. Следует разработать программу обучения, срок обучения, критерии первичного отбора, провести рекламу в средствах массовой информации. Просчитать насколько это эффективно можно будет только спустя несколько месяцев, после открытия центра обучения, основываясь на статистических данных. Целью данного дипломного проекта является расчет себестоимости и окупаемости центра агентского обучения компании РОСНО, а также доказательство актуальности создания подобного центра обучения. На мой взгляд, наиболее быстро развивающимся и перспективным рынком, в данный момент, является рынок страхования. Следовательно, уже возникает дефицит квалифицированных сотрудников. Центр обучения мы будем создавать при центре агентских продаж. Затраты на обучение, в этом случае, получатся минимальные. Преподавателей можно набрать из давно работающих, опытных агентов.

Аналитическая часть.

**О компании**

Открытое акционерное общество "Российское страховое народное общество" - РОСНО зарегистрировано в Москве 14.01.92 г. №007.205.

Основные акционеры РОСНО - акционерная финансовая корпорация "Система" и германский концерн Allianz AG.

Сегодня РОСНО является крупнейшей российской универсальной страховой компанией, имеющей лицензии на право осуществления 92 видов добровольного и обязательного страхования.

Полный перечень видов страхования, которые вправе осуществлять РОСНО.

Региональная сеть РОСНО насчитывает более 100 филиалов и территориальных агентств практически во всех регионах России, а также представительство в Казахстане и дочерние компании в Армении и Киргизии.

Клиентами РОСНО являются более 6 млн. человек и свыше 22 тыс. предприятий и организаций.

РОСНО имеет качественную облигаторную перестраховочную защиту принимаемых рисков. Партнеры компании по перестрахованию – Allianz, Hannover Re, SCOR, Munich Re, Swiss Re, крупнейшие российские страховые компании. РОСНО также сотрудничает с брокерскими агентствами корпорации Lloyd's.

РОСНО является участником многих профессиональных и отраслевых объединений, а также членом Международной, Российско-британской, Российско-американской, Российской и Московской торговых палат; размещает свои средства на счетах крупнейших российских и надежных иностранных банков, среди которых: Сбербанк РФ, Внешторгбанк, Deutsche Bank, ABN-Amro, ING Bank.

В течение шести лет аудиторскую проверку РОСНО по международным стандартам осуществляет международная аудиторская компания PriceWaterhouse Coopers. РОСНО проводит политику прозрачности для клиентов, партнеров и акционеров. В компании завершён переход на международные стандарты бухгалтерской и финансовой отчетности.

РОСНО является участником 17 страховых пулов, имеет собственную сеть лечебно-профилактических учреждений.

По итогам национального рейтинга страховых компаний России, проводимого рейтинговым агентством «Эксперт РА», РОСНО второй год по результатам оценки финансового состояния и уровня платежеспособности присваивается наивысший рейтинг А++ "Высокий уровень надежности с позитивными перспективами". РОСНО занимает первое место в рейтинге стратегичности страховых компаний РФ Института экономических стратегий - ИНЭС.

Три года подряд Финансовый пресс-клуб РФ, объединяющий более 100 журналистов, награждает РОСНО «Золотым дипломом» как наиболее информационно открытую страховую компанию России.

РОСНО является победителем в категории «Страховая компания» в исследовании «Марка Доверия 2002», проводимом журналом «Ридерз Дайджест» (5,4 млн. подписчиков в Европе) в 18 европейских странах, включая Россию. Основными критериями оценки были качество, надежность, положительный имидж и понимание нужд потребителя.

РОСНО - лауреат премии "Компания 2002 года" в номинации "Социальные и бизнес услуги" и внесено в реестр надежных партнеров ТПП РФ. РОСНО получило национальную премию «Компания года» уже в третий раз. В 2001 и в 2002 годах РОСНО становилось лауреатом в номинации «Страхование».

РОСНО в ноябре 2002 года присуждена Национальная награда в области создания и продвижения брэндов – Золотой БРЭНД ГОДА/EFFIE 2002.

**Страховая деятельность.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Итоги работы 2002г. | Итоги работы за 2003г. |
| Размер оплаченного уставного капитала | 432 млн.руб. | 432 млн.руб. |
| Собственные средства | 1435 млрд.руб.  (увеличились на 38 % по сравнению с 2001г.) | 1516 млн.руб. |
| Страховые резервы | 3500 млн.руб. | 6775 млн.руб. |
| Общий объем собранной страховой премии | 11836 млн.руб. | 12800 млн.руб. |
| Страховые выплаты | 4335 млн.руб. | 3926 млн.руб. |
| Чистая прибыль | 396,3 млн.руб.  (увеличилась на 58 % по сравнению с 2001г.) | 401,2 млн.руб. |

Наши реквизиты

115184, г. Москва, Озерковская наб., д.30

ИНН 7702073683

Расчетный счет 40701810600060000003 во ВНЕШТОРГБАНКЕ РФ г. МОСКВЫ

БИК 044525187

Корр. счет 30101810700000000187

код по ОКОНХ 96220 код по ОКПО 13226852

Телефон (095) 232-3333, факс (095) 232-0014.

В 2003году РОСНО, как и в прошлые годы, основное внимание уделяло повышению уровня капитализации компании и обеспечению на этой основе финансовой надежности.

По результатам, подготовленным рейтинговым центром Института экономических стратегий (ИНЭС), РОСНО заняло 1 место в ежегодном рейтинге «50 наиболее стратегичных страховых компаний» и 23 - в рейтинге «100 наиболее стратегичных компаний» за 2003 год.

Третий год РОСНО остается бессменным лидером рейтинга стратегичности страховых компаний ИНЭС. По оценкам экспертов, рейтинговый статус компании самый высокий - ААА, что объясняется несколькими факторами: устойчивым ростом объемов страховых операций, качественной перестраховочной защитой принимаемых рисков, динамичным ростом величины собственных средств. Все это позволяет РОСНО из года в год повышать свою финансовую устойчивость и создавать базу для дальнейшего расширения деятельности. Кроме того, по мнению экспертов ИНЭС, выход компании на рынок дорогих автомобилей по ОС АГО, реорганизация региональной сети, планы по созданию структуры по страхованию жизни дают дополнительные преимущества компании и повышают ее рейтинг стратегичности.

В рейтинге стратегичности российских холдингов и компаний разных сфер бизнеса РОСНО, находясь на 23 месте, занимает наивысшую позицию среди пяти представленных в рейтинге страховых компаний. Присвоенный компании рейтинговый статус АВВ.[[2]](#footnote-2)

**Структура активов.**

В 2002г. активы компании составили 191,6 млн. долларов. Средства в инвестициях являются основной частью активов страховой компании (50%), представляя собой материальное воплощение страховых резервов и капитала компании. Остальные активы представлены денежными средствами (12%), основными средствами (7%), долей перестраховщиков в резервах (10%) и дебиторской задолженностью (21%).



**Финансовое состояние компании: платежеспособность.**

Одним из наиболее значимых показателей деятельности страховой компании является ее платежеспособность. Страховые компании России по законодательству обязаны соблюдать нормативное соотношение активов и принятых обязательств по договорам страхования. Фактический размер маржи платежеспособности РОСНО, благодаря успешной деятельности на страховом рынке и корректному расчету обязательств, превышает нормативный размер в 2 раза и составляет 1 408 459 тыс. рублей.

|  |  |
| --- | --- |
| Фактический и нормативный размер маржи платежеспособности | на 01.01.2003  (тыс.руб.) |
| Фактический размер маржи платежеспособности  Нормативный размер маржи платежеспособности  *для операций по страхованию жизни*  *для операций по страхованию иному, чем страхование жизни*  Отклонение фактического размера маржи платежеспособности  от нормативного размера | 1.408.459  726.726  14.258  712.468  681.733 |

В октябре 2002г. получено заключение рейтингового агентства «Эксперт РА», в котором сообщается, что ОАО «РОСНО» по результатам оценки финансового состояния и уровня платежеспособности присвоен наивысший рейтинг А++ - «Высокий уровень надежности с позитивными перспективами». Таким образом, Агентство подтвердило оценку, выставленную компании год назад.

Позитивное влияние на выставленный рейтинг оказала инвестиционная политика компании, которая успешно сочетает в своем портфеле высоколиквидные, надежные и доходные инструменты. Ориентируясь на банковские депозиты в качестве основного инструмента, компания активно работает на рынке корпоративных ценных бумаг.

Важнейшим фактором стабильности является структура акционеров компании. Основными владельцами РОСНО являются АФК «Система» и ведущий немецкий страховщик Allianz AG, имеющий наивысшие международные рейтинги надежности. «Росно» - надежная страховая компания России. В октябре 2003 года компании исполнилось двенадцать лет. За эти годы более 6 млн. граждан и 20 тыс. организаций стали клиентами ОАО «Росно». Уставной капитал РОСНО – 432 млн. рублей, собственные средства – 1 млрд. 39 млн. рублей. Компания входит в первую пятерку крупнейших компаний по страхованию жизни, имущества и ответственности. РОСНО универсальная компания, имеет 89 видов страхования. Клиентами компании являются крупнейшие компании и частные лица. Структурные подразделения и представительства для урегулирования претензий по ОС АГО находятся во всех субъектах Российской Федерации. РОСНО одна из наиболее динамично развивающихся страховых компаний на российском рынке. Общий объем собранной за 2001 год страховой премии составил 16 млрд. 678 млн. рублей и увеличился по сравнению с 2000 годом более чем в 2 раза. Компания постоянно разрабатывает и вводит в действие новые страховые продукты, предназначенные для того, чтобы как можно более полно удовлетворять растущие запросы клиентов. Страховая компания РОСНО оказывает клиентам услуги на самом высоком уровне сервиса. Компания ценит время своих клиентов и бережет их нервы. РОСНО предлагает широчайший спектр страховых услуг и продуктов для разных потребностей и возможностей, применяет индивидуальный подход к каждому клиенту, современные методы продажи и оплаты страховых услуг.

**Положение Росно на рынке**

Рейтинг среди крупнейших страховых компаний РФ по активам и собственному капиталу: по размеру активов по итогам 2002г. РОСНО занимает 7-е место, по размеру капитала – 5-е.

Рейтинг среди крупнейших страховых компаний РФ по взносам и видам страхования, исключая страхование жизни: по итогам 2002г. РОСНО занимает 5-е место по поступлениям по страхованию иному, чем страхование жизни, 1-е место по личному страхованию, 7-е место по страхованию имущества и 12-е место по страхованию ответственности.

Рейтинг среди крупнейших страховых компаний РФ по выплатам по видам страхования, исключая страхование жизни: по итогам 2002г. РОСНО занимает 2-е место по выплатам по страхованию иному, чем страхование жизни, 3-е место по личному страхованию, 2-е место по страхованию имущества и 3-е место по страхованию ответственности.

**Анализ основных финансовых показателей деятельности ОАО «Росно».**

В настоящий момент страховой рынок России находится на этапе становления. Тем не менее, устойчивое ежегодное развитие и значимость предоставляемых услуг для социальной сферы и бизнеса делают рынок страхования заметным участником экономических процессов в государстве, крупным институциональным инвестором в фондовый рынок, фактором повышения социальной защищенности граждан и финансовой устойчивости предприятий. Это подтверждается активностью инвесторов на этом рынке в 2002 году.

Основным фактором положительной динамики российского страхового рынка в 2002г. стал рост спроса на продукты классического рискового страхования со стороны населения, а также предприятий и организаций из различных отраслей экономики.

Среди ключевых движущих сил развития рынка можно выделить рост ВВП и объема промышленного производства; рост реальных доходов населения; увеличение оборотов и количества, занятых в среднем и малом бизнесе.

При этом российский страховой бизнес в 2002г. продемонстрировал значительное падение темпов роста по сравнению с предыдущими годами. Объем страховой премии составил 300,4 млрд. руб. и вырос по сравнению с 2001г. на 8,1% в номинальном выражении (в 2001г. прирост составил 60,9%). Объем страховых выплат составил 231,6 млрд. руб., прирост – 27%. Снижение темпов роста связано, прежде всего, с изменениями в Налоговом кодексе.

РОСНО же продолжает занимать ведущие рыночные позиции не только по совокупным поступлениям, но и по сборам страховых премий по страхованию иному, чем страхование жизни. При этом темпы роста компании в 2002г. соответствовали развитию отрасли в целом.

По результатам деятельности за 2002 год РОСНО сохранило лидирующие позиции на российском страховом рынке, являясь единственной компанией, входящей в пятерку крупнейших страховщиков с 1995г. такая стабильность достигнутых РОСНО результатов обеспечивается универсальностью ее деятельности: к концу 2002г. РОСНО имело лицензии на осуществление 83 видов страхования, и их число постоянно растет.

К числу наиболее приоритетных направлений деятельности РОСНО относятся:

* добровольное медицинское страхование;
* страхование имущества;
* страхование автотранспорта и гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Одним из важнейших стратегических приоритетов является развитие классического накопительного страхования жизни.

В отчетный период компания произвела диверсификацию своего страхового портфеля, что дало ей преимущество в конкуренции на страховом рынке России.

**Основные акционеры РОСНО.**

**Акционерная финансовая корпорация «Система» - 47 % акций.**

Акционерная финансовая корпорация "Система" - один из крупнейших в России многоотраслевых холдингов. Основан в 1993 году. В настоящее время в собственности и активном управлении АФК "Система" находится диверсифицированный портфель инвестиций в предприятия различных отраслей экономики: телекоммуникации (МТС, МГТС, МТУ-Информ, Телмос, Голден Лайн, Комстар и др.), электроника (НИИМЭ и завод "Микрон" и ряд предприятий микроэлектроники), страхование (РОСНО), финансы и ценные бумаги (АКБ "МБРР"), а также недвижимость и строительство ("Система-Галс"), туризм ("Интурист"), торговля (Группа компаний "Детский Мир") и другие. Совет директоров АФК "Система" с 1993 года возглавляет В.П. Евтушенков, президентом с 1995 года является Е.Г. Новицкий.

АФК "Система" имеет эффективную управленческую структуру и успешный опыт сотрудничества со стратегическими международными инвесторами. Партнером АФК "Система" в МТС является Deutsche Telekom, в РОСНО - ALLIANZ AG. Начиная с 1997 года "Система" готовит консолидированную финансовую отчетность по стандартам GAAP, аудитором Группы является Deloitte & Touche. Рыночная стоимость активов АФК "Система" на 1 января 2002 года, с учетом доли в МТС, составляет $3,042 млрд.

В октябре 2002 г. Standard & Poor's присвоило АФК "Система" долгосрочные кредитные рейтинги в местной и иностранной валюте "B-". Прогноз "Стабильный", а агентство Fitch Ratings - рейтинг "B". Прогноз "Стабильный". По оценкам S&P, менеджмент АФК "Система" продемонстрировал способность активно участвовать в развитии телекоммуникационной и других отраслей бизнеса в партнерстве с зарубежными инвесторами. Агентство Fitch также отмечает качество менеджмента АФК "Система" и высокий уровень финансовой транспарентности, подкрепляемой принятием системы отчетности по международным бухгалтерским стандартам и международными аудитами.

Стратегия АФК "Система" направлена на развитие компаний - лидеров рынка. Важнейшими аспектами стратегии являются диверсификация бизнес-портфеля, финансовая стабильность и эффективность инвестиций, прозрачность бизнеса, высокий уровень корпоративной культуры.

**Немецкий страховой концерн Allianz AG – 45,27 % акций.**

Allianz - это одна из старейших компаний на рынке страхования, основанная в конце ХIХ века в Германии. С 1890 г. - года своего образования - компания стала интенсивно развиваться.

Успешное расширение всемирной сети отделений позволило Allianz стать многонациональным предприятием с числом сотрудников во всем мире более 117 300, из которых свыше 60% работают за пределами Германии. На сегодняшний день более половины страховых премий Allianz получает от деятельности представительств и дочерних предприятий, открытых в 77 странах мира.

Allianz играет ключевую роль на европейском рынке страхования, успешно работает в Северной и Южной Америке, а также в странах Тихоокеанского региона.

Цель Allianz - войти в пятерку мировых лидеров, предоставляющих свои услуги на основных рынках страхования.

В компании Allianz традиционно выделяются три основных направления в страховании:

**Страхование имущества и ответственности**

Страхование имущества и ответственности является одним из главных направлений деятельности Allianz. Более 55% суммы собранной страховой премии во всем мире компания получает именно по данному виду страхования.

Традиционно Allianz считается лидером в **страховании промышленных рисков.**

В настоящее время клиентами Allianz по страхованию имущества и ответственности являются около половины компаний, входящих в TOP-500 международных компаний журнала FORTUNE.

**Страхование жизни и здоровья**

Страхование жизни и здоровья - это направление, где Allianz занимает первое место на страховом рынке Германии, а также ведущую позицию среди крупных европейских страховых компаний. Финансовую стабильность и высокий уровень услуг в страховании жизни и здоровья Allianz обеспечивает в постоянно открывающихся филиалах по всему миру.

**Управление активами**

Управление активами - это третье направление деятельности Allianz, которое выделилось в отдельную компанию в 1998 году (Allianz Asset Management Group, AAM Group). Не один десяток лет компания работает в предоставлении своих услуг по управлению капиталовложениями другим компаниям. Более ста лет Allianz специализируется в управлении активами страховых компаний. В настоящее время компания управляет активами более чем 300 инвестиционных фондов, число которых постоянно увеличивается.

**Дочерние компании**

Allianz имеет широкую сеть дочерних компаний по всему миру. В настоящее время в группу Альянс входят около 700 компаний в 77 странах. Самые большие компании работают во Франции (Assurances Generales de France), Англии (Cornhill Insurance), Италии (Riunione Adriatica di Sicurta), Швейцарии (ELVIA), США (Fireman's Fund). В мае 2000 года к компании присоединилась консалтинговая компания PIMCO Advisors. Постепенно компания расширяет свое присутствие на рынках Восточной Европы и Азии.

**ИСТОРИЯ РОСНО**

**08.10.1991 г**. - состоялось учредительное собрание новой страховой компании и с тех пор эта дата традиционно считается "Днем рождения" Общества.

**14.01.1992 г.** - Открытое акционерное общество "Российское страховое народное общество" - РОСНО зарегистрировано в Москве (№007.205) и 01.02.1992 г. начало свою работу.

Учредителями компании выступили: Правительство Москвы, Федерация независимых профсоюзов России, Московская федерация профсоюзов, Московский приборостроительный завод им. Казакова и ряд других предприятий и организаций г. Москвы.

**1992 г.**

Были созданы и лицензированы Правила по добровольному медицинскому страхованию, накопительному и рисковому личному страхованию, имущественному страхованию, коммерческому страхованию.

За год был сформирован костяк кадров и созданы все необходимые условия для выхода на качественно новый уровень в работе по страхованию имущества предприятий, огневому страхованию, страхованию автотранспорта, грузов, авиационной и космической техники, страхованию животных.

В 1992 г. создано 6 иногородних и 3 московских филиала РОСНО (последние - совместно с отраслевыми профсоюзными организациями).

За 1992 г. РОСНО стало учредителями страховой компании "БЕЛАРОСНО" в г. Минске, Благотворительного фонда "500-летие Арбата", АО "Профинтерсервис".

**1993 г.**

В 1993 г. штат РОСНО составлял около 100 человек, большинство их них - сотрудники медицинского центра, занимающегося обязательным медицинским страхованием.

В 1993 г. РОСНО осуществляло добровольное медицинское страхование по сервисной рисково-возвратной модели. Служба медицинской помощи функционировала круглосуточно.

**1994 г.**

17 ноября 1994 г. Московской регистрационной палатой зарегистрировано в качестве юридического лица Открытое акционерное общество Страховая компания "РОСНО-МС" (далее - Общество) (Свидетельство - серия МРП № 854.076). В 1994 г. образована перестраховочная компания РОСНО-Центр. Компания успешно сотрудничала более чем с 70 страховыми компаниями в разных регионах России. Среди зарубежных партнеров РОСНО-Центра - крупнейшие брокерские компании, такие как "Segdwick", "E.W. Payne", "Jardines", а также перестраховочные компании "Swiss Re", "Eagle Star Re", "Die Kolnische Rusk".

**1995 г.**

Уже в 1995 г. РОСНО оказалось в числе десяти крупнейших российских страховых компаний по объемам собранной страховой премии. В то же время 90% услуг составляло медицинское страхование.

**1996 г.**

Компания вышла на первое место в стране по объему страховой премии, собрав почти 690 млрд. рублей.

В числе акционеров РОСНО - Правительство Москвы, Российская федерация профсоюзов, а также ряд крупнейших предприятий столицы - заводы "ЗИЛ", "Московский подшипник", МПЗ им. Казакова.

В 1996 г. в 29 регионах РФ было зарегистрировано 37 филиалов РОСНО.

**1997 г.**

В 1997 г. последовательно развивалась региональная сеть филиалов, было создано 8 новых филиалов (общее число - 40 в 32 регионах РФ)

В ноябре 1997 г. Акционерная финансовая корпорация "Система" и Российское страховое народное общество - РОСНО подписали соглашение о сотрудничестве и стратегическом партнерстве. В соответствии с соглашением АФК в последующем приобрела значительный, но не контрольный пакет акций РОСНО, РОСНО же в свою очередь стало владельцем контрольного пакета акций страховой компании "Лидер".

В последующем был создан страховой холдинг РОСНО, в который вошли страховые компании РОСНО, РОСНО-МС, перестраховочная компания РОСНО-ЦЕНТР, СК "Лидер".

**2000 г.**

В декабре 2000 г. 100% СК "Лидер" приобрело РАО ЕЭС России.

За последние два года РОСНО существенно активизировало деятельность по страхованию юридических лиц за счет внедрения системы обслуживания корпоративных клиентов, организованной по отраслевому принципу. Кроме того, РОСНО занимается реализацией целевых страховых программ по авиакосмическому, морскому страхованию, страхованию технических, ядерных и радиационных рисков.

**2001 г.**

В составе акционеров РОСНО появился новый стратегический партнер с высоким международным авторитетом и многолетним опытом работы в страховании - немецкая страховая группа Allianz AG.

Поступления по добровольным видам страхования за 2001 год по сравнению с 2000 годом возросли в 2 раза.

Всего за 2001 год было заключено 909 883 договора страхования, что на 90% больше, чем в предыдущем году.

Характерной тенденцией развития РОСНО стал не только устойчивый ежегодный рост объемов страховых операций, *но и увеличение доли физических лиц в портфеле компании, что свидетельствовало о росте потребности населения в высококвалифицированной страховой защите*.

**2002 г.**

В настоящее время РОСНО - крупнейшая российская универсальная страховая компания, имеющая лицензии на проведение 83 видов обязательного и добровольного страхования. Региональная сеть насчитывает 76 филиалов и 186 агентств в 70 регионах России, а также представительство в Казахстане и дочерние компании в Армении и Киргизии.

Страховые полисы и договоры с РОСНО имеют более 6 млн. человек и свыше 22 тыс. предприятий и организаций. Главным принципом деятельности РОСНО является забота о клиентах.

Общий объем собранной страховой премии по итогам 2002 г. составил 10 млрд. 712 млн. руб.

По итогам национального рейтинга страховых компаний России, проводимого рейтинговым агентством "Эксперт РА", РОСНО второй год по результатам оценки финансового состояния и уровня платежеспособности присваивается наивысший рейтинг А++ "Высокий уровень надежности с позитивными перспективами". В ноябре 2002 года РОСНО присуждена Национальная награда в области создания и продвижения брэндов БРЭНД ГОДА/EFFIE 2002. Компании присуждена Первая Премия в категории Страхование - Золотой брэнд.

**2003 г.**

В марте 2003 г. генеральный директор РОСНО Е. А. Кургин признан лауреатом премии в номинации "Лидер отрасли" за "создание и успешное развитие компании, соответствующей международным стандартам страхового дела".

В сентябре Евгений Кургин возглавил Российский союз автостраховщиков, передав капитанский мостик РОСНО Леониду Меламеду.

Динамика поступлений по страхованию физических лиц.

