

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ»

1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- 1) способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности (ПК-50);
- 2) способностью оценивать финансовые и страховые риски при организации и проведении мероприятий в социальной сфере (ПКП-53);
- 3) способностью с учетом отраслевой и организационной специфики формировать структуру организации социальной сферы (ПКП-54).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- организационно-правовые формы и порядок создания, функционирования хозяйственных обществ (ПК-50);
- терминологию в области управления страховой организацией, а также знание о финансовом потенциале страховой организации, структуре и содержании страховых резервов, методах формирования и использования страховых резервов, методах оценки платежеспособности страховых организаций, принципах и этапах инвестиционной деятельности страховой организации (ПКП-53).

Уметь:

- квалифицированно организовывать процесс научного исследования (ПК-50);
- обоснованно конструировать его теоретические основания, профессионально излагать результаты научных исследований (ПКП-53).

Владеть:

- современными методами теории вероятности и анализа данных статистики, характеризующих уровень риска (ПК-50);
- современными методами управления рисками (ПКП-53);
- современными методиками расчета и анализа финансово-экономических показателей деятельности хозяйствующих субъектов (ПКП-54).

Таблица 1

Шкала оценки компетенций

ПК-50	Высокий	Свободно владеет информацией о методах оценки экономических и социальных условий осуществления	Умеет использовать методы оценки экономических и социальных условий осуществлени	Свободно владеет навыками оценки экономических и социальных условий осуществлен	T1, T4, 35, K1, K3, K4
-------	---------	--	--	---	------------------------

		предпринимательской деятельности	я предпринимательской деятельности в полном объеме	ия предпринимательской деятельности	
	Средний	Знает методы оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	Умеет использовать методы оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	Владеет навыками оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	
	Низкий	Частично знаком с методами оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	Частично умеет использовать методы оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	Частично владеет навыками оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности	
ПКП-53	Высокий	Свободно владеет информацией об финансовых и страховых рисках при организации и проведении мероприятий в социальной сфере	Умеет экономически оценивать финансовые и страховые риски при организации и проведении мероприятий в социальной сфере	Владеет навыками оценки финансовых и страховых рисков в социальной сфере	Т3, 32, 33, 34, Т4, К2, К5
	Средний	Уверено владеет информацией об финансовых и страховых рисках при организации и проведении	Умеет отстаивать свои идеи, основываясь на знаниях оценки финансовых и страховых	Способен оценивать финансовые и страховые риски при организации и проведении	

		мероприятий в социальной сфере	рисков при организации и проведении мероприятий в социальной сфере	мероприяти в социальной сфере	
	Низкий	Слабо владеет информацией об финансовых и страховых рисках при организации и проведении мероприятий в социальной сфере	Пассивен при формировани и идей, основанных на знаниях оценки финансовых и страховых рисков при организации и проведении мероприятий в социальной сфере	Слабо владеет навыками оценки финансовых и страховых рисков	
ПКП-54	Высокий	Свободно владеет информацией о структуре организации социальной сферы с учетом отраслевой и организационн ой специфики	Умеет рационально сформировать структуру организации социальной сферы с учетом отраслевой и организацион ной специфики	Свободно владеет навыками выбора и разработки структуры организации с учетом отраслевой и организацио нной специфики	T2, 31, T4, K1, K3, K5, C31
	Средний	Уверенно владеет информацией о структуре организации социальной сферы с учетом отраслевой и организационн ой специфики	Умеет разработать рекомендации при формировани и структуры организации социальной сферы с учетом отраслевой и организацион ной специфики	Владеет навыками выбора структуры организации	
	Низкий	Частично владеет информацией о структуре организации социальной	Частично умеет разработать рекомендации при выборе структуры	Частично владеет навыками разработки структуры организации	

		сферы	организации социальной сферы	
--	--	-------	------------------------------------	--

* К - кейс, Т – тест, З – задачи, СЗ- ситуационные задачи

2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости студентов

Задача 1

Страховая компания «Плюс» заключает договор с коммерческой организацией ООО «Дело» на добровольное групповое страхование 200 работников. При изучении состава работников по возрасту, полу, профессиональной деятельности, образу жизни и состоянию здоровья определено, что средняя стоимость обслуживания работника в поликлиниках, с которыми компания имеет договор, составляет в год 3000 руб., вероятность госпитализации 20%, средняя стоимость стационарного лечения одного больного в стационарах, с которыми страховая компания имеет договор, составляет 10000 руб. Накладные расходы компании на ведение дел в расчете на 1 застрахованного составляют в среднем 300 руб. Планируемая прямая прибыль компании 25%.

Каков должен быть страховой взнос организации за год медицинского страхования 200 сотрудников?

Задача 2

Страховая компания «Плюс» заключает договор с коммерческой организацией ООО «Дело» на добровольное групповое страхование 200 работников. При изучении состава работников по возрасту, полу, профессиональной деятельности, образу жизни и состоянию здоровья определено, что средняя стоимость обслуживания работника в поликлиниках, с которыми компания имеет договор, составляет в год 3000 руб., вероятность госпитализации 20%, средняя стоимость стационарного лечения одного больного в стационарах, с которыми страховая компания имеет договор, составляет 10000 руб. Накладные расходы компании на ведение дел в расчете на 1 застрахованного составляют в среднем 300 руб. Планируемая прямая прибыль компании 25%.

1. Дайте определение понятиям: брутто-ставка, нетто-ставка, нагрузка.

2. Рассчитайте страховой взнос организации за год медицинского страхования 200 сотрудников?

Задача 3

Рассмотрите характеристики приведенных ниже рисков, сопоставьте их с требованиями, предъявляемыми к рискам, поддающимся страхованию:

- а) удар молнии;
- б) утрата трудоспособности вследствие несчастного случая (перелом конечности при падении в гололед);
- в) утрата профессиональной трудоспособности вследствие несчастного случая (см. п. б), перелом руки у скрипача);
- г) авария при вождении автомобиля в нетрезвом состоянии;
- д) потеря семьей источников дохода в случае смерти кормильца.

Задача 4

В мировой практике известен такой страховой продукт, как «страхование от разводов», которое покрывает судебные издержки и прочие расходы, связанные с бракоразводным процессом и разделом имущества. Накопительное страхование в пользу детей на случай развода позволяет выплачивать ребенку страховую сумму по достижении

18 лет, а если родители развелись, то она покрывает расходы на воспитание. Страховая компания должна компенсировать расходы на содержание детей разведенных пар от момента развода до решения суда относительно распределения между родителями расходов на содержание детей. При этом не рассматривается возможность уклонения одного из родителей от выплаты содержания, назначенного судом. По этому виду страхования предполагается крупный взнос при рождении первенца.

Задание. На основе приведенной информации: а) классифицируйте риск, который лежит в основе страхования от разводов. Установите, поддается ли он страхованию;

Задача 5

Известно, что один из наиболее уважаемых «финансовых гуру» Уоррен Баффет инвестировал средства в страховой бизнес. Он писал по этому поводу следующее: «Было бы большой ошибкой (со стороны некоторых аналитиков ценных бумаг) оценивать страховую деятельность исключительно на основании ее балансовой или учетной стоимости по книгам, не принимая во внимание стоимости флоута».

Биограф Баффета Дж. Лоу пишет: «Баффет рано узнал, что прибыль страховой компании базируется на инвестировании “плавающих” страховых взносов, которые накапливаются в ожидании оплаты претензий. Эта разбежка (которую можно назвать флоутом), образуемая в деятельности различных видов страхового бизнеса, принадлежащих компании “Berkshire Hathaway”, обеспечивает приблизительно 6,5 млрд долл., в том числе фирма GEICO, полностью находящаяся теперь в собственности “Berkshire”, контролирует около 3 млрд долл. Из указанной суммы. Все эти избыточные деньги не принадлежат компании “Berkshire Hathaway”, но могут использоваться ею.

Задание: а) поясните, что в данном случае понимается под термином «флоут»;

б) ответьте, какое значение имеют эти ресурсы для страховщика (микроуровень), региона (мезоуровень).