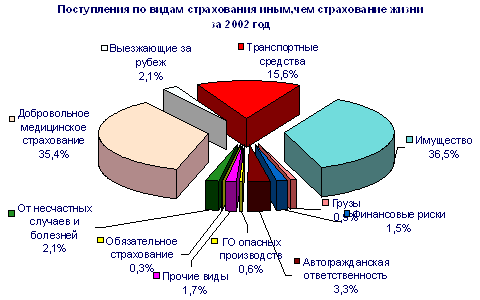
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды страхования | Страховые взносы по прямому страхованию (тыс. руб.) | | | | | |
| 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |  |
| **Добровольное страхование, всего:** | 1 434 237 | 4 391 310 | 8 136 759 | 16 665 206 | 10 713 921 |  |
| Страхование жизни | 15 927 | 2 247 685 | 4 479 078 | 12 251 945 | 5 329 995 |  |
| Страхование иное, чем страхование жизни: | 1 418 310 | 2 143 625 | 3 657 681 | 4 413 261 | 5 383 926 |  |
| - личное (кроме жизни) | 895 117 | 974 411 | 1 422 839 | 1 730 565 | 2 137 847 |  |
| - имущественное страхование | 339 430 | 756 108 | 1 628 533 | 2 168 783 | 2 939 691 |  |
| - страхование ответственности | 183 763 | 413 106 | 606 309 | 513 913 | 306 388 |  |
| **Обязательное страхование** | - | 68 | 10 569 | 13 076 | 15 382 |  |
| **Итого поступлений** | 1 434 237 | 4 391 378 | 8 147 328 | 16 678 282 | 10 729 303 |  |

**Динамика развития компании**

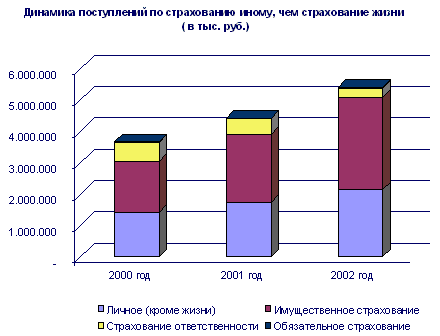
Развитие компании и ее устойчивое финансовое положение на современном рынке страхования в России находит отражение в динамике основных показателей за 2002 год. Характерной тенденцией развития компании является устойчивый рост объемов страховых операций и увеличение доли физических лиц в портфеле компании, что свидетельствует не только о росте потребности населения в высококвалифицированной страховой защите, но и о доверии клиентов к Компании как к эффективному финансовому учреждению.

Открытое акционерное общество «Российское страховое народное общество» «РОСНО», являясь универсальной страховой компанией, стремится к постоянному расширению спектра услуг, предлагаемых клиентам. За 2002 год количество видов страхования, предлагаемых частным лицам и корпоративным клиентам, увеличилось с 77 до 88. На сегодняшний день ОАО «РОСНО» предлагает 89 видов добровольного и обязательного страхования. [[3]](#footnote-3)

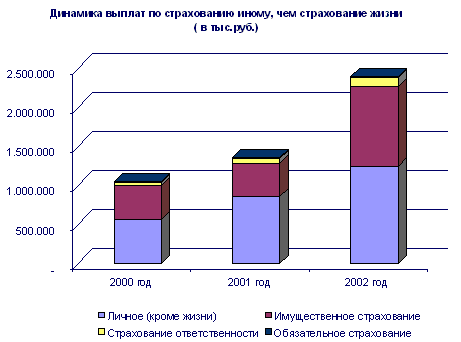
**Выплаты и поступления по страхованию физических лиц.**



В 2002 г. общий объем страховых взносов составил 10 729 млн. руб. Наибольшая часть страховых взносов, поступившая по договорам страхования, приходится на имущественное и личное страхование. В 2002 г. было собрано страховых взносов по договорам страхования: по страхованию иному, чем страхование жизни: 5 399 млн. руб. (прирост по сравнению с аналогичным периодом 2001 года – 22 %), в том числе личное страхование, кроме страхования жизни: 2 153 млн. руб.; имущественное страхование: 2940 млн. руб., страхованию ответственности: 306 млн. руб.



ОАО «РОСНО» своевременно и в полном объеме выполняет свои обязательства перед страхователями. Наибольший рост страховых выплат был отмечен в имущественном страховании и страховании ответственности.

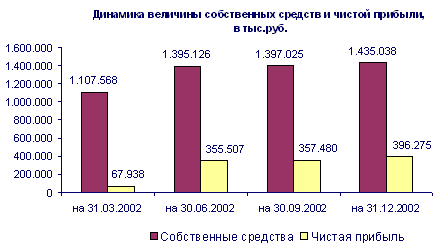


Одним из наиболее значимых показателей деятельности страховой компании является показатель платежеспособности. Российские страховые компании в соответствии с законодательством обязаны соблюдать нормативное соотношение активов и принятых обязательств по договорам страхования и перестрахования. Благодаря успешной деятельности на страховом рынке, рациональному управлению активами и обязательствами, фактический размер свободных активов ОАО «РОСНО» на 01.01.2003 г. составляет 1 408 млн. руб. и превышает нормативный размер почти в 2 раза (682 млн. руб.).

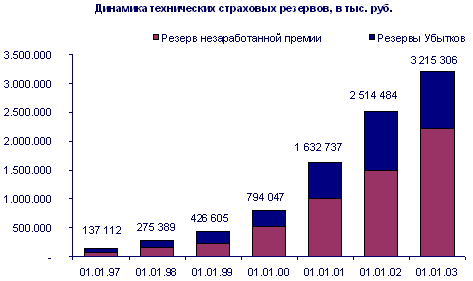
**Фактический и Нормативный размер свободных активов**

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | На 01.01.2003 (тыс. рублей) |
| **Фактический размер свободных активов** | **1 408 459** |
| **Нормативный размер свободных активов** | 726 726 |
| для операций по страхованию жизни | 14 258 |
| для операций по страхованию иному, чем страхование жизни | 712 468 |
| **Отклонение фактического размера свободных активов от нормативного размера** | **681 733** |

На протяжении 11 лет устойчиво и динамично увеличивается величина собственных средств ОАО «РОСНО». Рост собственных средств повышает финансовую устойчивость компании и создает базу для дальнейшего расширения деятельности. На конец 2002 г. собственные средства увеличились на 38,05 % по сравнению с началом года и составили 1 435 млн. руб. Чистая прибыль за 2002 г. составила 396 млн. рублей.



Для обеспечения выполнения принятых страховых обязательств ОАО «РОСНО» в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, образует из страховых взносов необходимые для предстоящих страховых выплат страховые резервы. Страховые резервы размещаются в высоколиквидные и доходные активы, которые удовлетворяют принципам диверсификации, возвратности, прибыльности и ликвидности. Инвестиционный доход на 01.01.2003 г. составил 743 млн. руб.



**Основные клиенты.**

Безупречная репутация компании и международные стандарты обслуживания привлекли в РОСНО более 22 тыс. предприятий и организаций.

Крупнейшими постоянными клиентами РОСНО являются: Phillips, Shell, Coca-Cola, Deutsche Lufthansa, Delta Air Lines (Inc.), British Airways, Compaq Computer, Reuters, Deutsche Bank, Citibank, Chase Manhattan Bank, Volvo Group, Philip Morris, Tetra Pak, British American Tobacco, Heineken, Grolsh, Oriflame Cosmetics, Schwarzkopf, Nestle, Electrolux, Вимм Билль Данн, Кампомос и другие.

Предприятия топливно-энергетического комплекса РАО «ЕЭС России», ОАО «Центрэнерго», ОАО «Мосэнерго», ОАО «Тюменская нефтяная компания», ОАО «Варьеганнефть», ОАО «Система-Нефть», ОАО «Гермес-Москва», Московская нефтебаза, ОАО «Орскнефтеоргсинтез», ЗАО «Рязанская нефтеперерабатывающая компания», НК «Юкос», ОАО «Тюменьнефтегаз», ОАО «Самотлорнефтегаз», ОАО «Оренбургнефть», ОАО «Нижневартовскнефтегаз», ОАО «ТНК-Нагань», ОАО «Самаранефтегаз», ОАО «Томскнефть» и другие.

Предприятия авиационно-космического комплекса «ЛИИ им. М.М. Громова», «Атлант-Союз», «Карат», «ИРС-аэро», ФГУП РСК «МиГ», ГУП АВПК «Сухой», ОАО «НПО Энергомаш им. Академика В.П. Глушко», НАПО им. В.П. Чкалова, ФГУП «НПО им. С.А. Лавочкина», международный аэропорт «Шереметьево» и др. авиакомпании и предприятия России.

Судостроительные предприятия и морской флот Завод «Красное Сормово», ФПК «Гидромехстрой», СК «Речное пароходство-загранфлот», «Мостурфлот», Судостроительное предприятие «Янтарь», ОАО «Атлантрыбфлот», ОАО «Владивостокская база тралового и рефрижераторного флота», ОАО «Востоктрансшипинг», «Соврыбфлот Восток», Преображенская база тралового флота, «СЕВКОМП», «СЕВРОС», НПП «Вега», ЗАО «Сахалинская рыбопромышленная компания», российские и зарубежные судовладельцы.

Строительно-монтажные организации ЗАО МСМ-5, ГАО «Мосметрострой», ЗАО «Система-ГАЛС», ЗАО «Социальная инициатива», ЗАО «Гидротехник-16», ЗАО «Базисстрой», «Кеймен», «Хохтиф», ЗАО ПСФ «НОРД», ЗАО «ИНТЭКО», ООО «Октаэдр», ЗАО «Росремстрой», ООО «Юнифармстрой» и многие другие.

Предприятия и организации, представляющие потенциальную опасность для окружающей среды ГП «Московский метрополитен», ОАО «Московский НПЗ», ОАО «Саратовский НПЗ», АООТ «Карандашная фабрика им. Красина», ГП «Московский монетный двор», ГУП «Мосгаз», ЗАО «Русская топливная компания» и другие.

Предприятия связи и телекоммуникаций ОАО МГТС, «Мобильные Телесистемы», «Московская Сотовая Связь», ЗАО «Комстар».

Финансовые учреждения ЦБ РФ, Сбербанк РФ, НП «Национальный Депозитарный Центр», ОАО «Банк внешней торговли», ИНГ БАНК (Евразия).

Гостиницы и объекты сервиса ГК «Космос», гостиница «Алтай», ГК «Интурист».

Предприятия и организации торговли ОАО «Детский мир», ТД «Перекресток», ЗАО ГУМ-Универсам, ЗАО «Елисеевский магазин», ТД «Мир», ООО «К-Системс», ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» и другие.

**Основные конкуренты**

**Сборы и выплаты (тыс. руб.) за первое полугодие 2003 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NN п.п.** | **Компания** | **Страна регистрации** | **Город** | **Премии всего**  **(тыс. руб.)** | **Выплаты Всего (тыс. руб.)** | **Уровень выплат, %** |
| 1 | МАКС-М | РФ | Москва | 3126700 | 3334845 | 106,7 |
| 2 | Спасские ворота-М | РФ | Москва | 1105620 | 1351168 | 122,2 |
| 3 | СКПО-Мед | РФ | Москва | 991675 | 961164 | 96,9 |
| 4 | Солидарность для жизни | РФ | Москва | 816820 | 916523 | 112,2 |
| 5 | Городская СМК | РФ | Санкт-Петербург | 718840 | 702185 | 97,7 |
| 6 | Медстрах | РФ | Москва | 686137 | 756717 | 110,3 |
| 7 | АСКОМЕД | РФ | Самара | 625757 | 616019 | 98,4 |

ОАО «РОСНО-МС» по объему собранных премий и произведенных выплат занимает второе место (сборы – 2637948 тыс. руб., выплаты – 2681730 тыс. руб., уровень выплат – 101,7%)

Доли страхового поля в г. Москве, приходящиеся на основных конкурентов компании, на конец 2003 г. составляют:

* 27,7% у ЗАО «МАКС-М»,
* 17,1% ЗАО «Спасские ворота – М»

Доля страхового поля ОАО «РОСНО-МС» - 27,5%

Доли страхового поля в Московской области, приходящиеся на основных конкурентов компании, на конец 2003 г. составляют:

* 27,7% у ОАО «СКПО-МЕД»
* 24,3% у ЗАО «МАКС-М».

Доля страхового поля ОАО «РОСНО-МС» - 22,8%

В целом можно считать, что рынок страхования в IV квартале 2003 г. в г. Москве и Московской области оставался стабильным и его существенный передел без изменения действующего законодательства мало вероятен.

К факторам конкурентоспособности ОАО «РОСНО-МС» продолжают относиться:

1. Успешное позиционирование торговой марки холдинга – РОСНО, в состав которого входит РОСНО-МС
2. Высокая финансовая устойчивость
3. Большое страховое поле в г. Москве и Московской области
4. Лидерство в системе ОМС, проявляющееся в возможности влияния на принимаемые решения на стадии их подготовки
5. Наличие инновационных проектов и технологического потенциала
6. Высокий динамизм развития
7. Возможность использования территориальной сети холдинга
8. Хороший уровень PR
9. Высокий профессионализм руководящего звена
10. Высокая оценка компании со стороны страховой и научной общественности
11. Относительно стабильные отношения с конкурентами

**Рентабельность компании РОСНО.**

Рентабельность – это относительный показатель интенсивности производства, так как отражает уровень прибыльности относительно определенной базы.

Р = (П : Сср.) х 100

Р – рентабельность предприятия

П – чистая прибыль

Сср. – собственные средства

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| Прибыль чистая, млн.руб. | 7,6 | 47,4 | 250,8 | 396,3 |
| Собственные средства, млн.руб. | 370 | 694 | 1040 | 1435 |
| Рентабельность, % | 2,05 | 6,8 | 24,1 | 27,6 |

Из этой таблицы мы видим, что за последние три года рентабельность выросла на 25,55 %, чистая прибыль компании увеличилась более чем в 50 раз, а объем собственных средств к концу 2003 года составил 1435000000рублей.



Рентабельность активов.

Р = (П : А) х 100

П – балансовая прибыль

А – сумма активов предприятия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Начало периода  2002 | Конец периода  2002 |
| Балансовая  прибыль, тыс.руб. | 404488 | 261310 |
| Сумма активов  предприятия, тыс.руб. | 5556400 | 5556400 |
| Рентабельность  активов, % | 7,3 | 4,7 |

Теперь высчитаем общую рентабельность капитала по формуле:

R = Pб / Вср. ,

где Pб – балансовая прибыль

Вср – среднее значение величины валюты баланса за отчетный период. Этот показатель характеризует степень использования финансовых ресурсов фирмы.

На начало периода – 8787505

На конец периода – 6011861 , следовательно, Вср = 7399683

Pб = 332899

R = 332899/7399683 = 0,045

**Финансовая рентабельность по чистой прибыли:**

Rф = Pч / Кс,

где Pч – чистая прибыль;

Кс – среднее значение величины собственного капитала за отчетный период.

Rф на 31.03.2002 = 67938 / 1107568 = 0,0614

Rф на 30.06.2002 = 355507 / 1395126 = 0,2549

Rф на 30.09.2002 = 357480 / 1397025 = 0,2559

Rф на 31.12.2002 = 396275 / 1435038 = 0,2762



Исходя из вышеизложенных таблиц и графиков, мы видим, что компания РОСНО рентабельное предприятие, из года в год повышающее свои обороты. Величина собственных средств РОСНО устойчиво и динамично возрастает, что позволяет компании повысить долю собственного удержания при страховании крупных рисков, повышает финансовую устойчивость и создает базу для дальнейшего расширения деятельности. В 2002г. собственные средства увеличились на 38 % и составили 1435 млн. рублей.

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ОАО РОСНО.**

Организационная структура предприятия характеризуется совокупностью рабочих мест, должностей, органов управления и производственных подразделений, форм их взаимосвязей, обеспечивающих достижение стратегических целей предприятия. Она формируется исходя из требований долговременного обеспечения его конкурентоспособности, экономической эффективности, целесообразности и рациональной кооперации. В рамках организационной структуры предприятия выделяются две составляющие:

-структура управления;

-производственная структура.

Структура управления определяется составом органов управления предприятия, характером их специализации, т.е. составом задач управления и формами координации их деятельности. Структура управления формально закрепляется уставом предприятия и документально оформляется специальными положениями об отраслях и службах, должностными инструкциями всех уровней управления.

Производственная структура предприятия определяется составом его производственных звеньев и формой их взаимосвязи при осуществлении производственных процессов. На мой взгляд, компания принадлежит к функциональной структуре управления, хотя, как известно, ярко выраженные структуры управления встречаются крайне редко, впрочем, наша организация не является исключением. Основные элементы формирования организационных структур предприятий:

-анализ и дифференциация управленческих и инновационных процессов на отдельные составляющие, функции, задания;

-синтез и группирование заданий в однородные группы, достаточно устойчивые на протяжении длительного периода деятельности предприятия;

-создание специализированных подразделений и служб путем закрепления за ними однородных групп заданий, объектов, функций управления, состава работников и оборудования;

-разработка должностных инструкций и положений об отделах, службах, подразделениях для документального фиксирования принятой организационной структуры.

В случае компании РОСНО, организационная структура очень разветвленная, существует огромное количество различных отделов и подотделов. У каждого подотдела компании существует свой исполнительный директор, подчиняющийся, соответственно, первому заместителю генерального директора и непосредственно генеральному директору, что упрощает процедуру контроля. На вершине иерархической лестницы находится председатель совета директоров, далее следует совет директоров, состоящий, в основном, из представителей двух компаний акционеров АФК Система и Allianz AG. Советом директоров назначается генеральный директор компании, на сегодняшний день генеральным директором открытого акционерного общества РОСНО, является Леонид Меламед. В нашей работе, мы не будем подробно расписывать организационную структуру всех отделов компании. Следует, правда указать какие именно основные направления деятельности компании существуют. Подробно мы опишем только сектор, где мы собираемся открывать учебный центр. Это будет центр агентских продаж, как наиболее удобное подразделение, для наших целей, в компании РОСНО.

**ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ОАО РОСНО**

|  |
| --- |
| Председатель совета директоров |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| АФК Система |  | Совет директоров |  | Allianz AG |

|  |
| --- |
| Генеральный директор |

|  |
| --- |
| Первый заместитель генерального директора  Исполнительный директор |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнительный директор |  | Исполнительный  директор |  | Исполнительный  директор |  | Исполнительный  директор |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Центр клиента  ***Центр агентских продаж***  Центр индивидуальных продаж  Центр страховых программ  Центр продаж через посредников  Центр регионального управления  Центр ритейловых продаж |  | Департамент перестрахования  Департамент информационных технологий  Департамент управления активами  Экономический департамент  Департамент маркетинга  Департамент поддержки продаж |  | Канцелярия  Дирекция единого заказчика  Бухгалтерия  Служба безопасности  Аппарат генерального директора |  | Центр имущественного страхования  Центр страхования автотранспорта  Центр страхования жизни  Центр страхования ответственности  Центр медицинского страхования  Центр корпоративного страхования  Центр комплексного страхования финансовых рисков  Центр страхования финансовых институтов  Центр страхования крупного бизнеса |

В 2003 году общий объем страховых премий (взносов) по договорам страхования и договорам, принятым в перестрахование, составил 9 млрд. 513 млн. руб. При снижении доли страхования жизни возросли страховые премии по другим видам страхования в сравнении с 2002 годом и составили:

Страхование иное, чем страхование жизни - 7 млрд. 396 млн. руб. (прирост 14,0%),  
В том числе:

|  |  |
| --- | --- |
| **Личное страхование (кроме страхования жизни)** - 2 млрд. 797 млн. руб. (прирост 25,6%), из него: | * медицинское - 2 млрд. 370 млн. руб. (прирост 22,2%); * от несчастных случаев и болезней - 296 млн. руб. (прирост 81,2%); * страхование выезжающих за рубеж - 131 млн. руб. (прирост 4,8%); |
| **Имущественное страхование** - 4 млрд. 296 млн. (прирост 11,5%), из него: | * страхование имущества граждан - 120 млн. 916 тыс. руб. (прирост 24,8%); * страхование имущества юридических лиц - 2 млрд. 767 млн. руб. (прирост 7,0%); * страхование наземного транспорта - 1 млрд. 063 млн. руб. (прирост 33,1%); * страхование грузов - 73 млн. 795 тыс. руб. (прирост 25,8%); * страхование финансовых рисков - 120 млн. 132 тыс. руб. (прирост 85,5%). |

В 2003 году значительно выросли страховые премии по обязательному страхованию и составили 473 млн. 619 тыс. руб. Это объясняется введением с 1 июля 2003 года обязательного страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, премии по которому за июль-декабрь 2003 года составили 467 млн. 361 тыс. руб.

Перестраховочная премия по договорам, переданным в перестрахование, составила в 2003 году 3 млрд. 579 млн. руб. (прирост по сравнению с аналогичным показателем 2002 года составил 24%).

В 2003 году было заключено 1 млн. 249 тыс. договоров страхования, что на 10% больше, чем в 2002 году.Выплаты по страхованию иному, чем страхование жизни, возросли на 22% по сравнению с прошлым годом и составили 2 млрд. 958 млн. руб.

В отчетном периоде РОСНО, как и в прошлые годы, основное внимание уделяло повышению уровня капитализации компании и обеспечению на этой основе финансовой надежности и устойчивости. Собственные средства на 31.12.2003 составили 1 млрд. 469 млн. руб. (прирост по сравнению с 2002 годом 2,4%). Страховые резервы составили 5 млрд. 321 млн. руб.

Экономическая деятельность в условиях рыночных отношений, ужесточение конкурентной борьбы и иные причины требуют постоянного совершенствования методов планирования и *управления продажами* товаров и услуг. Успешная деятельность любой торговой организации обеспечивается реализацией комплекса мероприятий организационно-технического, экономического и правового характера. Важное место при этом занимает выработка обоснованных управленческих решений. К актуальной задаче их совершенствования относится необходимость максимально полного учета факторов, влияющих на современное состояние организации и определяющих прогноз ее развития в будущем.

Названные проблемы с успехом могут быть решены с использованием экономико-статистических (статистических) *моделей*, которые в максимальной степени аккумулируют первичные статистические данные, позволяя существенно повысить достоверность оценок деятельности субъекта рынка и выявить множество допустимых вариантов его развития. На такой объективной основе обеспечиваются прогнозирование, оптимальное планирование и выработка обоснованных управляющих воздействий. При этом практическая *экономико-статистическая модель* должна отвечать следующим требованиям:

максимально полный учет индивидуальных особенностей конкретной организации, реализуемых ею товаров или услуг, рыночной ситуации и иных существенных аспектов;

* возможность применения процедур оптимизации;
* возможность количественного прогнозирования объемов продаж и иных показателей.

Исключительное значение при создании статистических моделей имеет сбор и учет первичной информации, включающей данные о продажах. К наиболее широко используемым показателям продаж обычно относятся физический объем продаж, размер полученной прибыли и доход. Для их оценки используются критерии, позволяющие определить степень соответствия фактических результатов запланированным показателям.

Выбор факторов, влияющих на показатели продаж и необходимых для создания статистической модели, определяется гипотезами о причинах изменения уровня продаж, целями статистического анализа и рядом других обстоятельств. Обычно факторы составляют нечеткое и незамкнутое множество, то есть имеется вероятность того, что не все существенные факторы включены в рассмотрение или значения некоторых из них приблизительны. Известен принцип Парето, согласно которому при анализе системы существенны лишь некоторые факторы из всех, причем 20% факторов определяют 80% свойств системы.

Совокупность выбранных факторов должна удовлетворять условиям взаимной совместимости, т.е. она не должна содержать противоречивых и взаимоисключающих компонентов. Таким образом, факторы можно рассматривать как причину изменения показателей продаж. При этом статистические данные отражают их структуру и численные значения.

**КЛАССИФИКАЦИЯ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ.**

На данный момент существует огромное количество различных методов обучения. Традиционная классификация предполагает следующие виды обучения: словесный (лекция), работа с источниками, наглядный (демонстрация образца), практический (эксперимент). Однако, такой подход в настоящее время не сможет удовлетворить даже школьников, не говоря уже о подготовке персонала. В связи с этим, в последние годы ведется поиск путей повышения эффективности обучения за счет активизации слушателей и интенсификации самого процесса. Одно из перспективных направлений, находящееся сейчас на волне популярности, это «проблемное обучение». Здесь активность обучающихся стимулируется за счет специальной организации учебного материала. При обучении наших стажеров мы постараемся использовать весь современный комплекс методов обучения.