Тест 1

1. Возможные сроки выдачи временной лицензии указанный в заявлении соискателя лицензии, но не более чем на три года от года до пяти лет при отсутствии информации, позволяющей достоверно оценить страховые риски, предусмотренные правилами страхования
 - только на один год
 - только на два года
 - более трех лет
2. Формы осуществления страхования
 - добровольная
 - обязательная
 - личная
 - имущественная
3. Примеры страхования ответственности
 - медицинское страхование
 - страхование грузов
 - страхование профессиональной ответственности
 - страхование ответственности владельца автотранспортного средства
4. Страховой агент может представлять интересы ...
 - одной или нескольких страховых компаний
 - только одной страховой компании

не более двух страховых компаний
исключительно свои

5. Лицензирование страховой деятельности на территории РФ осуществляет ...
министерство финансов РФ
Федеральная служба по надзору за страховой деятельностью
государственный комитет по вопросам развития страхования РФ
Государственный комитет по антимонопольной политике

6. Плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором или Законом
страховая премия
страховой тариф
страховая сумма
страховое возмещение
страховая стоимость

7. Объектами имущественного страхования могут быть имущественные интересы, связанные с ...
жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица
владением, пользованием, распоряжением имуществом
возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического или юридического лица
перестрахование

8. Регрессное право (принцип суброгации) – это право ...
страховщика отказываться от выплаты страхового возмещения при нарушении договора страхования
страховщика, выплатившего страховое возмещение, требовать эту сумму с виновного лица
страхователя на получение возмещения с виновного лица
страхователя требовать от страховщика выплату страхового возмещения

9. Контроль за деятельностью страховщиков осуществляет ...
Государственная Дума РФ
Федеральная служба страхового надзора
Президент РФ

10. Физическое или юридическое лицо, действующее от имени страховщика и по его поручению в соответствии с представленными полномочиями – страховой ...
агент
брокер
менеджер
коммивояжер

11. Страхование представляет собой ...
отношение между страховщиками и страхователями по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных событий (страховых случаев) за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплачиваемых страхователями страховых взносов

систему экономических отношений, включая образование специального фонда средств за счет предприятий, организаций и населения и его использование для возмещения ущерба в имуществе от стихийных бедствий и других явлений
плату “за страх”

Тест 2

2. Часть страхового тарифа, предназначенная для покрытия страховых выплат
брутто-тариф (брутто-ставка)
нетто-тариф (нетто-ставка)
нагрузка
2. Формы осуществления страхования по законодательству РФ
частное и государственное
обязательное и добровольное
индивидуальное и взаимное
личное и коллективное
3. Страховая премия – это ...
плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором или Законом
денежная сумма, которую платит страховщик страхователю при наступлении страхового случая
определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма в размере страховой ответственности, принимаемой на себя страховщиком
4. Часть страхового тарифа, предназначенная для покрытия затрат на проведение страхования, фонда предупредительных мероприятий и прибыли
нетто-ставка
нагрузка
рисковая надбавка
брутто-ставка
дельта-надбавка
5. Соглашение между страховщиком и страхователем, регулирующее их взаимные обязательства
правила страхования
договор страхования
меморандум страхования
аварийный сертификат
договор перестрахования
6. Плата за страхование (страховую услугу), которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором или Законом, называется ...
страховым возмещением
страховым обеспечением
страховой премией
страховым тарифом
7. Срок действия лицензии ограничен.
Да
нет

да, если это оговорено при ее выдаче

8. Первичное страхование-это ...

передача риска от страховщика другой страховой компании
предоставление страховой защиты клиентам
страхование крупных промышленных рисков
защита своего капитала или труда от непредвиденных событий

9. Объектами личного страхования могут быть имущественные интересы, связанные с ...

жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица
владением, пользованием, распоряжением имуществом
возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического или юридического лица
перестрахованием

10. По договору личного страхования при наступлении страхового случая ...

выплачивается страховое возмещение нанесенного ущерба жизни и здоровью застрахованного лица
выплачивается обусловленная в договоре страховая сумма
компенсируется потеря трудоспособности застрахованного лица
компенсируется потеря в результате наступления страхового случая личных доходов застрахованного

11. Тарифы при обязательном страховании устанавливаются ...

законом
по соглашению сторон
Федеральной службой страхового надзора
страховщиком

Тест 3

1. Что такое экономический риск:

1. денежные потери;
2. неопределенная возможность потерь, измеренных в денежном выражении;
3. потери, измеренные в денежном выражении.

2. Принципы страхования – это принципы

1. учета фактора финансового положения участников, раскладки ущерба, финансовой эквивалентности, учета психологического фактора;
2. учета фактора финансового положения участников, передачи риска наступления экономических потерь (учета психологического фактора), объединения экономического риска, раскладки ущерба, финансовой эквивалентности;
3. объединения экономического риска, финансовой эквивалентности;
4. передачи риска наступления экономических потерь (учета психологического фактора), объединения экономического риска, раскладки ущерба, финансовой эквивалентности;
5. финансовой эквивалентности, передачи риска наступления экономических потерь (учета психологического фактора).

3. Страховая премия – это

1. плата за страхование за весь срок действия договора страхования, предназначенная для формирования страхового фонда, и уплачиваемая при обязательном страховании в силу закона, а при добровольном страховании – по условиям договора страхования;

2. денежная сумма, выплачиваемая страховщиком страхователю при наступлении страхового случая за определенный период действия договора страхования;

3. денежная сумма, выплачиваемая страховщиком страхователю в виде бонуса за безущербное прохождение договора страхования за определенный период действия договора страхования.

4. Страховой тариф – это

1. вся страховая премия, уплачиваемая страхователем страховщику за то, что последний принимает риск на свою ответственность;

2. ставка страховой премии с единицы страховой суммы или с единицы застрахованного имущества с учетом объекта страхования и характера страхового риска;

3. денежная сумма, выплачиваемая страхователем страховщику при наступлении страхового случая за то, что страховщик обязуется оценить ущерб и сделать страховую выплату;

5. В какой валюте страхователь уплачивает страховые взносы:

3. в валюте РФ в любом случае;

4. в валюте РФ, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ о валютном регулировании и валютном контроле;

5. в любой валюте по согласованию со страховщиком.

6. Экономическая сущность страхования состоит в ...

формировании страховщиком страхового фонда за счет взносов страхователей, предназначенного для производства страховых выплат при наступлении страховых случаев

особых перераспределительных денежных отношений между участниками страхования по поводу формирования специального фонда, предназначенного для возмещения возможного ущерба в результате страхового случая

формировании фонда за счет страховых взносов страхователей, предназначенного для возмещения возможного ущерба в результате страхового случая

7. Сущность понятия “страховой риск”

предполагаемое событие, на случай наступления, которого проводится страхование страховой случай, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или третьим лицам

страховая (рисковая) надбавка

8. По договору имущественного страхования при наступлении страхового случая

...

возмещаются убытки, причиненные застрахованному имуществу

выплачивается указанная в договоре страховая сумма

компенсируется стоимость утраченного имущества

возмещается ущерб, понесенный страхователем

9. Договор страхования вступает в силу (если иное не предусмотрено договором) с момента ...

подачи письменного заявления страхователя
подписания договора страховщиком и страхователем
оплаты страховой премии
наступления страхового случая

10. Ответственность по выплате страхового возмещения перед страхователем при наличии договора перестрахования несет...

прямой страховщик
перестраховщик
страховая кампания

11. В основе построения нетто-ставки лежат ...

вероятность наступления страхового случая
размер ущерба
убыточность страховой деятельности
размер страховой суммы

12. При заключении договора страхования была неправильно определена страховая стоимость имущества. Причем, страховая сумма превышает страховую стоимость. Такой договор действителен.

Да, в любом случае
нет

недействителен в той части страховой суммы, которая превышает действительную стоимость имущества

13. Объектами страхования ответственности могут быть имущественные интересы, связанные с ...

жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного лица
владением, пользованием, распоряжением имуществом
возмещением страхователем причиненного им вреда личности или имуществу физического или юридического лица

Тест 4

8. Пример имущественного страхования

медицинское страхование
страхование грузов
страхование профессиональной ответственности
страхование ответственности владельца автотранспортного средства

2. Выкупная сумма договора страхования жизни – это сумма, ...

которую страховщик выдает страхователю в виде ссуды
которую страховщик выплачивает страхователю при досрочном расторжении договора

на которую может быть переписан страховой договор в пользу другого лица
которую выплачивает страховщик в случае дожития застрахованного до срока окончания договора

9. Основной целью страхования является обеспечение ...