Таким образом, весь современный комплекс методов обучения можно условно разделить на шесть групп:

* Лекция
* Практические занятия
* Самостоятельная работа
* Активные методы обучения (АМО)
* Методы практического освоения
* Методы контроля

Самой эффективной для выработки практических знаний и умений, согласно германским специалистам, оказалась группа АМО. По полученным ими данным слушатели усваивают материал:

* на 20% при чтении лекций;
* на 30% при чтении лекций с использованием наглядных пособий;
* на 50% при использовании аудиовизуальных средств;
* на 70% при проведении дискуссий;
* на 90% при разборе конкретных ситуаций.

Стоит, наконец, определить, что же такое АМО. АМО – это методы обучения посредством воспроизведения (имитирования) производственной деятельности в учебном процессе. Какая сторона производственной деятельности, и в какой степени воспроизводится, зависит от особенностей конкретных методов и дидактических целей.

Разделить методы обучения однозначно на активные и неактивные непросто. Некоторые из них являются переходными к практическим занятиям и самостоятельной работе. Бесспорно, к АМО можно отнести разбор конкретных ситуаций, занятия-дискуссии по проблемам предприятия, а также учебно-практические конференции по обмену опытом. Разновидностями АМО со специальными возможностями формирования и развития социально-психологических качеств являются ролевой разбор конкретной ситуации (инсценировка) и методы социально-психологического тренинга.

Деловые игры также входят в разряд активных методов обучения персонала.

Цели обучения с точек зрения работодателя и самого специалиста существенно отличаются.

*Точка зрения работодателя.* Немецкие специалисты В. Бартц и X. Шайбл считают, что с позиции работодателя целями непрерывного обучения являются:

* организация и формирование персонала управления;
* овладение умением определять, понимать и решать проблемы;
* воспроизводство персонала;
* интеграция персонала;
* гибкое формирование персонала;
* адаптация;
* внедрение нововведений.

*Точка зрения наемного работника.* Бартц и Шайбл определяют следующие цели непрерывного образования:

* поддержание на соответствующем уровне и повышение профессиональной квалификации;
* приобретение профессиональных знаний вне сферы профессиональной деятельности;
* приобретение профессиональных знаний о поставщиках и потребителях продукции, банках и других организациях, влияющих на работу фирмы;
* развитие способностей в области планирования и организации производства.

Мотивацией непрерывного является связь между результатами производственной деятельности каждого работника и предоставлением ему возможности для обучения: ценность сотрудника фирмы определяет количество средств, выделяемых для повышения его квалификации.

Выпускники колледжей, нанимаемые фирмами США, проходят серьезнейшую программу профессиональной адаптации к требованиям производства. Она включает следующие стадии:

* набор работников — стажер нанимается в компанию;
* обучение перед началом работы — стажер обеспечивается соответствующей информацией перед прибытием к месту работы;
* ориентацию — стажер, нанятый на работу представляется коллективу;
* обучающую подготовку — в ее процессе стажер изучает особенности работы в компании;
* адаптацию — стажер адаптируется к условиям труда;
* назначение — принятый на работу стажер получает свою первую постоянную должность;
* оценку — оценивается весь процесс вхождения в должность.

Вся эта сложная система, сроки действия которой составляют до 18 месяцев, направлена на то, чтобы добиться максимального соответствия подготовки работников своим местам в фирмах. Наибольшее внимание уделяется *обучающей подготовке*, в ходе которой молодой специалист посещает семинары, на которых детально изучает особенности производственного процесса на предприятиях фирмы.

*Тренинг профессиональных навыков* используется для:

* пополнения недостающих знаний;
* исправления недостатков в выполнении работником должностных обязанностей;
* доведения до автоматизма навыков работы в кризисных ситуациях;
* закрепления навыков работы при исполнении особо важных для фирмы функций (обслуживание клиентов, качество продукции).

Один из вариантов оценки эффективности может быть основан на теории человеческого капитала, в соответствии с которой знания и квалификация наемных работников рассматриваются как принадлежащий им и приносящий доход капитал, а затраты времени и средств на приобретение этих знаний и навыков — инвестиции в него.

Можно выделить следующие характеристики основного капитала:

* цена приобретения;
* восстановительная стоимость;
* балансовая стоимость.

*Цена приобретения* — это сумма расходов на набор рабочей силы, ознакомление ее с производством и первоначальное обучение.

*Восстановительная стоимость* устанавливается для каждой группы сотрудников и выражает стоимость набора и обучения работника каждой профессиональной группы в текущих ценах.

*Балансовая стоимость* - показывается общая сумма вложений в трудовые ресурсы на начало планового периода (затраты на выбор и обучение), указывается объем произведенных в течение отчетного периода инвестиций, подсчитывается величина потерь вследствие увольнений, устаревания знаний и квалификации и выводится стоимость на конец рассматриваемого периода.

Исследователи утверждают, что сейчас более высокий экономический эффект от вложений в развитие персонала, чем от вложений в средства производства. Подсчеты показывают, что 1 долл., вложенный в развитие персонала, приносит от 3 до 8 долл. дохода.

Другой подход оценки эффективности обучения связан с выделением результатов обучения для разных субъектов и оценкой их качества.

Говоря об эффективности обучения, мы должны выделить три основных субъекта данного процесса:

Преподаватель, ведущий курса, который часто является и разработчиком программы обучения;

Участник программы обучения, направленный на курсы вышестоящим руководителем;

Заказчик, оплачивающий программу обучения и заинтересованный в быстром включении полученных слушателем знаний и навыков в трудовой репертуар.

У каждого из участников данного процесса существует свое представление об эффективности обучения:

Преподаватель – как правило, оценивает результат по овладению знаниями, умениями, навыками, активности слушателей в процессе занятий. Для оценки используются экзамены, зачеты, упражнения.

Участник программы – как правило, ориентируется на создавшуюся в процессе обучения атмосферу, возникший или пропавший у него интерес к данной теме. Наличию или отсутствую сформированного конкретного представления о технологии работы. Для оценки используется опрос, обратная связь по результатам обучения, анкеты.

Заказчик, вышестоящий руководитель оценивает качество обучения по набору и количеству тех навыков, которые были перенесены в практическую деятельность. Для оценки используется аттестация работников через определенный промежуток времени, интервью с руководителем по анализу проблем деятельности.

Внутрифирменное обучение – особая схема организации подготовки взрослых. Как правило, программы внутрифирменной подготовки создаются специально для конкретного предприятия и ориентированы развитие персонала и подготовку его к изменениям в организации.

Представления о технологии организационных изменений в общем виде зафиксировано в представлениях о консультационных технологиях. Можно выделить **2 основных подхода к организации консультационной работы в организации.**

**Первый**, условно его можно назвать **экспертным**, предполагает возможность подготовки программы развития организации, решения каких либо проблем, подготовки управленческого решения на базе знаний и опыта приглашенного консультанта. Задача перед консультантом, работающим в рамках подобного подхода, ставится следующим образом – провести диагностику и подготовить план изменения ситуации. Консультант в рамках такого подхода выступает как носитель экспертного знания, которое может быть применено к конкретной ситуации, сложившейся в организации. Как правило, такой консультант может работать достаточно независимо от персонала, в основном ориентируясь на нормы сложившиеся в той или иной сфере профессиональной деятельности (например, юриспруденции, финансовом менеджменте и т.д.).

**Второй**, условно его можно назвать **процессуальным**, предполагает возможность подготовки программы развития организации, только в процессе совместной работы с персоналом организации. В рамках процессуального консультирования большое внимание уделяется не только диагностике ситуации сложившейся в предметной деятельности организации, но и существующей в данной форме корпоративной культуре, специфике норм и требований к персоналу, традициям, ценностям и самой истории фирмы. В рамках данного подхода, проект предполагаемых действий, может быть создан, и главное, реализован только при участии управленческого персонала организации. Естественно, что в рамках данного подхода, к персоналу предъявляются дополнительные требования, связанные в первую очередь с ориентацией на партнерское взаимодействие с консультантом и возможностью активного участия в консультационном процессе.

Возвращаясь к специфике задач внутрифирменного обучения, необходимо определиться с тем какие цели должны быть достигнуты в программах обучения, а это связано с тем, какого типа консультационный процесс будет реализовываться на предприятии.

Если речь идет об экспертном консультировании, то вероятно программа обучения должна снабдить слушателей знаниями о типичных проблемах с которыми они могут столкнуться в профессиональной деятельности , нормах их решения задач и внешней ситуации. То есть целью является передача знаний.

Если речь идет о процессуальном консультировании то у слушателей кроме набора профессиональных знаний, должна быть сформирована установка на изменение, овладения новыми формами индивидуального поведения и развития способов групповой деятельности. То есть целью является не столько передача знаний, сколько формирование ориентации на изменение индивидуального и группового поведения.

Исходя из задач организационного развития, можно выделить следующие типы учебных программ внутрифирменной подготовки, ориентированных на повышение внешней адаптации или внутренней интеграции организации. С точки зрения направлений в обучении можно выделить пять основных ситуаций:

Система внутрифирменной подготовки может быть эффективной только в том случае, если будет проанализировано существующее положение, оценена перспектива и сформирован образ желаемого будущего, спрогнозированы изменения, подготовлены проекты изменения, определены сроки и затраты.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Ситуация* | *Конкретизация  потребности  в обучении* | *Метод обучения* |
| **1** | Специализированные программы обучения (тренинги продаж, переговоров, креативности) | Методы поведенческого тренинга |
| **2** | Программы командообразования | Активная групповая и межгрупповая деятельность с последующей рефлексией группового процесса.Деловые и ролевые игры, анализ проблем организации |
| **3** | Развитие межличностной и внутрифирменной коммуникации, формирование навыков преодоления конфликтов | Тренинг сензитивности[[4]](#footnote-4), ролевые игры, имитационные деловые игры, стажировки, проектирование корпоративной культуры |
| **4** | Управленческая подготовка | Лекции, семинары, практические занятия, учебные деловые игры |
| **5** | Подготовка к организационным инновациям | Организационно-мыслительные игры, разработка проектов, анализ ситуаций организации |

Типы программ внутрифирменного обучения

Страхование имеет ряд особенностей, отличающих его от других элементов системы финансовых отношений общества.

Во-первых, страховые фонды создаются на основе перераспределения денежных доходов и накоплений, образующихся в процессе первичного распределения национального дохода. Это обстоятельство делает страхование особо восприимчивым к тенденциям экономического развития. Снижение темпов экономического роста и увеличение инфляции незамедлительно сказываются на собираемости взносов в фонды страхования.

Во-вторых, страхование основано на предпосылке, что число страховых случаев для страхователей, регулярно выплачивающих взносы в страховой фонд, является случайной величиной, параметры которой могут быть оценены на основе статистических данных. Для страхования характерна замкнутая раскладка ущерба в рамках создаваемого страхового фонда. Средства этого фонда расходуются только для компенсации ущербов его участников. При этом страхователь имеет право на выплату страховки или компенсацию ущерба только при условии наступления страхового случая. Это значит, что страхователь не может требовать обратно свои деньги, выплаченные в виде страховой премии в течение многих лет, даже если страховой случай не возникает.

В-третьих, страхование основано на принципе баланса интересов страховщиков и страхователей. Для соблюдения этого принципа страховые предприятия вынуждены значительное внимание уделять обоснованию размеров платежей, вносимых страхователями и называемых страховыми премиями, размер которых определяется с учетом вероятности наступления ущерба и его характеристик как случайной величины.

Кроме того, предоставление страховой защиты – вид финансовых услуг, которые производят и продают страховые предприятия. Занимаясь этим специфическим производством, страховые компании должны сверять свою деятельность с потребностями клиентов, с требованиями динамично развивающегося рынка.

При выходе российской экономики из состояния депрессии потребность в страховых услугах будет расти вместе с ростом объемов хозяйственной деятельности. Во многих отраслях страхование является необходимой предпосылкой экономического роста, его составной компонентой. Это относится, в частности, к инвестициям в жилищное строительство, которые финансируются ипотечным кредитом и гарантируются в значительной части страхованием жизни заемщика в пользу кредитора. Поэтому более чем скромные объемы российского страхования (в настоящее время по объему страховых премий на душу населения Россия занимает 70-е место из 78 учтенных стран) отнюдь не свидетельствуют об отсутствии у него огромного потенциала развития.

Факторами, ограничивающими в настоящее время возможности развития российского страхового рынка являются:

- недостаточная емкость рынка с точки зрения капитала, которой располагают страховые компании, выступающие на стороне производителей страховых услуг;

- невысокая платежеспособность физических и юридических лиц, выступающих на стороне потребителей страховых услуг;

- недостаточная страховая культура населения и самих страховщиков;

- серьезные трудности с обеспечением профессионально подготовленными кадрами, отвечающими современным требованиям ведения страховых операций.

Многие проблемы российского страхового бизнеса возникают из-за низкого качества управления страховыми компаниями, которое не в последнюю очередь результат низкого уровня знаний персонала и лиц, их обучающих, элементов **исследования операций.**

По данным Департамента Страхового надзора Минфина в России на 01.01.2003 зарегистрировано 1408 страховых организаций. Это на 58 компаний больше, чем на начало 2002г. Общая сумма страховой премии (взносов), полученная страховщиками по всем видам страхования, составила за 2002г. – 300,4млрд. руб. При этом темпов прироста страховых премий в России сокращались. Так, в 2002г. премии по всем видам страхования в номинальном выражении увеличились всего на 8,1% против 60,9% в 2001г., а по добровольному страхованию премии увеличились всего лишь на 0,7% и составили 238,4 млрд. руб. Такое замедление темпов роста рынка объясняется сокращением поступлений по страхованию жизни (отказ страховщиков от финансовых схем). В 2002г. премии по страхованию жизни снизились на 25,7%, и удельная доля этого вида страхования уменьшилась на 15,4 %.

**Количественные изменения уступают место качественным.**

Как отмечают эксперты, в 2002 году почти не изменившись количественно, страховой рынок начал активнее меняться качественно. Вместе со страхованием жизни с рынка в массовом порядке уходят «зарплатные схемы», развиваются реальные виды страхования, их удельный вес в структуре страховых портфелей страховщиков увеличивается, растет качество и количество предлагаемых услуг, условия страхования становятся более гибкими. Кроме того, реформы российского законодательства в области бухучета, налогообложения, страхования, банковского дела, антимонопольного регулирования в других отраслях формируют новые правила ведения страхового бизнеса. Страховщики начинают работать аккуратнее, повышается их профессионализм, достаточно высокими темпами растут их активы и уставные капиталы. По предварительным оценкам экспертов ЦЭА, в 2002году активы российских страховщиков увеличились как минимум в 2 раза. По данным Департамента страхового надзора Минфина РФ, совокупные уставные капиталы российских страховщиков в 2002 году увеличились на 74 % и составили 46,7 млрд. руб. И все же российские страховые компании продолжают оставаться относительно мелкими финансовыми институтами. Так, по оценкам аналитиков, совокупные активы российских страховых компаний примерно в 15 раз меньше совокупных активов российских банков.

Одной из особенностей минувшего года стало достаточно резкое изменение структуры страховых премий. Так, в структуре страховых премий сократился удельный вес добровольных видов страхования: с 85,4 % году до 79,4 % в 2002году.

**Состав участников страхового рынка.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Покупатели  (страхователи) | Посредники и иные участники рынка. | Продавцы  (страховщики,перестраховщики) |
| Торговые, производственные, сельскохозяйственные, транспортные предприятия, общественные, государственные организации и учреждения; граждане и их объединения | Агенты, брокеры, консультанты, оценщики, аудиторы; союзы и ассоциации страховщиков, брокеров, агентов и т.д. | Страховые компании, перестаховочные компании и общества, страховые компании обязательного медицинского страхования, общества взаимного страхования, страховые пулы. |

**Проектная часть.**

Обучение персонала является важнейшим условием успешного функционирования любой организации. Это особенно справедливо в современных условиях, когда ускорение научно-технического прогресса значительно убыстряет процесс устаревания профессиональных знаний навыков. Инженер, закончивший ВУЗ в середине прошлого века, мог не заботиться о повышении квалификации до конца своей трудовой биографии – институтского багажа было вполне достаточно; знания выпускников начала века устаревали через 30 лет; современные инженеры должны переучиваться каждое десятилетие.

Возрастающее значение профессионального обучения для организации и значительное расширение потребностей в нем в последние 30 лет привели к тому, что ведущие компании взяли на себя подготовку и обучение квалифицированных специалистов. Организация профессионального обучения стала одной из основных функций управления персоналом, а его бюджет – наибольшей (после заработной платы) статьей расходов многих компаний. Такие организации как Ай-Би-ЭМ, Моторола, Дженерал Моторз, американские вооруженные силы ежегодно тратят миллиарды долларов на профессиональное развитие и обучение своих сотрудников и даже создали для этого собственные постоянно действующие университеты и институты.

Важность *непрерывного образования* подтверждают следующие основные факторы:

* внедрение новой техники, технологии, производство современных товаров, рост коммуникационных возможностей создают условия для ликвидации или изменения некоторых видов работ. В связи с этим необходимая квалификация не может быть гарантирована базовым образованием;
* мир превращается в рынок без границ с высоким уровнем конкуренции между странами. Страны, имеющие современную систему инженерного труда и программы непрерывного образования, лидируют в условиях этой конкуренции. Они имеют возможность в кратчайшие сроки ответить на любой “вызов” повышением производительности труда;
* изменения во всех областях жизни — главный элемент современности. Непрерывные и быстрые изменения в технологии и информатике требуют непрерывного обучения персонала;

Профессиональное обучение – процесс непосредственной передачи новых профессиональных навыков или знаний сотрудникам организации. Примером профессионального обучения могут служить курсы по обучению агентов по продажам, финансовый курс для высшего управленческого аппарата компании. Выполнение должностных обязанностей требует от сотрудников организации знания рабочих процедур и методов, выпускаемой продукции и оказываемых услуг, умения работать на установленном оборудовании и т.п. Потребности, связанные с выполнением производственных обязанностей, определяются на основе заявок руководителей подразделений и самих работников, путем проведения опросов руководителей и специалистов (отдел профессиональной подготовки рассылает анкету с просьбой указать в ней потребности в профессиональном обучении), анализа результатов работы организации, тестирования сотрудников.

В современных организациях профессиональное обучение представляет собой комплексный непрерывный процесс, включающий в себя несколько этапов .

Определение содержания программ

Оценка эффективности обучения

Профессиональные навыки и знания

Определение критериев оценки

Обучение

Выбор методов обучения

Определение целей обучения

Формирование бюджета обучения

Определение потребностей

Рис.1 Процесс профессионального обучения

Управление этим процессом профессионального обучения начинается с определения потребностей, которые формируются на основе потребностей развития персонала организации, а также необходимости выполнения сотрудниками организации своих текущих производственных обязанностей.

Еще один источник информации о потребностях в профессиональном обучении – индивидуальные планы развития, подготавливаемые сотрудниками во время аттестации, а также заявки и пожелания самих сотрудников, направляемые непосредственно в отдел профессиональной подготовки.

Стратегия развития компании, зафиксированная в специальных документах и выступлениях ее высших руководителей, также является важным источником сведений о потребностях в профессиональном обучении. Задача специалистов часто состоит в том, чтобы перевести общие положения организационной стратегии на язык профессионального обучения.

БЮДЖЕТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Профессиональное обучение связано со значительными материальными издержками, поэтому формирование и контроль за исполнением бюджета являются важнейшими элементами управления профессиональным обучением. Два фактора влияют на величину бюджета – потребности компании в обучении и ее финансовое состояние. Высшее руководство определяет, сколько может быть потрачено на профессиональное обучение в течение следующего года и, сопоставляя размер бюджета с выявленными потребностями, устанавливает приоритеты в профессиональном обучении.

При расчете бюджета профессионального обучения необходимо учесть все компоненты издержек. В нашей работе мы будем учитывать только прямые издержки – компенсацию приглашаемым инструкторам, расходы на аренду учебных помещений, приобретение материалов и оборудования и т.п. и стараться сократить их за счет использования в качестве инструкторов сотрудников компании и проведения обучения в собственных помещениях. Затраты на обучение это прибыльные капиталовложения, а отделы развития персонала и внутрифирменные учебные центры — как подразделения, участвующие в создании прибыли.

|  |
| --- |
| Центр агентских продаж |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство РОСНО-Интернейшнл |  | Агентство в МО  «Замоскворечье» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в Новокосино |  | Агентство «Центральное» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в Митино |  | Агентство «Черемушки» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство «Сокол» |  | Агентство «Чертаново» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство РОСНО-Арбат |  | Агентство РОСНО-Ока |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Чехове |  | Агентство в г.Щелково |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Сергиев-Посад |  | Агентство в г.Клин |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Электросталь |  | Агентство Черноголовка |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Мытищи |  | Агентство в г.Дмитров |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Истра |  | Агентство в г.Воскресенск |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Коломна |  | Агентство в г.Шатура |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Руза |  | Агентство в г.Раменское |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Агентство в г.Юбилейный |  | Солнечногорское агентство |

|  |
| --- |
| **ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ** |

Как мы видим из схемы организационной структуры предприятия, центр обучения можно создать практически при любом департаменте. Но, на мой взгляд, для этого идеально подходит центр агентских продаж. Мы сможем сделать это с минимальными затратами и наибольшей эффективностью. Трудоустраивать наших стажеров мы сможем в нашем же центре, в региональных агентствах. Для начала, нам необходимо определиться, в каких средствах массовой информации мы планируем размещать нашу рекламу и, в какую сумму нам это обойдется. Выберем, исходя из статистических данных, два самых популярных издания по поиску работы. Самыми популярными являются «Работа для Вас» и «Работа и зарплата».

Газета «Работа для Вас» выходит четыре раза в неделю, в месяц это будет нам стоить 13680 рублей. Рекламная полоса в неделю стоит 4.500 рублей \* 4 недели – 24% (скидка, на продолжительную аренду полосы) = 13680.

Другая газета, где мы решили разместить наше рекламное объявление «Работа и зарплата», выходит раз в неделю. Полоса рекламы стоит 2390 рублей \* 4 – 35 % (скидка) = 6214руб. в месяц.

В общем, у нас получается, что на рекламу в месяц мы тратим 19894 рубля.

Далее необходимо провести собеседование, подходит ли нам тот или иной соискатель. Собеседование мы будем проводить в два этапа, первый заполнение анкет, второй непосредственное общение с рекрутером. На этом этапе будут отсеиваться около 10 % от общего числа обратившихся в поисках работы. Для начала нам необходимо набрать около 50 человек.

После того как мы набрали группу для обучения, необходимо сразу провести психологическое тестирование, так называемый, ассессмент, который выявит наиболее способных и пригодных для данной работы людей.

Мы должны делать ставку не на количестве выпускаемых стажеров, а на качестве. Группу мы должны набрать около 50 человек.

Также нам необходимо разработать методические материалы для обучения наших студентов.

Студентам необходимо прочесть курс лекций по основным продуктам РОСНО и научить рассчитывать страховую стоимость. Ниже перечислены основные страховые продукты компании. Преподавать будут директора агентств.

Пускай это, будет первая ступень нашего обучения. На этом этапе инструктор – специально обученный сотрудник для подготовки кадров (в нашем случае, это будет несколько человек психолог, рекрутер и специалист по страховым продуктам) знакомится с вновь прибывшими работниками, подготавливает их психологически, создает непринужденную дружественную атмосферу. Рассказывает о компании, о перспективах карьерного роста, величине заработка и так далее.

Вторая ступень – это представление и отбор, на этом этапе инструктор знакомит обучающихся с внутренней структурой компании, также на данном этапе проводится серия деловых игр, способствующая выявлению наиболее подходящих кандидатов для продолжения обучения. На второй ступени отсеивается приблизительно около 10 человек.

Третья ступень – теоретическое и практическое обучение, тренинги продаж, лекции, раздача методического материала, решение задач, проверка усвоенного материала.

Завершается учебный процесс общим экзаменом по всему усвоенному материалу.

Процесс первичной подготовки занимает в среднем около двух недель.

В течение всего процесса обучения выбывает еще около 20 человек, в итоге мы выпускаем примерно 20 человек теоретически подготовленных стажеров, для работы в агентствах. Общее количество стажеров составляет 40 человек в месяц, учитываю что затраты на обучение в месяц составляют 150326,08 рублей, мы получаем стоимость обучения одного работника = 3758,15 руб., это без стоимости стажировки.

Для поведения курса лекций нам необходимо шесть преподавателей, отдельный по каждому виду продукта, это позволит свести к минимуму отвлечение преподавателей от своей непосредственной работы. Также нам необходимо подключить к обучению рекрутера и психолога, всего получается восемь преподавателей.

**Расписание программы обучения.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | Количество часов | Программа обучения | Способы обучения | Специалист (инструктор) |
| 1-й день | 8 | Вводная лекция | Лекция  Assessment [[5]](#footnote-5)  Презентация  Деловые игры | Психолог  Рекрутер  Ведущий специалист |
| 2-й день | 4 | ОС АГО, АГО РОСНО | Лекции | Ведущий специалист |
| 3 | «Формула» | Лекции | Ведущий специалист |
| 3-й день | 4 | «Подворье» | Лекции | Ведущий специалист |
| 3 | «Мегаполис» | Лекции | Ведущий специалист |
| 4-й день | 4 | Отработка «Формулы»,  ОС АГО и АГО РОСНО | Деловые игры  Рассмотрение кейсов  Практические занятия | Психолог |
| 3 | Тестирование | Самостоятельная работа | Рекрутер |
| 5-й день | 8 | НС, УСЖ | Лекции | Ведущий специалист |
| 6-й день | 4 | Отработка «Подворье» и «Мегаполис» | Деловые игры  Рассмотрение кейсов  Практические занятия | Психолог |
| 3 | Отработка НС, УСЖ |
| 7-й день | 8 | Тренинг  продаж | Инновационные игры  Деловые игры | Психолог |
| 8-й день | 8 | Добровольное медицинское страхование | Лекции | Ведущий специалист |
| 9-й день | 8 | Тренинг  продаж | Ансамблевые игры  Имитационные и ролевые игры | Психолог |
| 10-й день | 8 | Тренинг  продаж | Психолог |
| 11-й день | 4 | Зачет | Проверка усвоенных знаний | Психолог |

Давайте теперь подробно, по дням рассмотрим нашу программу обучения.

**1-й день.**

На вводной лекции рассказывается о том, что представляет из себя компания РОСНО, какие перспективы карьерного роста предусмотрены для страховых агентов. После вводной лекции проводится процедураAssessment. Assessment - это процедура подтверждения квалификации, которую должен пройти каждый соискатель (Skilled). Это позволяет увидеть насколько тот или иной кандидат соответствует нашим требованиям. Позже психолог предлагает кандидатам провести презентацию самого себя, рассказать о своих навыках достижениях положительных и отрицательных качествах, объяснить почему компании будет выгодно иметь такого сотрудника, как он. На этом этапе отсеивается около 10 человек.

**2-й день.**

ЛЕКЦИЯ является традиционным и одним из самых древних методов профессионального обучения. В ходе лекции, представляющей собой монолог инструктора, аудитория воспринимает учебный материал на слух. Лекция является непревзойденным средством изложения большого объема учебного материала в короткий срок. Позволяет развить множество новых идей в течение одного занятия, сделать необходимые акценты. Лекции чрезвычайно эффективны с экономической точки зрения. Поскольку один инструктор работает с несколькими десятками, сотнями и даже тысячами слушателей (если используется видео). Ограниченность лекций как средства профессионального обучения связана с тем, что слушатели являются пассивными участниками происходящего – лекция не предполагает практических действий со стороны обучающихся, их роль ограничивается восприятием и самостоятельным осмыслением материала. В результате практически отсутствует обратная связь, инструктор не контролирует степень усвояемости материала и не может внести коррективы в ход обучения.

**Страховой продукт «РОСНО – Формула».**

«РОСНО – Формула» - это элитный страховой продукт по доступной цене. Владелец данного продукта может быть уверен в том, что его автомобиль будет быстро и качественно восстановлен после страхового случая.

Для тех, кто застраховал свой автомобиль стоимостью от 35000$, со сроком эксплуатации 0-3 года, бесплатно предоставляется пакет VIP-обслуживания. Это означает, что в случае ДТП достаточно только позвонить с места происшествия на круглосуточный пульт РОСНО:

-на место ДТП выезжает Аварийный комиссар РОСНО, который помогает оформить заявление о страховом случае, составляет акты осмотра повреждений автомобилей участников ДТП, фотографирует место ДТП, получает справку ГИБДД без участия клиента, выписывает на месте ДТП предварительное направление на СТОА, куда и сопровождает (если это необходимо) автомобиль для оперативного ремонта;

-восстановление и ремонт автомобиля производится в лучших сервисных центрах официальных дилеров Москвы, а контроль качества ремонта машины осуществляется под строгим наблюдением сотрудников Центра страхования автотранспорта РОСНО. По окончании ремонта сотрудник компании сообщает клиенту о возможности забрать отремонтированный автомобиль.

**Страховой продукт АГО – РОСНО.**

По страхованию добровольной гражданской ответственности в РОСНО был разработан специальный страховой продукт «АГО РОСНО». Этот страховой продукт дает возможность юридическим и физическим лицам расширить страховое покрытие по полису обязательного страхования автогражданской ответственности с 400000 руб., до 25000$ или даже 25000$, менее чем за 100$. Преимущества «АГО – РОСНО»:

* страховая сумма не уменьшается после произведенных выплат;
* количество обращений страхователя по страховым событиям в течение срока страхования не лимитировано;
* полис действует и на страхователя, и на любое лицо, допущенное к управлению ТС в установленном законодательством РФ порядке;
* для удобства своих клиентов специалисты РОСНО разработали специальную программу, позволяющую приобрести полис в кредит.

**3-й день.**

**«Подворье» - страхование загородных строений.**

Продукт «Подворье» - это оптимальная страховая защита для дома или дачи, а также хозяйственных построек и сооружений, расположенных на приусадебном участке. Также по этой программе можно застраховать и движимое имущество, находящееся в доме.

Варианты страхового покрытия:

-базовое покрытие: страхование от рисков «Пожар», «Взрыв», «Удар молнии»;

-оптимальное покрытие: риски по базовому покрытию плюс стихийные бедствия: ураган, смерч, наводнение, давление снега, град, снегопад, дождь, противоправные действия третьих лиц;

-расширенное покрытие: включает страхование от рисков, входящих в оптимальное покрытие, плюс риск залив в результате аварии систем жизнеобеспечения.

Дополнительно имущество может быть застраховано от падения летательных аппаратов, наезда транспортных средств, падения деревьев, финансовых расходов, связанных с расчисткой территории.

Страховая сумма устанавливается в размере, не превышающем действительной стоимости имущества.

Для строений и сооружений – это стоимость строительства аналогичного строения или сооружения, ландшафтного сооружения в месте страхования с учетом его фактического состояния на дату заключения договора страхования.

Для движимого имущества – это рыночная стоимость аналогичного имущества на дату заключения договора.

**«Мегаполис» - страхование квартир.**

Продукт «Мегаполис» - это надежная страховая защита квартиры, которая включает страхование квартиры (может быть застрахована как квартира с внутренней отделкой и инженерным оборудованием, так и отдельно внутренняя отделка или только конструктивные элементы без внутренней отделки), домашнего имущества и гражданской ответственности за причинение вреда соседям при эксплуатации квартиры.

Варианты страхового покрытия при страховании квартиры:

-базовое покрытие: страхование от рисков «Пожар», «Взрыв», «Удар молнии»;

-расширенное покрытие: включает риски по базовому покрытию плюс противоправные действия третьих лиц, залив;

-полное покрытие: включает в себя страхование от рисков по расширенному покрытию, плюс стихийные бедствия.

Страховая сумма на квартиру и имущество устанавливается в размере, не превышающем действительной (страховой) стоимости имущества.

Для квартиры действительная стоимость определяется исходя из сложившихся в данной местности на момент заключения договора страхования цен на рынках недвижимости, подрядных работ и строительных материалов.

Для движимого имущества действительная стоимость определяется исходя из рыночной стоимости аналогичного имущества на момент заключения договора страхования. Если клиент затрудняется в определении стоимости своего дома или иного имущества, эксперты РОСНО бесплатно производят оценку.

При страховании гражданской ответственности страховая сумма устанавливается по соглашению страхователя и РОСНО.

**4-й день.**

Рассмотрение ПРАКТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЙ (КЕЙСОВ) позволяет в определенной степени преодолеть этот недостаток. Данный метод обучения предполагает анализ и групповое обсуждение конкретных ситуаций, которые могут быть представлены в виде описания, видеофильма и т.д. В основе рассмотрения практических ситуаций лежит дискуссия, групповое обсуждение конкретных ситуаций, которые могут быть представлены в виде описания, видеофильма и т.д. Для успешного использования метода практических ситуаций от участников требуется определенный уровень профессионализма и теоретических знаний, которые должны быть развиты на рабочем месте или с помощью других методов обучения.

При выборе методов обучения организация должна, прежде всего, руководствоваться эффективностью их воздействия на конкретную группу обучающихся. При этом необходимо учитывать принципы обучения взрослых людей. Таких принципов четыре:

* Актуальность. То, о чем говорится во время обучения. Должно иметь отношение к профессиональной или частной жизни обучающегося. Взрослые плохо воспринимают отвлеченные и абстрактные темы.
* Участие. Обучающиеся должны активно участвовать в учебном процессе и непосредственно использовать новые знания и навыки уже в ходе обучения.
* Повторение. Оно помогает новому закрепиться в памяти и превращает приобретенные навыки в привычку.
* Обратная связь. Обучающимся нужно постоянно предоставлять информацию о том, насколько они продвинулись вперед. Наличие такой информации позволяет им скорректировать свое поведение для достижения более высоких результатов.

Наиболее распространенной формой обратной связи являются выставляемые преподавателем оценки. Однако при этом следует быть предельно внимательным: несоответствующие ожиданиям оценки могут оказать демотивирующее действие на обучаемых. Более эффективными могут быть такие средства обратной связи как подведение итогов соревнования между участниками, определение процента выполнения задания и т.п. В обратной связи взрослые ценят не столько абсолютную оценку, сколько возможность сделать предложения по усовершенствованию, "быть услышанными".

Как показывают исследования, успех программы профессионального обучения на 80% зависит от ее подготовки и только на 20% от желания и способности обучающихся. Обучение будет в одинаковой степени неэффективно в случае отношения к нему как к "оплачиваемым каникулам" или как к "наказанию". Поэтому отдел человеческих ресурсов должен уделить особое внимание созданию соответствующего отношения к планирующемуся обучению. Следующие факторы могут мотивировать сотрудников на активное участие в программе профессионального обучения:

* Стремление сохранить работу, остаться в занимаемой должности;
* Желание получить повышение или занять новую должность;
* Заинтересованность в повышении заработной платы;
* Интерес к самому процессу овладевания новыми знаниями и навыками;
* Желание установить контакты с другими участниками программы.

**Тестирование** - в кадровой работе - метод отбора кандидатов для выполнения работы. Различаются две категории тестов:

- тесты, созданные для оценки эффективности исполнения работы;

- тесты, созданные для оценки черт характера и свойств, которые способствуют эффективному исполнению работы.

Оценка эффективности программ обучения является центральным моментом управления профессиональным обучением в современной компании. Все чаще затраты на профессиональное обучение рассматриваются как капиталовложения в развитие персонала организации. Эти капиталовложения должны принести отдачу в виде повышения эффективности деятельности организации. Так, многие экономические организации ожидают от профессионального обучения дополнительной прибыли. Корпорация Х считает желательным 10% отдачу на вложенный капитал. Потратив на профессиональное обучение 100 000 долларов, корпорация рассчитывает получить дополнительную прибыль по крайней мере в 10 000 долларов (10% капиталовложений).

Оценить эффективность каждой отдельной программы, таким образом достаточно сложно, поскольку далеко не всегда удается определить ее влияние на конечные результаты деятельности всей организации. В таком случае эффективность может оцениваться по степени достижения стоявших перед программой целей.

Некоторые программы обучения создаются не для выработки конкретных профессиональных навыков, а для формирования определенного типа мышления и поведения (характерно для программ, направленных на профессиональное развитие персонала, например молодых сотрудников организации). Эффективность такой программы довольно сложно измерить напрямую, поскольку ее результаты рассчитаны на долговременный период и связаны с поведение и сознанием людей, которые не поддаются точной оценке. В подобных случаях можно использовать косвенные методы:

* тесты, проводимые до и после обучения и показывающие насколько увеличились знания обучающихся;
* наблюдение за поведением прошедших обучение сотрудников на рабочем месте;
* наблюдение за реакцией обучающихся в ходе программы;
* оценку эффективности программы самими обучающимися с помощью анкетирования или в ходе открытого обсуждения.

В любом случае критерии оценки должны быть установлены до обучения и доведены до сведения обучающихся, обучающих и управляющих процессом профессионального обучения в организации. После завершения обучения и проведения его оценки результаты сообщаются в отел человеческих ресурсов, руководителям обучавшихся сотрудников и самим сотрудникам, а также используются при дальнейшем планировании профессионального обучения. Очень полезным является проведение повторной оценки эффективности обучения путем анализа изменений в результатах работы прошедших его сотрудников через определенный период времени (полгода или год), что дает возможность оценить долгосрочный эффект программы.

**5-й день.**

**Страхование жизни от несчастных случаев.**

РОСНО стремится максимально защитить своих клиентов от непредвиденных обстоятельств, предлагая в качестве одного из способов защиты полис добровольного страхования жизни или полис страхования от несчастных случаев. Владелец такого полиса может не только застраховать свою жизнь и жизнь своих близких и родственников, но и накопить солидную сумму к выходу на пенсию или позаботиться о материальном обеспечении своего ребенка в будущем.

ОАО РОСНО предлагает широкий выбор программ по страхованию жизни и страхованию от несчастных случаев:

* страхование от несчастных случаев;
* досрочное рисковое страхование жизни;
* страхование жизни с накоплением;
* страхование жизни в пользу детей.

В результате несчастного случая человек может потерять трудоспособность. Потребуется много времени и денег, чтобы оплатить лечение, пройти курс реабилитации, восстановить силы и поддерживать прежний уровень жизни. В такой ситуации именно страховое обеспечение по полису страхования от несчастных случаев позволит оплатить непредвиденные расходы, компенсировать потерю в заработке.

**6-й день.**

**Деловые игры** представляют собой метод обучения, наиболее близкий к реальной профессиональной деятельности обучающихся. Преимущество деловых игр состоит в том, что являясь моделью реальной организации, они одновременно дают возможность значительно сократить операционный цикл и, тем самым, продемонстрировать участникам, к каким конечным результатам приведут их решения и действия. Деловые игры бывают как глобальными (управление компанией), так и локальными (проведение переговоров, подготовка бизнес-плана). Использование этого метода позволяет обучающимся исполнять различные профессиональные функции и за счет этого расширить собственное представление об организации и взаимоотношениях ее сотрудников.

Деловые игры представляют собой метод обучения, наиболее близкий к реальной профессиональной деятельности обучающихся. Игра представляет собой совокупность мероприятий, в ходе которых команде обучающихся «игроков» предлагается решить определенную игровую задачу, отражающую реальные проблемы предприятия.

В условиях деловых игр создаются исключительно благоприятные возможности включения участников творчески и эмоционально в отношения, подобные действительным отношениям в производстве. В игре происходят быстрое пополнение знаний, дополнение их до необходимого минимума, практическое освоение навыков проведения расчетов и принятия решений в условиях реального взаимодействия с партнерами.

В отличие от конкретной ситуации, где воспроизводится момент производственной обстановки, в деловой игре обстановка выражается в динамике, процесс производства – в развитии. Воспроизвести производство в динамике и включить в него участников – две сложные проблемы использования игрового метода, которые заключаются в том, чтобы достаточно точно передать характеристики и условия производства, а также, помимо технологических параметров и экономических факторов, социально-психологические факторы. В этой связи привлекательна идея использовать в деловой игре в качестве модели реальное производство. Таким образом, мы видим, что игровые методы обучения не имеют четкой границы с методами практического освоения.

Возможны два варианта использования реального производства в качестве учебного поля. Первый вариант: все работающие остаются на своих местах. В условиях текущего производства ставится учебно-тренировочная задача и участники предпринимают действия по ее решению.

Во втором варианте сохраняется текущая производственная обстановка, но меняются участники. Их задача заключается в том, чтобы обеспечить нормальное функционирование текущего производства.

Однако в своей работе я буду рассматривать деловые игры, которые проводятся с отрывом от производства. На мой взгляд, этот разряд игр наиболее полно обеспечивает подготовку персонала и позволяет обучать людей, не имеющих опыта работы на производстве. В то же время, отрывая людей от производства, мы можем моделировать такие ситуации, которые в реальной жизни возникают нечасто, но при возникновении, которых мы должны быть уверены в адекватной реакции персонала.

Соответственно, в зависимости от того какую задачу мы ставим перед обучающимися или какую ситуацию мы хотим смоделировать, выбирается вид игры.

Разновидности деловых игр.

Существует множество разновидностей деловых игр: организационно -деятельностные (ОДИ), проектные, организационно-мыслительные, продуктно - ориентированные, практически-деловые, рекреационные и т.д. У каждой из этих игр своя задача, но большинство из них связано скорее с решением каких-либо производственных задач, нежели с образованием персонала. Несомненно, служащие компании выносят из этих игр новые знания и драгоценный опыт, но это скорее является «побочным продуктом», нежели запланированным результатом. Отсюда следует также невозможность направлять обучение сотрудников в нужное русло.

Следует отметить еще и такой важный момент, как необходимость наличия определенного навыка у служащего с точки зрения компании. Как уже говорилось ранее, для компании наиболее важным для выживания и успешной конкуренции является умение персонала мыслить нестандартно и интеграция персонала с компанией и как такового. Причем от персонала требуется не просто объединение в команды, а еще и умение работать в команде.

По этим двум важным признакам следует выделить два основных вида игр, несущих наибольшую образовательную нагрузку, так как все остальные являются производными от них. Этими видами являются инновационные игры и ансамблевые игры.

Отдельно следует выделить имитационные или ролевые игры, поскольку этот вид позволяет обучать персонал практически с нуля, методом практики, в то время как два предыдущих вида больше связаны с обучением персонала в смысле его развития.

Все три вида различаются по целям проведения, постигровым эффектам и у каждого вида есть свои особенности, достоинства и недостатки.

**7-й день.**

**Инновационные игры.**

Метод инновационных игр (ИНИ) был предложен В.С. Дудченко в 1981 году. Его группой к 1990 году было проведено около 70 игр, в ходе которых ставились задачи разработать стратегию развития отрасли, перехода организации на хозрасчет, внедрения системы подготовки и продвижения руководителей, концепцию производственно-экономической учебы и т.д.

При разработке методик были использованы следующие научно-практические направления:

1. Инноватика.
2. Метод ОДИ.
3. Тренировка групповых отношений по методу Лоренса и Гордона.
4. Метод интенсивного обучения иностранным языкам с использованием «психологического погружения», разработанный болгарским психологом Г. Лозановым.
5. Социально-психологический тренинг; одним из его создателей считается американский психолог С. Роджерс.

Общие признаки инновационных игр таковы:

1. Участники работают над решением «размытой», а не жестко структурированной задачи.
2. Основой игры является групповая работа, в процессе которой вырабатывается непредсказуемый интеллектуальный продукт.
3. В ходе игры возникает феномен групповой сплоченности как ориентация на совместные ценности.
4. В группах постоянно формируется установка на инновационное поведение.
5. В процессе выработки инновационного проекта резко возрастает интерес участников к своим собственным профессиональным проблемам, решение которых они находят в работе группы.
6. Возникают навыки совместного решения инновационных проблем.
7. Формируется потребность в деловом и межличностном общении участников игры.

Цели проведения

Под инновационной игрой подразумевается совокупность мероприятий, направленных, прежде всего, на обучение персонала мыслить перспективно, нестандартно, также обучить специальным методам приемам ориентирования в нестандартных ситуациях. Игра помогает обрести навыки системного анализа ситуации, группового метода работы и умению активно взаимодействовать с окружающими.

Вообще, этот вид игр на сегодняшний день является самым важным для компаний. Особенно важен он для компаний, занимающихся новейшими технологиями, поскольку именно там нужен инновационный подход. Инновационный подход ориентирует участников на создание и выявление того нового, что появляется на каждом этапе работы. Игра называется инновационной, потому что ориентирует людей на выработку новых, нестандартных идей и подходов. Однако не новизна становиться самоцелью. Важно другое – найти оптимальный способ разрешения возникших трудностей.

Особенности организации и проведения.

Для организации ИНИ необходимо выполнение следующих условий:

1. Участие руководителя высшего уровня.
2. Проведение игры в непривычной для участников обстановке.
3. Не разрешается опоздание к началу работы и досрочный отъезд.
4. Общая численность участников игры – 35-50 человек вместе с консультантами (по одному на каждые 7 игроков).
5. Численность группы не более 9 человек. Число групп 3 – 6.
6. Участники распределяются по группам равномерно, с таким расчетом, чтобы творческий потенциал групп был примерно равным. Группы комплектуются с учетом пола, возраста, статуса, уровня образования. Желательно объединять в одной группе конфликтующих участников.
7. Обычный день на игре включает следующие фазы: групповая работа, дискуссия, общение в «клубном» режиме. В последней фазе организуются лекции и рекреационные формы деятельности.
8. Этапы игры: а) диагностика проблемы; б) анализ ситуации; в) формулирование проблемы; г) определение целей; д) выработка решений; е) разработка проблемы; ж) формирование программы реализации проекта.

Организация инновационной игры предполагает также следующие принципы:

1. Системность, заключающуюся в программировании и развертывании ее как целостной системы человеческой деятельности: выработка решений, группообразование, обучение.
2. Коллективную ответственность консультантов и заказчиков за организацию и результат игры.
3. Единоначалие руководителя игры.
4. Самопрограммирование, позволяющее по ходу проведения вводить новые «правила», выбирать «формы и методы работы».
5. Саморазвитие. ИНИ как метод, учитывая развитие социальной среды и специфику конкретных задач, «выращивает» себя для решения все более сложных проблем. Каждая последующая игра не похожа на предыдущую.
6. Принцип контролируемой борьбы, заключающийся в конкурсности и соревновательности групп.
7. Принцип развивающего обучения ориентирует участников не на расширение объема знаний, а на освоение, разработку и поиск новых решений проблемных ситуаций. Задача консультантов не найти решение проблемы, а научить этому игроков.

Важно понимать отличие ИНИ от традиционной системы образования. Традиционная система дает определенный минимум знаний, а потом учится применять их на практике. Изначальный изъян этой системы в том, что обучающийся не имеет представления о том, какие именно и в каком объеме знания потребуются ему для последующей деятельности. Этим и объясняется низкая эффективность лекций как метода обучения (см. п. 1.1.). В ИНИ делается упор на выработку у обучающегося потребности в знаниях. Поэтому с первого дня участники включаются в сложную работу, и только на второй день им читают лекции о том, как можно преодолеть встреченные трудности. То есть схема обучения такова: сначала деятельность – потом знания, которые тут же находят применение на практике.

Другой важный момент в проведении ИНИ – понятие о норме. Обычно нормальным считается средний результат. Но в ИНИ делается упор на достижение максимально возможных результатов и высокий уровень подготовки. По ходу игры участники убеждаются, что используют свой творческий потенциал лишь в незначительной мере, и учатся реализовывать свои скрытые возможности.

Третий важный момент заключается в том, что при обучении целесообразно давать информацию большими объемами, создавая для человека информационно насыщенную среду. То есть мозг человека «атаковывается» десятками тысяч бит информации, а дальнейшая работа заключается в актуализации, извлечении полученных данных из подсознания и налаживании каналов, по которым она становится доступной сознательному использованию. Таким образом, традиционная система образования опять оказывается вывернутой наизнанку: не от простого к сложному, а от сложного к простому. Сначала человек учится эффективно решать проблемы, и только потом начинает понимать как он это делает.

Еще одним важным фактором проведения ИНИ является создание личной заинтересованности в результатах работы, или мотивирование. Консультанты помогают каждому игроку найти аспект, интересный лично ему и позволяющий преодолеть его собственные затруднения. Этот фактор тесно переплетается с понятиями о норме в игре, поскольку игрок тем более стремится к максимизации усилий и, соответственно, результатов, чем сильнее он лично заинтересован в результате.

Постигровые эффекты.

Основной эффект игры заключается в «перевороте» сознания сотрудников от традиционного способа мышления к инновационному. Человек освобождается от врожденной боязни перемен, от предрассудков, мешающих инновационному мышлению.

Главной причиной, снижающей эффект игры, является то, что по окончании ее участники сталкиваются с жесткой реальностью. Скоро они начинают осознавать, что все их инновационные наработки повисают в воздухе из-за сильного психологического противостояния: «мы» – участники игры, обогатившиеся новым видением решения проблем, и «они» – не понимающие произошедших с нами перемен; наработанный результат, так сильно для них привлекательный, оказывается настолько же непривлекателен для всех остальных. Поэтому очень важно соблюдать пункт правил, в котором говорится о привлечении высшего руководства к игре, поскольку в противном случае все наработки будут отторгаться. Если это условие не соблюдается, то вся игра теряет смысл.

Также следует выделить эффект «возврата достоинства», когда участники говорят: «А мы, оказывается, лучше, чем сами о себе думали». Этот эффект связан с изменением нормы и с максимизацией усилий. После игры сотрудник обнаруживает, что он может работать гораздо интенсивнее, он открывает в себе новые резервы работоспособности.

Эффективность.

Эффективность инновационных игр оценивается, прежде всего, в зависимости от «переворота» в сознании игравших. Однако и без такой оценки можно говорить об ИНИ как о высокоэффективном методе обучения персонала. Несомненно, многое зависит от того, насколько хорошо организована игра, все ли правила соблюдены, какие конкретно ставит цели заказчик. Но при правильной организации ИНИ является, пожалуй, наилучшим методом развития персонала в области принятия решений. Об этом свидетельствует инновационная ориентация всех современных компаний, особенно тех, которые имеют дело с высокими технологиями.

**8-й день.**

**Добровольное медицинское страхование.**

Добровольное медицинское страхование (ДМС) – наиболее популярный вид страхования. По договору ДМС главным обязательством страховой компании является не выплата страхового возмещения, а организация медицинского обслуживания застрахованного на высоком уровне и оплата полученных им медицинских услуг.

Добровольное медицинское страхование позволяет получать своевременную и качественную медицинскую помощь для себя и своих близких в лучших лечебно-профилактических учреждениях страны. Кроме того, полис ДМС помогает избежать незапланированных расходов в семейном бюджете. При страховом взносе от 350$ в год и выше, в зависимости от выбранной программы, затраты страховой компании на лечение одного пациента могут составить до150000$.

В рамках программы добровольного медицинского страхования существует возможность пользоваться услугами различных лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ), диагностических центров и медицинских НИИ.

**9 и 10-й день.**

**Тренинг** - систематическая тренировка или совершенствование определенных навыков и поведения участников тренинга. Различают тренинг делового общения, тренинг продаж, перцептивный тренинг, поведенческий тренинг, тренинг чувствительности, ролевой тренинг, видеотренинг и др.

**Имитационные и ролевые игры.**

Имитационной называют игру, которая позволяет исследовать социальную систему путем эксперимента с ее моделью, воспроизводящей функционирование системы во времени. При этом имитируются взаимодействия органов управления в тех или иных хозяйственных ситуациях. Иными словами, смысл имитационной или ролевой игры заключается в исполнении участниками заранее розданных ролей. Игра помогает лучше понять сотрудникам схему работы других подразделений, что уменьшает количество конфликтов на предприятии, связанных с запросами одного отдела и возможностями другого. Также, игра может служить чисто образовательным целям, поскольку в игровом процессе вырабатываются навыки решения стандартизированных задач, соответственно применяются стандартные методы. Таким образом, появляется возможность обучить сотрудника «имитировать» действия, соответствующие определенным должностям. Несомненно, он не сможет обосновать свои действия или понять, почему надо поступать так, а не иначе: для этого необходимо специальное образование, но сможет выполнять задания, соответствующие этой должности, в повседневной рутине и более эффективно получать специальное образование.

Организация и проведение.

Игра организуется следующим образом: участники в предложенной руководителем ситуации принимают определенные решения, имитируя исполнение заранее розданных ролей, одновременно реагируя на действия соседей, исполняющих иные роли. Учитывая реакции партнеров, принимают решения. Цикл повторяется.

В завершение анализируется и обсуждается каждый игровой этап, восстанавливается порядок действий участников, оценивается правильность выбранных решений с различных точек зрения. Информация обобщается, выделяются цепочки причинно следственных связей.

Для проведения имитационной игры необходима обширная техническая документация, включающая в себя: характеристику объекта имитации, пояснительную записку, техническое задание, материалы по изучаемой проблеме, сценарий проведения игры, описание игровой обстановки, описание алгоритмов поведения участников, руководство администратору, ведущему игры, инструкции игрокам, руководство по ведению игровой обстановки, программу эксперимента, отчет о нем.

Особенности.

Следует понимать, что в имитационных играх, в отличие от инновационных, участники имеют дело с моделями, а не с реальными ситуациями, что накладывает определенные ограничения. Например, решения, разработанные в ходе имитационной игры, носят больше теоретический характер и не могут применяться на практике без определенной адаптации.

**Ансамблевые игры.**

Цели проведения.

Другим важным аспектом выживания компании, помимо инновационного мышления персонала, является «сыгранность», сплоченность сотрудников компании. Для этого и существуют ансамблевые игры (АИ).

Вообще говоря, ансамблевые игры обязаны своим происхождением инновационным играм, а точнее их «приземляющему» постигровому эффекту. Речь идет о попытках внедрения инноваций на предприятии, и об отторжении игровых наработок персоналом, не участвовавшем в игре. Здесь встала важная проблема конструирования таких игр, в которых игровые наработки непосредственно вплетались бы в практику сразу после игры. Таким образом появились на свет ансамблевые игры. Их суть заключалась в том, чтобы решая проблемы предприятия, формировать одновременно ансамбль единомышленников из тех команд, которые приглашались на игру. В отличие от ИНИ ансамблевые деловые игры требую гораздо меньше времени на их проведение, но больше времени на их подготовку, так как проводятся с ключевыми фигурами предприятия, которые принимают важные управленческие решения прямо в игре и сами хотят проверить условия, способы и механизмы их реализации в отыгрывании «сбойных» ситуаций. Их не надо погружать в искусственно созданный мир игровых переживаний, поскольку они находятся в реальном жестком мире. Но тем не менее им необходимо показать горизонты, чтобы они смогли работать. Поэтому в АИ организация игровых процедур максимально приближена к реальным ситуациям.

Исходным в конструировании игрового ансамбля является отбор команд игроков. Господин Красовский выделяет четыре таких способа:

1. Подбор команд по принципу агрегированности: экономическая служба, кадровая служба, руководители производств и т. д.
2. Подбор командных звеньев по производствам, где 3 – 5 производственных зон, которые представлены каждая в отдельности своей командой.
3. Подбор команд таким образом, чтобы в деловой игре участвовали все руководители функциональных подразделений и подразделений производственных.
4. Объединение руководителей в команды по принципу личной взаимной заинтересованности в решении деловых проблем.

Каждый из вышеуказанных способов имеет как свои плюсы, так и минусы, поэтому в АИ отрабатываются специальные приемы, снижающие отрицательный эффект (например применяются приемы из ролевых игр: проигрывание ситуаций за других, освоение других ролей и пр.). Главным в АИ является создание такого игрового ансамбля, который мог бы стать достаточно представительным для всей организации и перенести все результаты игры на практику без особых потерь времени и серьезных ошибок. Поэтому все игровые методы направлены, прежде всего, на глубокую и масштабную проработку психологических барьеров к нововведениям (здесь особенно четко видно родство с ИНИ).

Постигровые эффекты.

После проведения игры переживания участников отслеживались по их высказываниям. Можно выделить следующие постигровые эффекты:

* «дефицит общения», когда игра окончена, но расходиться никто не хочет.
* «возврат достоинства»: «А мы лучше, чем сами о себе думали».
* «изнанка»: участники увидели себя и свою фирму такими, какие они есть.
* «голый король»: участники убедились в слабости той команды, которая казалась сильной.
* «холодный душ»: участники осознают необходимость более серьезного подхода к управлению.
* «открытые двери»: участники игры заново сблизились между собой.
* «зеркало»: участники игры увидели себя и других в деле, глубже осознав кто есть кто.
* «перенастройка»: участники осознают важность и необходимость таких предприятий.
* «эффект команды»: «Мы вместе прожили игру».

Вообще, стоит отметить схожесть постигровых эффектов у инновационных и ансамблевых игр, что еще раз говорит о родственности этих двух видов. Разница заключается в том, что в ИНИ основной эффект – проявление инновационного мышления, а в АИ – создание ансамбля единомышленников.

Итак, мы рассмотрели три вида деловых игр. У каждого из них свои цели, свои задачи, свои методы обучения. Тем не менее, очень четко прослеживается родственная связь между ними. Это объясняется тем, что все они имеют под собой игровую подоплеку. Другой важный момент заключается в том, что, несмотря на различие в целях одни игры заимствуют некоторые методы из других. Так в ансамблевых играх для более успешного формирования команды предпринимаются попытки снять психологические барьеры, используя методику инновационных игр. Таким образом, мы видим тенденцию к взаимопроникновению видов в зависимости от поставленной задачи. Такое взаимопроникновение обеспечивает более эффективное решение задачи и, соответственно, более эффективное обучение персонала.

Вообще, следует отметить, что деловые игры являются самым эффективным и перспективным методом обучения персонала, поскольку гибкая конструкция игры (мы можем подобрать подходящую игру практически на любую поставленную задачу) и сжатые сроки вкупе с интенсивностью обучения представляются наиболее оптимальными с точки зрения компании.

Другим огромным плюсом деловых игр как метода обучения является развитие в персонале умения инновационно мыслить, что является очень важным для компании для того, чтобы выжить в условиях суровой рыночной конкуренции. Деловые игры также способствуют созданию эффективных команд и интеграции персонала как такового. Степень эффективности игры оценивается нее по степени преодоления психологических барьеров к нововведениям, как это было в ИНИ, а по степени осмысления делового сотрудничества команд. Ансамблевые игры являются самым эффективным средством создания команд, обучения людей работать вместе. Прежде всего, они концентрируются на выигрышах и проигрышах, позволяя участникам включать экономическое мышление. Такие переживания формируют установки на победу, в которых успехи и неудачи оцениваются с точки зрения не только социальной психологии, но и психологии экономической. Участники учатся взвешивать риски в оценке управленческих решений, рисковать, играя на деньги.

**11-й день.**

**Зачет.** Проверка усвоенной информации.

**Капитальные затраты.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Капитальные вложения | Количество | Сумма: |
| Офисная техника: |  |  |
| Базовый блок | 1 | 12200 |
| Монитор | 1 | 11600 |
| Принтер | 1 | 14500 |
| Мебель: |  |  |
| Стол | 30 | 27000 |
| Стул | 60 | 24000 |
| Шкаф | 2 | 5200 |
| Реклама в СМИ о найме психолога |  | 6214 |
| Реклама в СМИ о найме рекрутера |  | 6214 |
| Аренда помещения за 2 месяца |  | 72500 |
| Оклад психолога |  | 23200 |
| Оклад рекрутера |  | 20300 |
| Анкеты | 150 | 468 |
| **Итого:** |  | **223396** |

Для начала рассчитаем капитальные затраты, необходимые нам для начала функционирования центра обучения. Нам нужно найти специалистов по двум вакансиям: психолог и рекрутер. Для этого разместим рекламу в газете «Работа для Вас», в течение месяца будет идти просмотр и выбор кандидатов на эти должности. Необходимо арендовать помещение и купить мебель. Помещение будет простаивать около двух месяцев, в это время мы будем подбирать персонал, закупать мебель, печатать анкеты, набирать группу.

**Начисление амортизации за месяц использования компьютерной техники.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование основного средства | Балансовая стоимость | Амортизация | Остаточная стоимость | Срок полезного использования |
| Базовый блок | 12200 | 254-17 | 11945-83 | 4 |
| Монитор 15  LG Flatron | 11600 | 241-66 | 11358-34 | 4 |
| Лазерный принтер  HP Laser Jet | 14500 | 604-17 | 13895-83 | 2 |
| Итого: | 38300 | 1100 | 37200 |  |

Рассчитаем сумму амортизационных отчислений. Для начала, мы определили срок полезного использования, т.е. период, в течение которого использование объекта основных средств призвано приносить доход или служить для выполнения целей организации. Срок полезного использования объекта определяется предприятием при принятии объекта к учету. При расчете суммы амортизационных отчислений, мы будем использовать линейный способ. При линейном способе годовая сумма амортизационных отчислений определяется исходя из первоначальной стоимости объекта и нормы амортизации, исчисленной исходя из срока полезного использования этого объекта. Например, мы приобрели базовый блок за 12200руб., со сроком полезного использования 4 года. Норма амортизационных отчислений составит 25 %, амортизация в месяц составит: (12200 \* 25 : 100)/12 = 254,17руб.

Норма амортизационных отчислений монитора 15 LG Flatron при его стоимости 11600руб. составит 25 %, амортизация в месяц составит: (11600 \* 25 : 100)/12 = 241,66руб.

Норма амортизационных отчислений лазерного принтера HP Laser Jet при его стоимости 14500руб. составит 50 %, амортизация в месяц составит: (14500 \* 50 : 100)/12 = 604,17руб.

**Текущие затраты в месяц.**

|  |  |
| --- | --- |
| Статьи расходов. | Сумма руб. |
| Анкетирование | 468 |
| Методические пособия | 42284 |
| Секретарь | 1200 |
| Ведущий специалист | 11430 |
| Рекрутер | 20300 |
| Психолог | 21170 |
| Реклама в СМИ | 19894 |
| Аренда помещения для занятий | 36250 |
| **Итого:** | **152996** |

Как мы видим из схем организационной структуры предприятия, центр обучения можно создать практически при любом департаменте. Но, на мой взгляд, для этого идеально подходит центр агентских продаж. Мы сможем сделать это с минимальными затратами и наибольшей эффективностью. Трудоустраивать наших стажеров мы сможем в нашем же центре, в региональных агентствах. Для начала, нам необходимо определиться в каких средствах массовой информации мы планируем разместить нашу рекламу и в какую сумму нам это обойдется. Выберем, исходя из статистических данных, два самых популярных издания по поиску работы. Самыми популярными являются «Работа для Вас» и «Работа и зарплата».

Газета «Работа для Вас» выходит четыре раза в неделю, в месяц это будет нам стоить 13680 рублей. Рекламная полоса в неделю стоит 4.500 рублей \* 4 недели – 24% (скидка, на продолжительную аренду полосы) = 13680.

Другая газета, где мы решили разместить наше рекламное объявление «Работа и зарплата», выходит раз в неделю. Полоса рекламы стоит 2390 рублей \* 4 – 35 % (скидка).

В общем, у нас получается, что на рекламу в месяц мы тратим 19894 рубля.

Далее необходимо провести собеседование, подходит ли нам тот или иной соискатель. Собеседование мы будем проводить в два этапа, первый заполнение анкет, второй непосредственное общение с рекрутером. На данном этапе будет отсеиваться не более 10 % от общего числа обратившихся в поисках работы. Для начала нам необходимо набрать около 50 человек. В среднем в месяц проходят анкетирование около 150 человек. Анкета состоит из двух оборотных листов. Затраты на изготовление анкет:

Всего 300 листов, бумага нам обойдется в 60 рублей, а картридж для принтера в 408руб., итого 468руб.

После того как мы набрали группу для обучения, необходимо сразу провести психологическое тестирование, так называемый, ассесмент, который выявит наиболее способных и пригодных для данной работы людей.

Мы должны делать ставку не на количестве выпускаемых стажеров, а на качестве. Группу мы должны набрать около 50 человек.

Также нам необходимо разработать методические материалы для обучения наших студентов.

Студентам необходимо прочесть курс лекций по основным продуктам РОСНО и научить рассчитывать страховую стоимость. Ниже перечислены основные страховые продукты компании. Преподавать будут директора агентств.

Пускай это, будет первая ступень нашего обучения. На этом этапе инструктор – специально обученный сотрудник для подготовки кадров (в нашем случае, это будет несколько человек психолог, рекрутер и специалист по страховым продуктам) знакомится с вновь прибывшими работниками, подготавливает их психологически, создает непринужденную дружественную атмосферу. Рассказывает о компании, о перспективах карьерного роста, величине заработка и так далее.

Вторая ступень – это представление и отбор, на этом этапе инструктор знакомит обучающихся с внутренней структурой компании, также на данном этапе проводится серия деловых игр, способствующая выявлению наиболее подходящих кандидатов для продолжения обучения. На второй ступени отсеивается приблизительно около 10 человек.

Третья ступень – теоретическое и практическое обучение, тренинги продаж, лекции, раздача методического материала, решение задач, проверка усвоенного материала.

Завершается учебный процесс общим экзаменом по всему усвоенному материалу.

Процесс первичной подготовки занимает в среднем около двух недель.

В течение всего процесса обучения выбывает еще около 20 человек, в итоге мы выпускаем примерно 20 человек теоретически подготовленных стажеров, для работы в агентствах.

Методические пособия:

Бумага 500листов – 100 руб.

Картридж для принтера на 2500 страниц – 1700 руб., 1700/2500 = 0,68 – стоимость одной печатной страницы

Использование компьютера и принтера в месяц – 1100 руб.

Заработная плата референта 12000, на набор и тиражирование методических пособий уходит примерно 10 % ее рабочего времени, следовательно, в месяц это будет стоить 1200руб.

Всего у нас планируется занятия по семи предметам, стажеров набираем около 50 человек, методическое пособие 50 печатных листов по каждому предмету. На вводной лекции отсеивается приблизительно 10 человек, психологически не подходящие для данной работы. Следующий отсев произойдет на первом зачете, где будут проверяться знания полученные в ходе обучения, отсеется около 10 человек. Последний отсев произойдет, на выпускном экзамене тоже около 10 человек, получается, что мы обучили 20 стажеров за 13 дней. В месяц у нас будет получаться выпускать две группы. Перед первым зачетом читают лекции по четырем предметам:

4предмета \* 50 листов \* 40 человек = 8000листов = 16 пачек бумаги.

3предмета \* 50 листов \* 30 человек = 4500листов = 9 пачек бумаги.

Плюс к этому мы проводим два экзамена, тест состоит из 10 листов.

1 тест для 40 человек = 10 \* 40 = 400 листов

2 тест для 30 человек = 10 \* 30 = 300 листов, итого 700 листов.

(8000 + 4500 + 700)/500 \* 100 = 2640 руб.

Теперь посчитаем, сколько мы потратим на картриджи для принтера:

26400/ 2500 \* 1700 = 17952 руб.

Итого у нас получается, учитывая, что групп в месяц у нас две:

(2640 + 17952)\* 2 + 1100 = 42284 руб.

Оклад ведущего специалиста равен 20300руб., в месяце около 20 рабочих дней, при 8-ми часовом рабочем дне, один час стоит 127 руб., на проведение лекций для одной группы тратится 39 часов, плюс около 6 часов для подготовки материала для лекций. В итоге у нас получается, что ведущий специалист в месяц нам будет обходиться:

45часов \* 2группы \* 127руб. = 11430руб.

Оклад психолога составляет 23200руб., на проведение лекций, зачетов и практических занятий тратится около 57 часов рабочего времени, плюс подготовка материала для зачета, разработка деловых игр около 16 часов. Итого мы получаем:

(23200оклад / 20 рабочих дня / 8часов) \* (73 часа \* 2группы) = 21170руб.

Человек, занимающийся набором персонала, имеет оклад 20300.

Арендуемое нами помещение, составляет 50 кв.метров, плата 725руб. за квадратный метр, итого получается 36250руб. в месяц.

На функционирование центра обучения нам необходимо 152996 руб. ежемесячно.

После того, как мы преподали стажерам азы как рассчитывать страховые премии и продавать страховые продукты, обучение продолжается уже непосредственно в региональных агентствах, куда мы их распределяем после успешной сдачи зачета. В агентство направляются 2-3 стажера и там их прикрепляют к наставнику, который в течение трех месяцев будет их консультировать и помогать им. Наставник получает за каждого стажера 1500руб. в месяц.

Далее стажеры должны выйти на минимальную эффективность:

1-й месяц: заключение одного договора по добровольному виду страхования (минимальный 600руб.)

2-й месяц: накопительная сумма договоров должна составлять 30000руб.

3-й месяц: накопительная сумма договоров должна составлять 90000руб.

Если выполняются эти показатели, тогда стажер получает процент от заключенных договоров и выплачивается стипендия в размере 3000руб. Из нашего выпуска 40 человек к концу 2-го месяца останется около 30 человек, а к концу 4-го месяца на эффективность выйдут только 20 человек, это те, кто будут приносить компании в месяц не менее 60000руб. Агенты в основном являются внештатными сотрудниками, не получающими стабильного оклада. Они получают процент от суммы заключаемых сделок, и чем больше накопительная средняя сумма договоров, тем больший процент получает агент.

**Структура продающих подразделений.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| руководитель |  | Back office |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| наставник |  | наставник |

У каждого наставника в подчинении находится около 10-15 человек агентов и стажеров в подчинении, как показала российская и зарубежная практика, на рынке страхования это является наиболее оптимальной и эффективной схемой управления продажами. При большем числе агентов наставник будет управлять менее эффективно, следовательно, будут падать продажи. Наставник занимается контролем, мотивацией, организацией продаж и обучения, подбором новых кадров.

Контролирует наставников – руководитель, директор регионального подразделения.

Back office – занимается документацией, документооборотом, разработкой новых видов продукции, рекламой и продвижением ее на отечественном рынке, первичным обучением персонала (стажеров), контролем над выплатами, финансированием региональных агентств, включает в себя экономические и юридические службы компании.

**Возможности карьерного роста.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор  ЦАП |  | Генеральный  агент 1 ранга |

Карьера Организация

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Директор  агентства |  | Генеральный  агент 2 ранга |

менеджера   
в РОСНО собственного

бизнеса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Специалист  в агентстве |  | Генеральный  агент 3 ранга |

|  |
| --- |
| Агент |

|  |
| --- |
| Стажер |

Основной целью продавца является стремление заработать как можно больше денег и дальше вытекающее отсюда стремление к успеху, моральное удовлетворение, возможность карьерного роста.

Для эффективной работы агентов нужно создать ряд условий, основными из которых являются:

- возможность хорошего заработка,

- система дополнительных материальных (бонусы) и моральных (грамоты, награды) поощрений,

- также немаловажную, а иногда и решающую роль, играет возможность карьерного роста.

Основная масса агентов – это внештатные сотрудники, работающие по договору, то есть, как такового оклада у них нет, только процент (комиссия) от заключенных договоров.

Генеральный агент – самостоятельное лицо, осуществляющее эффективные личные продажи. Генеральный агент может иметь суб-агентов. Высокая мотивация на личный успех.

Элементы мотивации генеральных агентов:

1. Генеральная комиссия – базовая комиссия + дополнительная комиссия. Дополнительная комиссия зависит от объемов Генерального агента. Дополнительная комиссия может быть потрачена как на содержание собственного офиса, так и на увеличение собственного дохода/выплаты вознаграждений сотрудникам генерального агента.
2. Ссуда при присвоении статуса генерального агента. Ссуда выдается на покрытие расходов, связанных с организацией офиса (первый взнос по аренде / ремонт / покупка мебели / оборудование офиса). Ссуда не возвращается если генеральный агент сотрудничает с РОСНО более 3-х лет.
3. Нефинансовая мотивация: элитный клуб миллионеров, агентский клуб.

|  |
| --- |
| Ген. Агент  Миллионер  от 1000000$ |

23,3%

~14562$/мес

|  |
| --- |
| Ген.агент1  500000$  1000000$ |

22,5%

~7031$/мес

|  |
| --- |
| Ген.агент2  250000$  500000$ |

|  |
| --- |
| Стажер  0-10000$  13,9% |

|  |
| --- |
| Агент  10000$  100000$ |

21,7%

~3150$/мес

|  |
| --- |
| Ген.агент3  100000$  250000$ |

18,6%

~850$/мес

Инвестиции Инвестиции Инвестиции Вступление в клуб

1500$ 5000$ 10000$ миллионеров

**Таблица перспектив для генеральных агентов.**

**Динамика денежных поступлений от агента – стажера.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 месяц | 2 месяц | 3 месяц | Итого: |
| Минимальная сумма контракта, руб. | 600 | 30000 | 90000 | 120600 |
| Комиссия стажера, 13,9 % | 83,40 | 4170 | 12510 | 16763,40 |
| 40 % отчисляется в фонд страховых выплат | 206,64 | 10332 | 30996 | 41534,64 |
| Остаток средств, прибыль компании | 309,96 | 15498 | 46494 | 62301,96 |

**Коучинг** – это поддерживающее отношение к обучаемому, которое ставит основной акцент на то, чтобы он достигал своих целей, самостоятельно решая проблемы, стоящие перед ним, добиваясь при этом наибольшей реализации своих способностей и возможностей. Коучинг направлен на развитие у обучаемого навыков осознания и ответственности за собственные действия.

Правила коучинга: коуч не дает советов и готовых решений, коуч помогает обучаемому, самому найти верное решение.

Инструмент коучинга: вопрос.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Этапы коучинга** | **Стажер** | **Наставник** |
| 1. Установление взаимоотношений коучинга, заключение «контракта на содостижение». | Высказывает просьбу помочь. | Объясняет правила игры и помогает сформулировать ожидания в целом. |
| 2. Определение задачи для конкретной встречи. | Уточняет свои ожидания от конкретной встречи. | Детализирует задачу на конкретную встречу совместно со стажером. |
| 3. Исследование текущей ситуации (проблемы). | Исследует ситуацию и свое отношение к ней совместно с наставником. | Старается понять текущую ситуацию (проблему) и отношение к ней стажера и помочь в том же самому сотруднику, задавая вопросы и активно слушая. |
| 4. Определение внутренних и внешних препятствий на пути к результату. | Исследует свои внутренние и внешние препятствия. | Старается понять, что мешает сотруднику в достижении цели, и помочь ему в осознании и исследовании препятствий. |
| 5. Выработка и анализ возможностей для преодоления препятствий. | Исследует возможности для преодоления препятствий. | Задает вопросы, провоцирующие сотрудника к поиску решений и преодолению ограничений. |
| 6. Выбор конкретного варианта действий и составление плана. | Анализирует возможности, выбирает конкретный вариант и составляет план действий. | Помогает сотруднику в анализе возможностей. |
| 7. Наставник и стажер договариваются о том, что конкретно должно быть сделано к следующей встрече (определенному сроку). | | |
| Следующая встреча всегда начинается с обзора:   * Что сделано * Что удалось сделать * Что можно было сделать лучше | | |

Из приведенных в пример таблиц и графиков мы видим, что открытый нами центр обучения начнет приносить значительную прибыль уже к середине четвертого месяца работы.



**БЕЗОПАСНОСТЬ И ЭКОЛОГИЧНОСТЬ.**

Задачами безопасности жизнедеятельности состоит в обеспечении нормальных условий деятельности людей, их жизни, в защите человека и природной среды от воздействия вредных факторов, превышающих нормативно-допустимых уровней. Поддержание оптимальных условий деятельности и отдыха человека создает предпосылки для проявления наивысшей работоспособности и продуктивности

Для того чтобы человек мог плодотворно работать, ему необходимо создать оптимальные условия для выполнения его производственных обязанностей. Существует целый ряд норм, выполнение которых позволяет во многом обеспечить такие условия, а также уменьшить негативное влияние техники на здоровье работника. Для успешной работы очень важно правильно спланировать рабочее место, которое должно удовлетворять требованиям удобства выполнения работ, рационального использования площадей и объемов, соблюдения правил техники безопасности. При планировании рабочего места необходимо учитывать удобство расположения дисплеев, принтеров, системного блока, клавиатуры, рабочего стола пользователя, а также зоны досягаемости рук оператора. Эти зоны установлены на основании антропометрических данных человеческого тела и приводятся в соответствующих справочниках. Условия эксплуатации вычислительной техники также накладывают ряд условий на параметры микроклимата, так как перегрев аппаратуры может привести к выходу ее из строя, а слишком низкая температура приводит к проблемам при запуске винчестеров и ошибкам чтения с гибких дисков.

Важно, чтобы рабочее место было хорошо освещено. Лучше всего если свет падает слева. Необходимо также предусмотреть искусственное освещение, например, в виде люминесцентных ламп. В любом случае, прямой свет не должен попадать на экран монитора, что очень сильно понижает контрастность. Кроме того, вредными являются резкие перепады освещенности – когда экран стоит в тени, а за спиной оператора находится окно или ярко освещенная стена – в этом случае экран превращается в зеркало, на котором видно все, что происходит за спиной оператора, но не видно то, что происходит на самом экране. При этом намного ускоряется утомляемость глаз, хотя, в отличие от первого случая и можно кое как работать

Рекомендуется после каждых двух часов работы за дисплеем делать пятнадцатиминутный перерыв, а после четырех часов – часовой. Этот режим позволит избежать переутомления.

 В процессе труда человек вступает во взаимодействие с различными предметами, другими людьми. Кроме этого на него воздействуют параметры производственной обстановки (температура, влажность, подвижность воздуха, шум и т.д.). Это характеризует определенные условия, в которых протекает труд человека. От условий труда в большой степени зависят здоровье и работоспособность человека, его отношение к труду.

При плохих условиях резко снижается производительность, и создаются предпосылки для возникновения травматизма и профессиональных заболеваний.

Производственный фактор называется опасным, если его воздействие на работающего в определенных условиях приводит к травматизму или другому резкому ухудшению здоровья человека в предельно короткий срок. Если же производственный фактор приводит к снижению работоспособности и как следствие, к заболеванию, то его считают вредным. ГОСТ 12.0.002. - 80.

ГОСТ 12.0.003 - 74 содержит классификацию элементов условий труда, выступающих в роли опасных и вредных производственных факторов. Они подразделяются на 4 группы:

- физические;

- химические;

- биологические;

- психофизиологические.

В таблице 5.1 приведены опасные и вредные факторы, влияющие на работников в служебных помещениях. Целью нашей работы является устранение или уменьшение воздействия вредных и опасных факторов на здоровье работников.

Опасные и вредные факторы в служебных помещениях

|  |  |
| --- | --- |
| ФАКТОРЫ | ДЕЙСТВИЕ НА ЧЕЛОВЕКА |
| 1. Высокое напряжение тока в электросети | Электротравмы (ожоги) |
| 2. Вредные вещества | Общетоксическое, аллергическое, канцерогенное, раздражающее, нарушение тканевого дыхания, действие на центральную нервную систему |
| 3. Неоптимальные метеорологические условия | Нарушение терморегуляции |
| 4. Нерациональное освещение | Нарушение зрительной функции, снижение работоспособности |
| 5.Неудобная рабочая поза | Патологическое изменение опорно-двигательного аппарата, снижение работоспособности |
| б. Напряженный умственный труд в условиях дефицита времени | Нервно-психическое, зрительное напряжение, переутомление, снижение работоспособности |
| 7. Монотонный труд | Мышечное напряжение, утомляемость, снижение работоспособности и интереса к работе. |

Предлагаемые мероприятия направлены на защиту от вредных и опасных факторов в служебных помещениях. Они могут быть сгруппированы, как:

1)      Гигиенические:

a)      нормирование факторов производственной среды, влияющих на здоровье и работоспособность.

b)      оздоровление условий труда путем уменьшения и ликвидации вредных факторов производственной среды.

2)      Физиологические:

a)      устройство рабочего места и использование инструментов, машин и оборудования в соответствии с физиологическими требованиями.

b)      внедрение физиологически обоснованных режимов труда и отдыха.

c)      Уменьшение умственной и эмоциональной напряженности труда.

3)      Психологические:

a)      учет психологических особенностей личности при выборе профессии и соответствия их требованиям, предъявляемым особенностям труда (профессиональная ориентация и отбор).

4)      разработка и внедрение мероприятий по созданию благоприятного климата в коллективе, высокой заинтересованности в труде и его результатах.

5)      Эстетические:

a)      соблюдение требований технической эстетики при оформлении интерьеров, расположении оборудования, цветовом оформлении и т.п.

# Организация рабочих мест в помещении

Рабочее место – это первичное звено производственной структуры предприятия, представляет собой трехмерную пространственную зону приложения труда, созданную на основании действующих трудовых норм, оснащенную необходимыми средствами, предназначенную для трудовой деятельности одного или нескольких исполнителей.

Состояние рабочих мест, их организация напрямую определяют уровень организации труда на предприятии, кроме этого организация рабочего места непосредственно формирует обстановку, в которой постоянно находится работник на производстве, что влияет на его самочувствие, настроение, работоспособность и, в конечном итоге, на производительность труда.

Для каждого рабочего места устанавливается характерное сочетание признаков, определяемых отраслевой принадлежностью, видом и типом производства, функциями и профессией работника, степенью механизации или автоматизации труда, уровнем специализации, исходя из особенностей труда, производится организация рабочего места, его техническое оснащение и обслуживание.

Уровнем организации и обслуживания рабочего места является степень соответствия условий охраны и безопасности труда установленным государственным стандартам качества. Определение уровня проводят в ходе аттестации рабочих мест, на основании которой принимаются управленческие решения о целесообразности использования или ликвидации рабочего места; об улучшении или совершенствовании условий труда.

Рассмотрим организацию рабочих мест служащих, поскольку от нее во многом зависит эффективность всей управленческой деятельности.

При распределении служебных помещений в офисах учитываются прежде всего роль и функции в управленческой структуре тех подразделений, для которых предназначаются. Так, кабинеты первых руководителей, комнаты для ведения переговоров помещаются в наиболее спокойных частях зданий с удобным и по возможности изолированным подходом к ним. Подразделения, работа которых связана с приемом большого числа посетителей со стороны, например отделы кадров, располагаются на нижних этажах максимально близко от главного входа. Остальные же подразделения (как и отдельные рабочие места) группируются прежде всего в соответствии с существующими взаимосвязями, что позволяет сократить излишнее хождение по офису.

В качестве служебных помещений могут использоваться залы на несколько десятков человек; средние по размеру комнаты на 5-6 работников; кабинеты на одного или на двоих. Каждый вариант имеет свои преимущества и свои недостатки. Так, в больших помещениях лучше используется полезная площадь; удобнее менять планировку; дешевле обходится отопление, освещение, вентиляция; наконец, люди в любой момент могут свободно общаться друг с другом. Но здесь труднее сосредоточиться, больше соблазнов отвлечься на посторонние дела и разговоры и в целом выше утомляемость. Чтобы как-то ослабить влияние этих факторов, в больших помещениях используются легкие передвижные перегородки.

Сами помещения в идеале должны быть прямоугольными с соотношением сторон от 1:1 до 1:2 и планироваться так, чтобы при необходимости в них нашлось место для установки дополнительного оборудования и организации новых рабочих мест. Но в любом случае между ними должны сохраняться проходы от 55 до 100 см., обеспечивающие свободное передвижение работников и их доступ к оборудованию.

Немаловажную роль в повышении эффективности труда служащих играет удобная мебель, соответствующая физиологическим и антропометрическим характеристикам людей. Такая мебель собирается из унифицированных стандартных элементов, позволяющих при необходимости без труда составлять новые комбинации.

Haбop мебели должен давать возможность размещать весь комплекс технических средств управленческой деятельности — компьютер, пишущую машинку, телефон и т.п. (обычно на небольших специальных столиках), а так же необходимое количество документов. Для работы предпочтительно использовать двухтумбовый стол или однотумбовый с левосторонней тумбой для ящиков и стулья на колесиках с подъемно-поворотным механизмом. Все это в сочетании с правильным освещением (свет должен падать слева или спереди) обеспечивает оптимальную рабочую позу, свободную и удобную, сохраняющую прямую осанку (наклон допустим не более 10-15') и позволяющую при необходимости как сидеть, так и стоять.

Рабочее место и его оснащение является важнейшей составной частью условий труда. Существует четыре группы условий труда: социально-гигиенические, физиологические, психологические, эстетические.К первой группе относится состояние воздуха, шум, вибрация, излучения, освещенность рабочих мест и т.п. Их параметры легко формируются на основе стандартов санитарных служб. Во вторую группу входят нагрузки на организм, возникающие в процессе трудовой деятельности, в том числе связанные с использованием машин и оборудования. Здесь можно нормировать лишь степень тяжести и монотонности работы. Третью группу составляют такие элементы, как морально-психологический климат и характер взаимоотношений между членами коллектива. Четвертую группу образует интерьер производственных помещений, предметная среда, эргономические требования к оборудованию. Условия труда, представленные третьей и четвертой группами, поддаются количественному описанию, а поэтому и не могут нормироваться; здесь возможно высказывать лишь качественные рекомендации общего плана.Благоприятные условия труда способствуют духовному и физическому комфорту работников, их стремлению к творчеству, непосредственно влияют на повышение производительности труда. Неблагоприятные же вызывают переутомление, формирование профессиональных заболеваний, что увеличивает затраты и снижает общую эффективность деятельности фирмы. Поэтому на условия труда должно быть направлено пристальное внимание ее высшего руководства.

# Создание рационального освещения рабочих мест.

Освещение в служебном помещении осуществляется естественным светом, т.е. через одно большое окно, и системой искусственного комбинированного освещения. Для общего освещения используются лампы накаливания. Светильники общего освещения в помещении размещены над рабочими столами, что создает равномерное освещение служебных помещений. При комбинированном освещении используются светильники местного освещения, которые предназначены для создания высоких уровней освещенности. При устройстве комбинированного освещения соблюдены санитарные нормы. Светильники общего освещения обеспечивают не менее 10% освещенности рабочего места.

**Естественное и искусственное освещение /СНиП 23-05-95/**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характе-истика зрительной работы и наименьший размер объекта различения с фоном, мм | Разряд и подразряд  зрительной работы | Контраст объекта с фоном | Характе-истика фона | Искусственное освещение | | | Естественное освещение | | Совмещенное освещение | |
| освещенность | | | КЕО,% | | | |
| При комбинированном | | При общем | При верхнем или комби-ирован-ном | При боковом освеще-нии | При верхнем или комби-нирован-ном освеще-нии | При боковом освеще-нии |
| всего | В том числе от общего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Наивысшей точности, менее 0,15 | 1а  1б  1в  1г | М  М, Ср.  М,Ср,Б  Ср,Б,Б | Т  Ср,Т  Св,Ср,Т  Св,Св,Ср | 5000, 4500 4000  2500  1250 | 500  400  300-200  300 | 1250  750-600 400 |  |  | 6,0 | 2,0 |

Предлагаю следующие мероприятия:

1. Проводить регулярно очистку стекол и оконных рам, не менее 4 раз в год.

2. Заменить лампы ЛХБ на лампы с большей световой отдачей - щелевые, поверхность которых покрыта зеркально отражающим слоем.

**Рекомендации по оптимизации микроклимата:**

В служебных помещениях должны быть обеспечены оптимальные параметры микроклимата, позволяющие сохранять нормальное функционирование организма и высокую работоспособность персонала, труд которого согласно ГОСТ 12.1.005-88 отнесен к категориям легких (работы, производимые сидя, стоя или связанные с ходьбой, но не требующие систематического физического напряжения или поднятия и переноса тяжестей)- 1а и 1б с теплозатратами до 174 Вт.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сезон года | Категория работ | Температура С | | Относительная влажность | | Скорость движения м/с, не более | |
|  |  | Оптим. | Факт. | Оптим | Факт. | Оптим | Факт. | |
| Холодный и переходный  Теплый | 1а  1б  1а  1б | 22-24  21-23  23-25  22-24 | 15-20  15-20  23-30  23-30 | 40-60  40-60  40-60  40-60 | 40-60  40-60  40-60  40-60 | 0,1  0,1  0,1  0,2 | 0,1  0,1  0,1  0,1 | |

Используются системы отопления - водяное с радиаторами. Вентиляция в здании естественная, неорганизованная (воздух поступает и удаляется через окна, двери).

Рекомендации по оптимизации микроклимата:

В холодный и переходный сезон года ставить дополнительные электрические нагревательные приборы для повышения температуры в помещении;

В теплый сезон года больше открывать окна, или создавать организованную естественную вентиляцию.

При работе сидя рабочее место обеспечивает выполнение трудовых операций в пределах зоны досягаемости моторного поля как вертикальной, так и горизонтальной плоскостях. При работе стоя оптимальное положение тела работающего не достигается из-за низкого стола. Для улучшения положения работающего предлагается ставить столы более высокие.

Организация рациональных режимов труда и отдыха Рациональный режим труда и отдыха устанавливается с учетом психофизической напряженности труда работников и динамики работоспособности. Предусматривается строгое соблюдение регламентированных перерывов на обед и два регламентированных перерыва по 15 минут. При восьми часовом графике работы обед должен быть через 4 часа от начала работы, дополнительные перерывы предусмотрены через 3 часа от начала работы и за 2 часа до ее окончания.

**Размеры рабочего места с нерегулируемыми параметрами**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Нормируемая  Величина | Значение, мм, для рабочего места | | | | | |
| женщин | | мужчин | | Женщин и мужчин | |
| норм | факт | норм | факт | норм | Факт |
| При работе сидя | | | | | | | |
| 1. | Высота рабочей поверхности в зависимости от характера работ |  |  |  |  |  |  |
| Легкая работа (конторская) | 700 | 750 | 750 | 750 | 725 | 750 |
| Печатание на машинке | 630 | 750 | 680 | 750 | 655 | 750 |
| 2. | Высота сидения | 400 | 450 | 430 | 450 | 420 | 450 |
| 3. | Расстояние от сидения до нижнего края рабочей поверхности | 150 | 300 | 150 | 300 | 150 | 300 |
| 4. | Размеры пространства для ног |  |  |  |  |  |  |
| Высота | 600 | 650 | 600 | 650 | 600 | 650 |
| Ширина | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
|  | 650 | 700 | 650 | 700 | 650 | 700 |
| При работе стоя | | | | | | | |
| 5. | Высота рабочей поверхности в зависимости от характера работ |  |  |  |  |  |  |
| Легкая работа | 990 | 750 | 1060 | 750 | 1025 | 750 |

Для соблюдения эргономических требований к организации рабочего места работников аппарата управления и во избежание заболеваний и снижения работоспособности необходимо выполнить следующее:

* оптимизировать положение тела работающего при положении сидя за счет установки офисной мебели – столов, стульев и подставок для ног с регулируемыми параметрами, позволяющими приводить их в соответствии с астрометрическими характеристиками служащих. .(Стул или кресло должен иметь саморегулирующее устройство, подлокотники и спинку, угол наклона, который будет, изменятся в пределах 90-100 градусов к плоскости сидения, высота опорной поверхности спинки должна составлять 300 мм и соответствовать по форме изгибам позвоночника в его поясной- грудном отделе, ширина сидения можно быть только 700 мм, глубина 380 мм, подставка для ног должна иметь рифленую поверхность).

При установлении мебели с вышеперечисленными параметрами необходимо: также обеспечить выполнение трудовых операций в пределах зоны досягаемости поля, как в вертикальной, так и в горизонтальной плоскостях. При этом будут обеспечены прямые и свободные положения корпуса тела работающего или наклон его вперед не более чем на 15 градусов.

* при работе сидя величина угла в тазобедренных, коленных и голеностопных суставах должна составлять не менее 90, оптимальные углы в суставах 98 - 103 .
* для снятия нервного и физического перенапряжения необходимо использовать функциональную музыку. Такая музыка предупреждает утомляемость, улучшает настроение и способствует росту производительности труда на 5 - 20%.

**Обеспечение требований технической эстетики**

Эстетическое оформление служебных помещений отделов работников управления соответствует СниП 181-70. В соответствии с этими требованиями цветовое оформление помещений, где осуществляется работа с умственным напряжением и элементами монотонности, решено следующим образом: стены комнат, оконные рамы которых ориентированы на юго-восток, окрашены в светло - салатовый цвет с коэффициентом отражения 0,52, а стены комнат, оконные проемы которых ориентированы на северо-запад, окрашены в светло-оранжевый цвет. Для гармоничного сочетания с данными тонами, установленная мебель имеет светло-коричневые оттенки, обивка стульев и кресел красного цвета, что гармонирует с оранжевым и зеленым, «ликвидируя», таким образом, монотонный характер.

Согласно рекомендациям СниП 181 — 70 пол покрыт линолеумом коричневого цвета, а потолок покрашен в белый цвет. При таком выборе цветовой гаммы осуществляется требуемый перепад яркости, что не приводит к зрительному утомлению при переводе взгляда с одной поверхности на другую. Отдельные элементы (папки, органайзеры, письменные принадлежности, картины и искусственные цветы) выбраны ярких цветов, что тоже ликвидирует элементы монотонности труда. Также в служебных помещениях, на основе требований производственной этики, имеются зеленые (живые) насаждения, аквариумы.

Источником шума в помещении является пишущие машинки, электровычислительная техника, разговаривающие служащие, клиенты, уличный автотранспорт.

**Допустимые уровни звукового давления и звуки на рабочих местах**

Для уменьшения уровня шума проводятся следующие мероприятия:

* + установка звукопоглощающих прокладок из резины, в местах прохождения воздуховодов через стены помещений;
  + устранение не плотностей в дверных и оконных проемах;
  + проведение облицовки верхней части стен в комнатах с печатающей вычислительной техникой - герметичным материалом;
  + установка печатающей и вычислительной техники на резиновые прокладки. Дополнительно необходимо провести тройное остекление рам со стороны автострады.

**Защита от шума**

Источником шума в помещении является пишущие машинки, электровычислительная техника, разговаривающие служащие, клиенты, уличный автотранспорт. Уровень шума не превышает предельно-допустимый уровень, предусмотренный ГОСТом 12.1.003-88, что отображено в таблице.

**Допустимые уровни звукового давления и звуки на рабочих местах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Рабочее  Место | Уровень звукового давления, дБ, в октавных полосах со среднегеометрическими частотами, Гц | | | | | | | | Уровни звука и эквивалентные уровни звука, ДБА |
|  | 63 | 125 | 250 | 500 | 1000 | 2000 | 4000 | 8000 |  |
| Офис | 71 | 61 | 54 | 49 | 45 | 42 | 40 | 38 | 50 |

Для уменьшения уровня шума проводятся следующие мероприятия:

* + установка звукопоглощающих прокладок из резины, в местах прохождения воздуховодов через стены помещений;
  + устранение не плотностей в дверных и оконных проемах;
  + проведение облицовки верхней части стен в комнатах с печатающей вычислительной техникой - герметичным материалом;

установка печатающей и вычислительной техники на резиновые прокладки. Дополнительно необходимо провести тройное остекление рам со стороны автострады.

**Защита от вредных факторов**.

Источниками загрязнения служебных помещений могут быть вредные вещества внешней среды и более 100 соединений, выделяющихся из строительных конструкций, ткани мебельной обивки, одежды, обуви и биоактивные выделения (антропоксины) самого человека. Основываясь на ГОСТ 12.1.005-88 .

Для снижения концентрации вредных веществ в помещении должен быть обеспечен воздухообмен, при котором на каждого работающего следует подавать не менее 30 м/ч наружного воздуха, если удельный объем помещения менее 20 м3 и не менее 20м3/ч, если удельный объем помещения более 20 м3/ч (СН 4088-86).

**Характеристика вредных веществ, содержащихся в воздухе служебного помещения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вредные вещества | ПДК, мг/м3 | Класс опасности | Действие на человека |
| 1. Внешние источники (от автострады) | | | |
| Оксид углерода | 20 | 4 | Блокирует гемоглобин, нарушает тканевое дыхание |
| Диоксид азота | 5 | 2 | Наркотическое действие, действие на кровеносную систему |
| Свинец (выхлопы автомобилей) | 0,01/0,0070 | 1 | Общетоксическое, канцерогенное |
| Пыль (сажа) | 4 | 4 | Раздражающее, канцерогенное |
| 2. Строительные материалы (бетонные конструкции) | | | |
| Радон, полоний, уран | 0,015 | 1 | Канцерогенное, общетоксическое |
| 3. Мебель, одежда, обувь | | | |
| 4 фенопласты | 6 | 3 | Общетоксическое, аллергическое, канцерогенное |
| Полиэфирный лак | 6 | 2 |  |
| Капролактам | 10 | 3 |  |
| Формальдегид | 05 | 9 |  |
| Бензол | 5 | 2 |  |
| Пыль растительного и животного происхождения | 2-6 | 4 |  |
| 5. Антропоксины | | | |
| Диоксид углерода | 10 | 2 | Раздражающее, действует на ЦНС |
| Сероводород | 3 | 3 |  |
| Микробы |  |  | Общетоксическое |
| Клещи |  |  | Аллергическое |

**Обеспечение электробезопасности и пожаробезопасности**

Помещение офиса относится согласно ПУЭ к классу помещения без повышенной опасности, т.е. здесь отсутствуют условия, создающие «повышенную опасность» или «особую опасность».

Во избежание поражения людей электрическим током розетки, которыми пользуются для включения электроприборов согласно ГОСТ 12.1.030-81, заземлены. Все токоведущие провода надежно изолированы, проводятся регулярные проверки изоляции в сетях и потребителях тока. Конструкции электроустановок соответствуют условиям их эксплуатации и обеспечивает защиту персонала от соприкосновения с токоведущими частями, а оборудования- от попадания внутрь посторонних тел и воды.

Помещение офиса согласно ОНТП-24-86, относится к категории «В», так как здесь находятся твердые сгораемые вещества, которые под воздействием огня воспламеняются, тлеют и обугливаются и продолжают гореть, тлеть или обугливаться после удаления источника зажигания. Помещение офиса расположено в восьмиэтажном здании, основные несущие строительные конструкции которого выполнены из кирпича и имеют согласно СниП 2.01.02-85, III-ю степень огнестойкости, с минимальным пределом огнестойкости 2 часа.

В помещении имеются первичные средства пожаротушения воздушно-пенные огнетушители.

**Расчет ожидаемого экономического эффекта от внедрения мероприятий, направленных на сохранение здоровья и работоспособность персонала.**

Учебный центр вновь создаваемое предприятие.

Поэтому мы проанализировали организацию условий труда в нашей организации и ввели некоторые мероприятия по улучшению условий труда в организации. Рассчитаем эффект от введенных мероприятий.

Эффект от сокращения суммы выплат из фондов социального страхования за период нетрудоспособности в следствии заболеваемости, связанными с условиями труда

Эз1=Qнт \* (Дз1 – Дз2) ,

где Qнт – сумма выплат по временной нетрудоспособности в связи с заболеваниями

в расчете на один человеко-день (руб.)

Дз1 и Дз2 – число дней нетрудоспособности из-за заболевания, связанного с

неблагоприятными условиями труда до и после внедрения мероприятий.

Эз1 = 200,00 \* (20 – 7) = 2600,00 руб.

      Эффект от сокращения затрат на лечение в связи с уменьшением заболеваний, связанных с условиями труда

Эз2 = Qа \* (Днс1 – Днс2) + Qг \* (Дсн1 – Дсн2)

Где Qа – средние затраты на лечение, приходящиеся на один день лечения в

амбулаторных условиях. (руб.)

Днс1 и Днс2 – число человеко-дней, пропущенных по болезни в связи с

неблагоприятными условиями труда при временной нетрудоспособности до

и после внедрения мероприятий.

Qг – средние затраты на лечение, приходящиеся на один день лечения в

стационаре (руб.)

Дсн1 и Дсн2 – число человеко-дней, пропущенных по болезни в связи с

неблагоприятными условиями при стойкой нетрудоспособности до и после

внедрения мероприятий

Эз2 = 150 \* (20 – 7) = 1950,00 руб. (все лечение проходило амбулаторно)

Общий социально-экономический эффект от внедрения мероприятий по улучшению условий труда

Эоб = Эз1 + Эз2

Эоб =2600,00 + 1950,00 = 4550,00

       Годовой экономический эффект

Эг = Эоб – З,

где З = 0,08 \* k ; где k – единовременные затраты на внедрение мероприятий (руб.)

Эт = 4550 – 0,08 \* 6000 = 4550 – 480 = 4070 руб.

Срок окупаемости

Т = k : Эоб

Т = 6000 : 4550 = **1,32 года**

**Из вышеизложенного видно, что предложенные мероприятия по улучшению условий труда экономически эффективны.**

**Экологически опасные объекты региона**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Экологически опасные объекты | Экологические значения факторов | Ожидаемые экологические последствия |
| Автотранспорт | Выбросы химически вредных веществ в атмосферу.  Шум. | Деградация почв, образование кислотных дождей, ухудшение здоровья населения и демографических показателей. |
| Высокоразвитая сеть коммуникаций | Выбросы и разливы жидкостей, транспортируемых по трубопроводам.  Электромагнитные излучения. | Нарушение несущей способности грунтов.  Провалы.  Ухудшение здоровья населения |

**Предельно допустимые концентрации вредных веществ в атмосферном воздухе**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вредные вещества | Предельно допустимая концентрация | Допустимая  Концентрация |
| Максимально разовая | Среднесуточная |
| Аммиак | 0,2 | 0,04 |
| Азота диоксид | 0,085 | 0,04 |
| Бензин | 5,0 | 1,5 |
| Дихлорэтан | 3,0 | 1,0 |
| Марганец и его соединения | 0,01 | 0,001 |
| Мышьяк | - | 0,003 |
| Пыль нетоксичная | 0,5 | 0,15 |
| Сажа | 0,15 | 0,05 |
| Свинец и его соединения | - | 0,0003 |
| Сероводород | 0,008 | 0,0008 |
| Сероуглерод | 0,03 | 0,005 |
| Оксид углерода | 5,0 | 3,0 |
| Фенол | 0,01 | 0,003 |
| Формальдегид | 0,055 | 0,003 |
| Фторгестные соединения | 0,02 | 0,005 |
| Хлор | 0,1 | 0,03 |

**Выводы по безопасности труда**

Безопасность труда - это не только здоровье трудящихся, по и мощный экономический фактор, так как улучшение условий труда и экологической обстановки ведет к увеличению его производительности, сокращению выплат по больничным листам и нетрудоспособности, по возмещению ущерба здоровью.

* В ходе анализа расположения офиса предприятия основной акцент в рамках анализа безопасности жизнедеятельности был сделан на рассмотрение условий труда, в административных помещениях и были предложены следующие рекомендации по усовершенствованию системы безопасности жизнедеятельности:
* Ввести регулярные медицинские осмотры работников и исследования окружающей среды на производственных участках и в служебных помещениях.
* Организовать озеленение помещений комнатными растениями, целесообразно организовать комнату отдыха с мягкой мебелью и музыкальным оформлением.
* В связи с тем, что фактические значения температуры и влажности воздуха не соответствуют оптимальным, рекомендуется: провести мероприятия по герметизации оконных и дверных проемов с целью устранения сквозняков.
* В теплый сезон года больше открывать окна, или создавать организованную естественную вентиляцию.
* в холодный и переходный сезоны использовать дополнительные электрообогреватели масляного типа.

В целях защиты персонала от негативного воздействия окружающей среды, следует:

* Устранение не плотности в дверных и оконных проемах.
* Установка звукопоглощающих прокладок из резины в местах прохождения воздуховодов через стены помещений.
* установить шумоизолирующие окна и двери
* установить системы кондиционирования воздуха;

      установить вентиляционные фильтрующие системы.

**Заключение.**

Целью данной дипломной работы было совершенствование управлением системой продаж в страховании физических лиц. Этого можно добиться путем расширения штата квалифицированных сотрудников.

Экономическая деятельность в условиях рыночных отношений, ужесточение конкурентной борьбы и иные причины требуют постоянного совершенствования методов планирования и *управления продажами* товаров и услуг. Успешная деятельность любой торговой организации обеспечивается реализацией комплекса мероприятий организационно-технического, экономического и правового характера. Важное место при этом занимает выработка обоснованных управленческих решений. К актуальной задаче их совершенствования относится необходимость максимально полного учета факторов, влияющих на современное состояние организации и определяющих прогноз ее развития в будущем.

Исключительное значение при создании статистических моделей имеет сбор и учет первичной информации, включающей данные о продажах. К наиболее широко используемым показателям продаж обычно относятся физический объем продаж, размер полученной прибыли и доход. Для их оценки используются критерии, позволяющие определить степень соответствия фактических результатов запланированным показателям.

Выбор факторов, влияющих на показатели продаж и необходимых для создания статистической модели, определяется гипотезами о причинах изменения уровня продаж, целями статистического анализа и рядом других обстоятельств. Обычно факторы составляют нечеткое и незамкнутое множество, то есть имеется вероятность того, что не все существенные факторы включены в рассмотрение или значения некоторых из них приблизительны. Известен принцип Парето, согласно которому при анализе системы существенны лишь некоторые факторы из всех, причем 20% факторов определяют 80% свойств системы. Под управлением продажами можно понимать функцию торговой организации, ориентированную либо на сохранение ее качества в условиях изменения внешней среды, либо на достижение определенной цели. Под качеством торговой организации здесь подразумевается совокупность свойств, утеря которых влечет для нее серьезные проблемы. В административно-хозяйственной структуре непосредственное управляющее воздействие выражается обычно в нормативном установлении системы критериев, фиксирующих значения или пределы изменений основных характеристик ее функционирования, и представляет собой средства финансово-административного влияния на организацию. Совокупность управляющих воздействий, распределенных во времени, и соответствующая информации о состоянии организации и рыночной среды, является управляющим решением. Если все процедуры переработки информации о состояниях организации и рыночной среды могут быть формализованы, то они называются алгоритмом управления. Современные требования к быстроте, надежности, точности управления и информационная нагрузка на лиц, принимающих решения, столь высоки, что комплекс данных задач может быть оптимальным образом решен лишь при широкой автоматизации процессов управления. Для этого необходима максимально возможная формализация управленческих процедур. Она опирается на базы данных, а также средства их обработки и анализа, включая статистические модели.

В России страхование, как и вся экономическая система, находится в состоянии реформирования. Страхование – это развивающаяся отрасль, опирающаяся на огромный, практически неосвоенный рынок, имеющий в России большое будущее. Основанием для такого прогноза является то, что во многих развитых странах мира страховые компании по своей мощности и размерам концентрируемого в них капитала стоят наравне с банками и являются важной отраслью финансового сектора экономики. В настоящее время спрос на страховую защиту имеет три главных источника. Первый – это негосударственный сектор хозяйства с естественной потребностью в страховании в силу своей незащищенности. Второй источник спроса на страховые услуги связан с приватизацией жилищного фонда, реформой жилищно-коммунального хозяйства, развитием индивидуального жилищного строительства и ростом благосостояния определенной части населения.

Третий источник спроса на страховую защиту – это широкие массы населения. Гарантии, предоставляемые системой государственного социального страхования, стоят значительно ниже планки жизненного уровня. Государство снимает с себя обязанность постоянной опеки над своими гражданами, предоставляя им невиданную ранее свободу действий. В этих условиях неизбежно возрастает потребность в различных формах личного и имущественного страхования, гарантирующих поддержку семьи в трудное для нее время, материальное обеспечение в старости, предоставление качественных медицинских услуг и многое другое.

Многие проблемы российского страхового бизнеса возникают из-за низкого качества управления страховыми компаниями, которое не в последнюю очередь результат низкого уровня знаний персонала и лиц, их обучающих, элементов **исследования операций.**

Для успешного развития компании необходимо огромное количество различных факторов, но основной из них все-таки – человеческий. Так, где же взять квалифицированных специалистов? В высших учебных заведениях страхование, редко где выделено как отдельная специализация. Целью данного дипломного проекта является расчет себестоимости и окупаемости центра агентского обучения компании РОСНО, а также доказательство актуальности создания подобного центра обучения. На мой взгляд, наиболее быстро развивающимся и перспективным рынком, в данный момент, является рынок страхования. Следовательно, уже возникает дефицит квалифицированных сотрудников. Центр обучения мы будем создавать при центре агентских продаж. Затраты на обучение, в этом случае, получатся минимальные. Преподавателей можно набрать из давно работающих, опытных агентов. В настоящий момент страховой рынок России находится на этапе становления. Тем не менее, устойчивое ежегодное развитие и значимость предоставляемых услуг для социальной сферы и бизнеса делают рынок страхования заметным участником экономических процессов в государстве. Среди ключевых движущих сил развития рынка можно выделить рост ВВП и объема промышленного производства; рост реальных доходов населения; увеличение оборотов и количества, занятых в среднем и малом бизнесе.

Одним из важнейших стратегических приоритетов является развитие классического накопительного страхования жизни.

Характерной тенденцией развития компании является устойчивый рост объемов страховых операций и увеличение доли физических лиц в портфеле компании, что свидетельствует не только о росте потребности населения в высококвалифицированной страховой защите, но и о доверии клиентов к Компании как к эффективному финансовому учреждению. Наибольшая часть страховых взносов, поступившая по договорам страхования, приходится на имущественное и личное страхование. Система внутрифирменной подготовки может быть эффективной только в том случае, если будет проанализировано существующее положение, оценена перспектива и сформирован образ желаемого будущего, спрогнозированы изменения, подготовлены проекты изменения, определены сроки и затраты.

Обучение персонала является важнейшим условием успешного функционирования любой организации. Это особенно справедливо в современных условиях, когда ускорение научно-технического прогресса значительно убыстряет процесс устаревания профессиональных знаний навыков. При расчете бюджета профессионального обучения необходимо учесть все компоненты издержек. В нашей работе мы будем учитывать только прямые издержки – компенсацию приглашаемым инструкторам, расходы на аренду учебных помещений, приобретение материалов и оборудования и т.п. и стараться сократить их за счет использования в качестве инструкторов сотрудников компании и проведения обучения в собственных помещениях. Затраты на обучение это прибыльные капиталовложения, а отделы развития персонала и внутрифирменные учебные центры — как подразделения, участвующие в создании прибыли.

Факторами, ограничивающими в настоящее время возможности развития российского страхового рынка являются:

- недостаточная емкость рынка с точки зрения капитала, которой располагают страховые компании, выступающие на стороне производителей страховых услуг;

- невысокая платежеспособность физических и юридических лиц, выступающих на стороне потребителей страховых услуг;

- недостаточная страховая культура населения и самих страховщиков;

- серьезные трудности с обеспечением профессионально подготовленными кадрами, отвечающими современным требованиям ведения страховых операций.

Многие проблемы российского страхового бизнеса возникают из-за низкого качества управления страховыми компаниями, которое не в последнюю очередь результат низкого уровня знаний персонала и лиц, их обучающих, элементов **исследования операций.**

В данной работе мы рассчитали и обосновали необходимость открытия учебного центра, при Центре агентских продаж компании Росно. Обучение персонала, является долгосрочным вложением капитала, хотя, в нашем случае все затраты окупаются в срок, меньше четырех месяцев, а далее приносят стабильную большую прибыль. Для эффективности обучения мы используем практически все виды методов обучения, для максимального усвоения информации стажерами. При расчете бюджета профессионального обучения необходимо учесть все компоненты издержек. В нашей работе мы учитывали только прямые издержки – компенсацию приглашаемым инструкторам, расходы на аренду учебных помещений, приобретение материалов и оборудования и т.п. и старались сократить их за счет использования в качестве инструкторов сотрудников компании и проведения обучения в собственных помещениях. Затраты на обучение это прибыльные капиталовложения, а отделы развития персонала и внутрифирменные учебные центры — как подразделения, участвующие в создании прибыли.

**Список использованной литературы:**

1. «Российское страхование: системный анализ понятий и методология финансового менеджмента». Юлдашев Р.Т., Тронин Ю.Н., издательство: Анкил, Москва, 2000.
2. «Экономика предприятия». Мокий М.С., Скамай Л.Г., Трубочкина М.И., издательство: ИНФРА-М, Москва, 2002.
3. «Технология продаж страховых продуктов». Сухоруков М.М., издательство: Анкил, Москва, 2004.
4. «Введение в продажу страхования или как научиться продавать надежду». Юлдашев Р.Т., издательство: Анкил, Москва, 2004.
5. журнал «Формула карьеры» № 5 – май 2003г.
6. журнал «Русский полис» № 9(43) – сентябрь 2003г.
7. журнал «Атлас страхования» № 5 – май 2003г.
8. Годовой отчет 2002г. компании РОСНО.
9. «Тренинг профессиональных продаж». Добротворский И.П.
10. «Решение задачи оптимального управления продажами с использованием статистических моделей». Баутов А.Н., Вагриус, Москва, 2001г.
11. «Основы менеджмента». Мескон М., Альберт М., Хедуори Ф., Москва, 1995г.
12. «В поисках эффективного управления (опыт лучших компаний)». Питерс Т., Уотермен Р., Москва, 1986г.

Архипов А.П. «Структура региональных страховых рынков»// Финансы, №3, 1997

Басаков М.И. «Страховое дело в вопросах и ответах», -Ростов-на-Дону: Феникс, 1999

Белянкин Г.А. «Платежеспособность страховой компании»// Финансы, №5, 1998

Николенко Н.П. «Состояние и перспективы развития добровольного страхования в России» // Финансы, №2, 1999

Пастухов Б.И. «Современное состояние страхового рынка и пути выхода из кризиса» // Финансы, №10, 1998

1. Ржанов А.А. «Существующие стандарты отчетности не раскрывают реалии страховых компаний» // Финансы, №3, 1999
2. Рубина Ю. Б., Солдаткин В. И. «Страховой портфель» -М.: “СОМИНТЕК”, 1994 г.
3. «Страховое дело», Учебник под редакцией Рейтмана Л. И., - М., 1992
4. Федеральный закон РФ от 27.11.1992 г. № 4015-1 “О страховании”
5. «Финансы, денежное обращение, кредит», под ред. Дробозиной Л.А., - Москва: Финансы и статистика, 1997

Хорсткотте Х. «Система страхования в Германии» // Проблемы теории и практики управления, №5, 1996

**Приложение № 1**

Закон об организации страхового

дела в Российской Федерации

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Отношения, регулируемые настоящим Законом

1. Настоящий закон регулирует отношения в области страхования между страховыми организациями и гражданами, предприятиями, учреждениями, организациями, отношения страховых организаций между собой, а также устанавливает основные принципы государственного регулирования страховой деятельности.

2. Отношения в области страхования регулируются также другими актами законодательства Российской Федерации, принимаемыми на основе настоящего Закона.

3. Действие настоящего Закона не распространяется на государственное социальное страхование.

Статья 2. Понятие страхования

Страхование представляет собой отношения по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых из уплачиваемых ими страховых взносов (страховых премий).

Статья 3. Формы страхования

1. Страхование может осуществляться в добровольной и обязательной формах.

2. Добровольное страхование осуществляется на основе договора между страхователем и страховщиком. Правила добровольного страхования, определяющие общие условия и порядок его проведения, устанавливаются страховщиком самостоятельно в соответствии с положениями настоящего Закона. Конкретные условия страхования определяются при заключении договора страхования.

3. Обязательным является страхование, осуществляемое в силу закона. Виды, условия и порядок проведения обязательного страхования определяются соответствующими законами Российской Федерации.

Статья 4. Объекты страхования

Объектами страхования могут быть не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы:

связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица (личное страхование);

связанные с владением, пользованием, распоряжением имуществом (имущественное страхование);

связанные с возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического лица, а также вреда, причиненного юридическому лицу (страхование ответственности).

Страхование расположенных на территории Российской Федерации имущественных интересов юридических лиц (за исключением перестрахования и взаимного страхования) и имущественных интересов физических лиц - резидентов Российской Федерации может осуществляться только юридическими лицами, имеющими лицензию на осуществление страховой деятельности на территории Российской Федерации (часть дополнительно включена с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

Статья 5. Страхователи

1. Страхователями признаются юридические лица и дееспособные физические лица и дееспособные лица, заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона.

2. Страхователи вправе заключать со страховщиками договоры о страховании третьих лиц в пользу последних (застрахованных лиц).

3. Страхователи вправе при заключении договоров страхования назначать физических или юридических лиц (выгодоприобретателей) для получения страховых выплат по договорам страхования, а также заменять их по своему усмотрению до наступления страхового случая.

Статья 6. Страховщики

1. Страховщиками признаются юридические лица любой организационно-правовой формы, предусмотренной законодательством Российской Федерации, созданные для осуществления страховой деятельности (страховые организации и общества взаимного страхования) и получившие в установленном настоящим Законом порядке лицензию на осуществление страховой деятельности на территории Российской Федерации. Законодательными актами Российской Федерации могут устанавливаться ограничения при создании иностранными юридическими лицами и иностранными гражданами страховых организаций на территории Российской Федерации.

Предметом непосредственной деятельности страховщиков не могут быть производственная, торгово-посредническая и банковская деятельность.

2. Юридические лица, не отвечающие требованиям, предусмотренным пунктом 1 настоящей статьи, не вправе заниматься страховой деятельностью.

Статья 7. Общества взаимного страхования

Юридические и физические лица для страховой защиты своих имущественных интересов могут создавать общества взаимного страхования в порядке и на условиях, определяемых Положением об обществе взаимного страхования, утверждаемым Верховным Советом Российской Федерации.

Статья 8. Страховые агенты и страховые брокеры

1. Страховщики могут осуществлять страховую деятельность через страховых агентов и страховых брокеров.

2. Страховые агенты - физические или юридические лица, действующие от имени страховщика и по его поручению в соответствии с предоставленными полномочиями.

3. Страховые брокеры - юридические или физические лица, зарегистрированные в установленном порядке в качестве предпринимателей, осуществляющие посредническую деятельность по страхованию от своего имени на основании поручений страхователя либо страховщика.

Страховые брокеры обязаны направить в федеральный орган исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью извещение о намерении осуществлять посредническую деятельность по страхованию за 10 дней до начала этой деятельности. К извещению должна быть приложена копия свидетельства (решения) о регистрации брокера в качестве юридического лица или предпринимателя (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

4. Посредническая деятельность по страхованию, связанная с заключением договоров страхования от имени иностранных страховых организаций, за исключением договоров страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, выезжающих за пределы Российской Федерации, на территории Российской Федерации не допускается, если межгосударственными соглашениями с участием Российской Федерации не предусмотрено иное (абзац дополнен с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

Посредническая деятельность, связанная с заключением на территории Российской Федерации от имени иностранных страховщиков договоров страхования гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, выезжающих за пределы Российской Федерации, разрешается с начала страховой деятельности страховой организации, осуществляющей указанную посредническую деятельность (абзац дополнительно включен с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

Статья 9. Страховой риск, страховой случай, страховая выплата

1. Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование.

Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления.

2. Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

3. При страховом случае с имуществом страховая выплата производится в виде страхового возмещения, при страховом случае с личностью страхователя или третьего лица - в виде страхового обеспечения.

Статья 10. Страховая сумма, страховое возмещение, страховое обеспечение

1. Страховой суммой является определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма, исходя из которой устанавливаются размеры страхового взноса и страховой выплаты, если договором или законодательными актами Российской Федерации не предусмотрено иное.

2. При страховании имущества страховая сумма не может превышать его действительной стоимости на момент заключения договора (страховой стоимости). Стороны не могут оспаривать страховую стоимость имущества, определенную в договоре страхования, за исключением случаев, когда страховщик докажет, что он был намеренно введен в заблуждение страхователем.

Если страховая сумма, определенная договором страхования, превышает страховую стоимость имущества, он является недействительным в силу закона в той части страховой суммы, которая превышает действительную стоимость имущества на момент заключения договора.

3. Страховое возмещение не может превышать размера прямого ущерба застрахованному имуществу страхователя или третьего лица при страховом случае, если договором страхования не предусмотрена выплата страхового возмещения в определенной сумме.

В том случае, когда страховая сумма ниже страховой стоимости имущества, размер страхового возмещения сокращается пропорционально отношению страховой суммы к страховой стоимости имущества, если условиями договора страхования не предусмотрено иное.

В том случае, когда страхователь заключил договоры страхования имущества с несколькими страховщиками на сумму, превышающую в общей сложности страховую стоимость имущества (двойное страхование), то страховое возмещение, получаемое им от всех страховщиков по страхованию этого имущества не может превышать его страховой стоимости. При этом каждый из страховщиков выплачивает страховое возмещение в размере, пропорциональном отношению страховой суммы по заключенному им договору к общей сумме по всем заключенным этим страхователем договорам страхования указанного имущества.

Условиями договора страхования может предусматриваться замена страховой выплаты компенсацией ущерба в натуральной форме в пределах суммы страхового возмещения.

4. В договоре личного страхования страховая сумма устанавливается страхователем по соглашению со страховщиком.

Страховое обеспечение выплачивается страхователю или третьему лицу независимо от сумм, причитающихся им по другим договорам страхования, а также по социальному страхованию и в порядке возмещения вреда. При этом страховое обеспечение по личному страхованию, причитающееся выгодоприобретателю в случае смерти страхователя, в состав наследственного имущества не входит.

Статья 11. Страховой взнос и страховой тариф

1. Страховым взносом является плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором страхования или законом.

2. Страховой тариф представляет собой ставку страхового взноса с единицы страховой суммы или объекта страхования.

Страховые тарифы по обязательным видам страхования устанавливаются в законах об обязательном страховании.

Страховые тарифы по добровольным видам личного страхования, страхования имущества и страхования ответственности могут рассчитываться страховщиками самостоятельно. Конкретный размер страхового тарифа определяется в договоре страхования по соглашению сторон.

Статья 12. Сострахование

Объект страхования может быть застрахован по одному договору совместно несколькими страховщиками (сострахование). При этом в договоре должны содержаться условия, определяющие права и обязанности каждого страховщика.

Статья 13. Перестрахование

1. Перестрахованием является страхование одним страховщиком (перестрахователем) на определенных договором условиях риска исполнения всех или части своих обязательств перед страхователем у другого страховщика (перестраховщика).

2. Страховщик, заключивший с перестраховщиком договор о перестраховании, остается ответственным перед страхователем в полном объеме в соответствии с договором страхования.

Статья 14. Объединения страховщиков

1. Страховщики могут образовывать союзы, ассоциации и иные объединения для координации своей деятельности, защиты интересов своих членов и осуществления совместных программ, если их создание не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Эти объединения не вправе непосредственно заниматься страховой деятельностью.

2. Объединения страховщиков действуют на основании уставов и приобретают права юридических лиц после государственной регистрации в федеральном органе исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

ГЛАВА II. ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ

Глава II исключена с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ

ГЛАВА III. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ СТРАХОВЩИКОВ

Статья 25. Условия обеспечения финансовой устойчивости страховщиков

Основой финансовой устойчивости страховщиков является наличие у них оплаченного уставного капитала и страховых резервов, а также система перестрахования.

Минимальный размер оплаченного уставного капитала, сформированного за счет денежных средств, на день подачи юридическим лицом документов для получения лицензии на осуществление страховой деятельности должен быть не менее 25 тысяч минимальных размеров оплаты труда - при проведении видов страхования иных, чем страхование жизни, не менее 35 тысяч минимальных размеров оплаты труда - при проведении страхования жизни и иных видов страхования, не менее 50 тысяч минимальных размеров оплаты труда - при проведении исключительно перестрахования (часть дополнительно включена с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

Действие части второй статьи 25 настоящего Закона не распространяется на юридических лиц, представивших в установленном порядке документы для получения лицензии на осуществление страховой деятельности до 4 января 1998 года - Федеральный закон от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ.

Статья 26. Страховые резервы и фонды страховщиков

1. Для обеспечения выполнения принятых страховых обязательств страховщики в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, образуют из полученных страховых взносов необходимые для предстоящих страховых выплат страховые резервы по личному страхованию, имущественному страхованию и страхованию ответственности.

В аналогичном порядке страховщики вправе создавать резервы для финансирования мероприятий по предупреждению несчастных случаев, утраты или повреждения застрахованного имущества.

Страховые резервы, образуемые страховщиками, не подлежат изъятию в федеральный и иные бюджеты.

2. Из доходов, оставшихся после уплаты налогов и поступающих в распоряжение страховщиков, они могут образовывать фонды, необходимые для обеспечения их деятельности.

3. Страховщики вправе инвестировать или иным образом размещать страховые резервы и другие средства, а также выдавать ссуды страхователям, включившим договоры личного страхования, в пределах страховых сумм по этим договорам.

Статья 27. Гарантии платежеспособности страховщиков

1. Для обеспечения своей платежеспособности страховщики обязаны соблюдать нормативные соотношения между активами и принятыми ими страховыми обязательствами. Методика расчета этих соотношений и их нормативные размеры устанавливаются федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

2. Страховщики, принявшие обязательства в объемах, превышающих возможности их исполнения за счет собственных средств и страховых резервов, обязаны застраховать у перестраховщиков риск исполнения соответствующих обязательств.

3. Размещение страховых резервов должно осуществляться страховщиками на условиях диверсификации, возвратности, прибыльности и ликвидности.

Статья 28. Учет и отчетность страховщиков

1. План счетов и правила бухгалтерского учета, показатели и формы учета страховых операций и отчетности страховщиков устанавливаются федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью по согласованию с Министерством финансов Российской Федерации и Государственным комитетом Российской Федерации по статистике (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

2. Операции по личному страхованию учитываются страховщиками отдельно от операций по имущественному страхованию и страхованию ответственности.

Статья 29. Публикация страховщиками годовых балансов

Страховщики публикуют годовые балансы и счета прибылей и убытков в сроки, установленные федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью, после аудиторского подтверждения достоверности содержащихся в них сведений (статья в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

ГЛАВА IV. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАДЗОР ЗА СТРАХОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Статья 30. Государственный надзор за страховой деятельностью в Российской Федерации

1. Государственный надзор за страховой деятельностью осуществляется в целях соблюдения требований законодательства Российской Федерации о страховании, эффективного развития страховых услуг, защиты прав и интересов страхователей, страховщиков, иных заинтересованных лиц и государства.

2. Государственный надзор за страховой деятельностью на территории Российской Федерации осуществляется федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью, действующей на основании Положения, утверждаемого Правительством Российской Федерации (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

3. Основными функциями федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью являются (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ):

а) выдача страховщикам лицензий на осуществление страховой деятельности;

б) ведение единого Государственного реестра страховщиков и объединений страховщиков, а также реестра страховых брокеров;

в) контроль за обоснованностью страховых тарифов и обеспечением платежеспособности страховщиков;

г) установление правил формирования и размещения страховых резервов, показателей и форм учета страховых операций и отчетности о страховой деятельности;

д) разработка нормативных и методических документов по вопросам страховой деятельности, отнесенным настоящим Законом к компетенции федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ);

е) обобщение практики страховой деятельности, разработка и представление в установленном порядке предложений по развитию и совершенствованию законодательства Российской Федерации о страховании.

4. Федеральный орган исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью вправе (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ):

а) получать от страховщиков установленную отчетность о страховой деятельности, информацию об их финансовом положении, получать необходимую для выполнения возложенных на нее функций информацию от предприятий, учреждений и организаций, в том числе банков, а также от граждан;

б) производить проверки соблюдения страховщиками законодательства Российской Федерации о страховании и достоверности представляемой ими отчетности;

в) при выявлении нарушений страховщиками требований настоящего Закона давать им предписания по их устранению,а в случае невыполнения предписаний приостанавливать или ограничивать действие лицензий этих страховщиков впредь до устранения выявленных нарушений либо принимать решения об отзыве лицензий;

г) обращаться в арбитражный суд с иском о ликвидации страховщика в случае неоднократного нарушения последним законодательства Российской Федерации, а также о ликвидации предприятий и организаций, осуществляющих страхование без лицензий.

Статья 31. Пресечение монополистической деятельности и

недобросовестной конкуренции на страховом рынке

Предупреждение, ограничение и пресечение монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции на страховом рынке обеспечивается Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур в соответствии с антимонопольным законодательством Российской Федерации.

Статья 32. Лицензирование страховой деятельности

1. Лицензии на осуществление страховой деятельности выдаются федеральным органом исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ):

а) страховщикам на основании их заявлений с приложением:

учредительных документов;

свидетельства о регистрации;

справки о размере оплаченного уставного капитала;

экономического обоснования страховой деятельности;

правил по видам страхования;

расчетов страховых тарифов;

сведений о руководителях и их заместителях;

б) страховщикам, предметом деятельности которых является исключительно перестрахование, на основании их заявлений с приложением:

учредительных документов;

свидетельства о регистрации;

справки о размере оплаченного уставного капитала;

сведений о руководителях и их заместителях.

2. Лицензии выдаются на осуществление добровольного и обязательного личного страхования, имущественного страхования и страхования ответственности, а также перестрахования, если предметом деятельности страховщика является исключительно перестрахование. При этом в лицензиях указываются конкретные виды страхования, которые страховщик вправе осуществлять.

3. Федеральный орган исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью рассматривает заявления юридических лиц о выдаче им лицензий в срок, не превышающей 60 дней с момента получения документов, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

4. Основанием для отказа в выдаче юридическому лицу лицензии на осуществление страховой деятельности может служить несоответствие документов, прилагаемых к заявлению, требованиям законодательства Российской Федерации.

Об отказе в выдаче лицензии федеральный орган исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью сообщает юридическому лицу в письменной форме с указанием причин отказа (абзац в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

5. Об изменениях, внесенных в учредительные документы, страховщик обязан сообщить федеральному органу исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью в месячный срок с момента регистрации этих изменений в установленном порядке (пункт в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

Статья 33. Соблюдение коммерческой тайны страховщика должностными лицами федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью (название статьи в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ)

Должностные лица федерального органа исполнительной власти по надзору за страховой деятельностью не вправе использовать в корыстных целях и разглашать в какой-либо форме сведения, составляющие коммерческую тайну страховщика (статья в редакции, введенной в действие с 4 января 1998 года Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ).

ГЛАВА V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 34. Страхование иностранных граждан, лиц без гражданства и иностранных юридических лиц на территории Российской Федерации.

Иностранные граждане, лица без гражданства и иностранные лица на территории Российской Федерации пользуются правом на страховую защиту наравне с гражданами и юридическими лицами Российской Федерации.

Статья 35. Рассмотрение споров

Споры, связанные со страхованием, разрешаются судом, арбитражным или третейским судами в соответствии с их компетенцией.

Статья 36. Международные договоры

Если международными договорами Российской Федерации или бывшего СССР установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве Российской Федерации о страховании, то применяются правила международного договора.

Президент Российской Федерации Б.Ельцин Москва, Дом Советов России 27 ноября 1992 года N 4015-1.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ВЕРХОВНОГО СОВЕТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О введение в действие Закона Российской Федерации "О страховании" (с изменениями на 31 декабря 1997 года)

Текст документа с изменениями, внесенными: Федеральным законом от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ ( Российская газета, N 1, 04.01.98).

Верховный Совет Российской Федерации постановляет:

1. Ввести в действие Закон Российской Федерации "О страховании" с момента его опубликования.

2. Пункт не действует с 4 января 1998 года - Федеральный закон от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ.

3. Пункт не действует с 4 января 1998 года - Федеральный закон от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ.

4. Установить, что за выдачу каждой лицензии на осуществление страховой деятельности Федеральная служба России по надзору за страховой деятельностью взимает в федеральный бюджет со страховщиков плату в размере 50-кратного установленного законом размера минимальной месячной оплаты труда. Страховщики, получившие лицензии до введения в действие Закона Российской Федерации "О страховании", от платы за лицензии нового образца освобождаются.

5. С целью защиты формирующегося страхового рынка Российской Федерации в соответствии со статьей 6 Закона Российской Федерации "О страховании" установить, что иностранные юридические лица и иностранные граждане вправе создавать страховые организации на территории Российской Федерации только в форме товариществ с ограниченной ответственностью или акционерных обществ. При этом доля участия иностранных инвесторов в уставном капитале такой организации в совокупности не может превышать 49 процентов.

6. Пункт не действует с 4 января 1998 года - Федеральный закон от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ.

7. Пункт не действует с 4 января 1998 года - Федеральный закон от 31 декабря 1997 года N 157-ФЗ.

Председатель Верховного Совета Российской Федерации Р.И.Хасбулатов

Москва, Дом Советов России

27 ноября 1992 года N 4016-1

Текст документа сверен по: "Российская газета", 12 января 1993 года, N 6, стр.4

**Приложение № 2**

Полный перечень видов страхования, которые вправе осуществлять РОСНО

РОСНО имеет право на осуществление страховой деятельности по 92 видам страхования в соответствии с лицензиями МФ РФ

* № 4026 Д от 01.11.2002;
* № 4327 Д от 06.06.2003;
* № 4028 В от 01.11.2002;
* № 4534 В от 05.11.2003.

**Личное страхование**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вид страхования** | **№ лицензии** | **Дата окончания срока действия лицензии** | **№ перечня** | **Дата создания перечня** |
| 1 | Добровольное медицинское страхование. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 2 | Общие правила смешанного страхования жизни. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 3 | Основные условия универсального страхования жизни. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 4 | Общие правила страхования от несчастных случаев. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 5 | Медицинское страхование российских и иностранных граждан на время путешествия по территории СНГ (РОСНО-АССИСТ). | 4026 Д | бессрочная | 4 | 24.06.1996 |
| 6 | Страхование детей на случай госпитализации или травмы. | 4026 Д | бессрочная | 6 | 20.05.1997 |
| 7 | Страхование граждан на время путешествия за границу. | 4026 Д | бессрочная | 6 | 20.05.1997 |
| 8 | Страхование ренты (пенсионного страхования). | 4026 Д | бессрочная | 7 | 15.09.1997 |
| 9 | Пожизненное страхование (ритуальное страхование). | 4026 Д | бессрочная | 8 | 09.01.1998 |
| 10 | Накопительное страхование жизни детей. | 4026 Д | бессрочная | 8 | 09.01.1998 |
| 11 | Страхование от несчастных случаев и болезней. | 4026 Д | бессрочная | 9 | 20.02.1998 |
| 12 | Обязательное личное страхование пассажиров воздушного, железнодорожного, морского, внутреннего водного и автомобильного транспорта. | 4026 Д | бессрочная | 10 | 25.11.1998 |
| 13 | Универсальное страхование жизни детей. | 4026 Д | бессрочная | 14 | 14.09.1999 |
| 14 | Семейное страхование от несчастных случаев. | 4026 Д | бессрочная | 14 | 14.09.1999 |
| 15 | Обязательное государственное личное страхование сотрудников Государственной налоговой службы. | 4026 Д | бессрочная | 14 | 14.09.1999 |
| 16 | Обязательное государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих, граждан, призванных на военные сборы, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел Российской Федерации, сотрудников учреждений и органов уголовно-исполнительной системы и сотрудников федеральных органов налоговой полиции. | 4026 Д | бессрочная | 14 | 14.09.1999 |
| 17 | Смешанное страхование жизни. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 18 | Страхование непредвиденных расходов на время поездок и путешествий. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 19 | Страхование медицинских и медико-транспортных расходов граждан на время путешествий. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 20 | Страхование от несчастных случаев пациентов, участвующих в клинических исследованиях лекарственных препаратов. | 4026 Д | бессрочная | 19 | 08.02.2002 |
| 21 | Страхование жизни заемщиков. | 4026 Д | бессрочная | 21 | 10.06.2002 |
| 22 | Страхование государственных и муниципальных служащих от несчастных случаев. | 4026 Д | бессрочная | 22 | 01.11.2002 |

**Имущественное страхование**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вид страхования** | **№ лицензии** | **Дата окончания срока действия лицензии** | **№ перечня** | **Дата создания перечня** |
| 1 | Страхование транспортных средств. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 2 | Страхование железнодорожных средств, подвижного состава и тягового подвижного состава. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 3 | Страхование средств воздушного транспорта. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 4 | Страхование судов. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 5 | Страхование грузов. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 6 | Страхование имущества, принадлежащего гражданам. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 7 | Страхование имущества предприятий, объединений и организаций. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 8 | Страхование строений (жилплощади) и помещений. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 9 | Страхование строительных рисков. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 10 | Страхование электронных устройств. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 11 | Страхование животных. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 12 | Страхование памятников истории. | 4026 Д | бессрочная | 3 | 13.06.1996 |
| 13 | Страхование жилых помещений в г. Москве. | 4026 Д | бессрочная | 4 | 24.07.1996 |
| 14 | Страхование лекарственного обеспечения. | 4026 Д | бессрочная | 5 | 06.11.1996 |
| 15 | Страхование строений и жилых помещений. | 4026 Д | бессрочная | 9 | 20.02.1998 |
| 16 | Страхование имущества юридических лиц от огня и других опасностей. | 4026 Д | бессрочная | 9 | 20.02.1998 |
| 17 | Страхование урожая сельскохозяйственных структур. | 4026 Д | бессрочная | 10 | 25.11.1998 |
| 18 | Страхование арендуемого нежилого фонда г. Москвы. | 4026 Д | бессрочная | 12 | 28.06.1999 |
| 19 | Страхование строительно-монтажных работ. | 4026 Д | бессрочная | 13 | 28.06.1999 |
| 20 | Страхование земельных участков. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 21 | Страхование жилых помещений в домах муниципального жилищного фонда. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 22 | Страхование от преступлений в сфере компьютерной информации и электронных средств связи. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 23 | Комплексное страхование финансовых институтов. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 24 | Страхование эмитентов банковских карт. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 25 | Страхование имущества при космической деятельности. | 4028 В | 01.01.2005 | 1 | 04.12.2001 |
| 26 | Страхование машин и оборудования. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 27 | Страхование промышленных и коммерческих предприятий "от всех рисков". | 4026 Д | бессрочная | 24 | 26.12.2002 |
| 28 | Страхование лесного фонда. | 4026 Д | бессрочная | 25 | 06.02.2003 |
| 29 | Страхование контейнеров. | 4026 Д | бессрочная | 27 | 03.12.2003 |
| 30 | Страхование информационных рисков. | 4026 Д | бессрочная | 27 | 23.12.2003 |

**Страхование ответственности**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вид страхования** | **№ лицензии** | **Дата окончания срока действия лицензии** | **№ перечня** | **Дата создания перечня** |
| 1 | Страхование автогражданской ответственности. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 2 | Страхование гражданской ответственности. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 3 | Страхование гражданской ответственности авиаперевозчика. | 4026 Д | бессрочная | 2 | 07.06.1996 |
| 4 | Страхование гражданской ответственности перевозчика наземными и водными видами транспорта. | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 5 | Страхование ответственности за причинение вреда при эксплуатации опасных производственных объектов. | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 6 | Страхование гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные производственные объекты, за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц и окружающей природной среде в результате аварии на опасном производственном объекте (стандартные правила, утвержденные ВСС от 23.02.98 г.) | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 7 | Страхование гражданской ответственности эксплуатирующих организаций - объектов использования атомной энергии. | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 8 | Страхование риска гражданской ответственности таможенного брокера за нарушение договора с представляемыми лицами. | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 9 | Страхование профессиональной ответственности строителей. | 4026 Д | бессрочная | 11 | 31.12.1998 |
| 10 | Страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. | 4026 Д | бессрочная | 14 | 14.09.1999 |
| 11 | Страхование профессиональной ответственности медицинских работников за причинение вреда другим лицам. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 12 | Страхование гражданской ответственности владельцев аэропортов за причинение вреда третьим лицам. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 13 | Страхование ответственности за вред, причиненный при осуществлении риэлторской деятельности. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 14 | Страхование ответственности таможенных перевозчиков. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 15 | Страхование гражданской ответственности оценщиков. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 16 | Страхование гражданской ответственности профессиональных участников рынка ценных бумаг. | 4026 Д | бессрочная | 15 | 16.12.1999 |
| 17 | Страхование гражданской (профессиональной) ответственности юристов. | 4026 Д | бессрочная | 16 | 03.10.2000 |
| 18 | Страхование ответственности осуществления аудиторской деятельности. | 4026 Д | бессрочная | 17 | 27.03.2001 |
| 19 | Страхование ответственности при осуществлении фармацевтической деятельности. | 4026 Д | бессрочная | 18 | 26.04.2001 |
| 20 | Страхование ответственности за действия органов управления юридических лиц. | 4026 Д | бессрочная | 18 | 26.04.2001 |
| 21 | Страхование гражданской ответственности владельцев гидротехнических сооружений. | 4026 Д | бессрочная | 18 | 26.04.2001 |
| 22 | Страхование ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товаров (работ, услуг). | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 23 | Страхование ответственности международных автоперевозчиков и экспедиторов. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 24 | Страхование ответственности перевозчика перед третьими лицами при транспортировании радиоактивных веществ, ядерных материалов, изделий на их основе и их отходов. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 25 | Страхование гражданской ответственности при выполнении работ на скважинах. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 26 | Страхование гражданской (профессиональной) ответственности нотариусов. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 27 | Страхование гражданской ответственности при космической деятельности. | 4028 В | 01.01.2005 | 1 | 04.12.2001 |
| 28 | Экологическое страхование. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 29 | Страхование профессиональной ответственности. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 30 | Страхование профессиональной ответственности портов и служб, действующих на территории порта. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 31 | Страхование профессиональной ответственности владельцев складов временного хранения и таможенных складов (терминалов). | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 32 | Страхование ответственности при осуществлении профессиональной деятельности хранителя. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 33 | Страхование ответственности судовладельцев. | 4026 Д | бессрочная | 20 | 28.05.2002 |
| 34 | Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, осуществляемое по правилам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2003 г. № 263. | 4327 Д | бессрочная | 1 | 06.06.2003 |
| 35 | Страхование ответственности арбитражных управляющих (стандартные правила № 13001-ВС от 01.08.2003). | 4026 Д | бессрочная | 26 | 08.10.2003 |
| 36 | Страхование ответственности специализированного депозитария и управляющих компаний. | 4534 В | 01.01.2007 | 1 | 05.11.2003 |

**Страхование финансовых рисков**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Вид страхования** | **№ лицензии** | **Дата окончания срока действия лицензии** | **№ перечня** | **Дата создания перечня** |
| 1 | Страхование финансовых и коммерческих рисков. | 4026 Д | бессрочная | 1 | 11.08.1995 |
| 2 | Страхование убытков от перерыва в производстве. | 4026 Д | бессрочная | 5 | 06.11.1996 |
| 3 | Страхование финансовых рисков, связанных с непредвиденными расходами. | 4026 Д | бессрочная | 5 | 06.11.1996 |
| 4 | Страхование финансовых (предпринимательских) рисков на случай неисполнения (ненадлежащего исполнения) договорных обязательств. | 4026 Д | бессрочная | 5 | 06.11.1996 |
| 5 | Страхование имущества на случай его утраты в результате прекращения права собственности. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |
| 6 | Страхование контроля над скважинами. | 4026 Д | бессрочная | 23 | 18.11.2002 |

1. См. приложение к дипломному проекту. Приложение 1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Рейтинги опубликованы в журнале "Экономические стратегии" № 2 (март-апрель 2004 год.) [↑](#footnote-ref-2)
3. См. приложение 2. [↑](#footnote-ref-3)
4. **Сензитивность** - характерологическая особенность человека, выражающаяся:   
   - в повышенной чувствительности и ранимости;   
   - в неуверенности в себе;   
   - в повышенной совестливости и склонности к сомнениям;   
   - в фиксации на своих переживаниях.

   лат. Sesibilis - чувствительный [↑](#footnote-ref-4)
5. **Assessment -** оценка, определение ценности, определение стоимости. [↑](#footnote-ref-5)