страховой защиты материальных интересов физических и юридических лиц

пополнения госбюджета за счет налоговых поступлений от страховых компаний
социальной помощи населению
эффективной экономики за счет увеличения инвестиций страховых компаний

10. Страховой интерес конкретизируется в ...
имущественном интересе
страховой ответственности
договоре страхования
страховой сумме
условиях страхования

11. В имущественном страховании страховой интерес выражается в ...
страховой сумме
стоимости застрахованного имущества
ответственности страховщика
страховом договоре
условиях страхования

12. Основной документ, регламентирующий отношения страховщика и
страхователя
договор страхования
закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
правила страхования
налоговый кодекс РФ

13. Договор страхования имущества считается недействительным при отсутствии
страхового интереса у ...
страхователя
выгодоприобретателя
владельца имущества
страхователя или выгодоприобретателя

8. Страховое возмещение – это ...
плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в
соответствии с договором или Законом
денежная сумма, которую платит страховщик страхователю при наступлении
страхового случая
определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма
в размере страховой ответственности, принимаемой на себя страховщиком

9. Под франшизой понимают ...
оговорку, вносимую в договор страхования
высылаемый перестрахователем потенциальным перестраховщиком документ с
предложением на перестрахование
часть убытка, не подлежащую возмещению со стороны страховщика
передачу риска другому юридическому лицу

10. Функции страхования
осуществление предупредительных мероприятий
формирование специализированных фондов
воспроизводственная
возмещение ущерба

выплата страховой суммы

11. Основания в отказе страховой выплаты
соблюдение Правил (Условий) страхования
действия страхователя, застрахованного или выгодоприобретателя, направленные на сохранение застрахованного имущества
сообщение страхователем страховщику заведомо ложных сведений об объеме страхования
страхование конфискованного по суду имущества или получение возмещения от причинителя вреда (ущерба) и др.

12. Договор страхования признается недействительным, если ...
он заключен до наступления страхового случая
предметом страхования является имущество, подлежащее конфискации на основании решения суда
договор страхования признан действительным по решению арбитражного или третейского суда

13. Функция страхования, направленная на предупреждение страхового случая и минимизации ущерба
сберегательная
рисковая
превентивная
контрольная

14. Определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма в размере страховой ответственности, принимаемой на себя страховщиком
страховая премия
страховой тариф
страховая сумма
страховое возмещение
страховая стоимость

15. Величина страхового возмещения ущерба зависит от ...
страховой суммы
системы страхового покрытия
брутто-ставки
срока заключения договора

16. Страхователями признаются ..., заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона и уплатившие страховые взносы.

Юридические лица
дееспособные физические лица
юридические и дееспособные физические лица
третьи лица и выгодоприобретатели

17. Отрасли страхования в соответствии с законами РФ
страхование жизни
страхование финансовых рисков
личное
имущественное

страхование ответственности
финансовое

18. Страховой риск – это ... событие.
Запланированное
случайное
ожидаемое
произошедшее

19. Документы, которые требуется представить страховщику для получения лицензии
информацию о потенциальных страхователях
свидетельство о государственной регистрации
справку о размере уплаченного уставного капитала
сведения обо всех работниках страховой компании

20. Цена за единицу страховых услуг
страховой тариф
страховой взнос
страховая премия
страховая сумма

21. Не относится к обязанностям страховщика:
ознакомление страхователя с правилами страхования
при наступлении страхового случая выплачивание страховое возмещение
продление договора страхования при истечении срока его действия
не разглашение сведения о страхователе

22. Федеральная служба страхового надзора может ...
получать от страховщиков установленную отчетность о страховой деятельности и
информацию об их финансовом состоянии
вмешиваться в оперативную деятельность страховых компаний
производить проверки соблюдения страховщиками законодательства
при выявлении нарушений давать страховщикам предписание по их устранению
отвечать по обязательствам страховых организаций

23. Юридическое или физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке в качестве предпринимателя и осуществляющего посредническую деятельность от своего имени и на основании поручений страхователя – страховой ...
агент
брокер
менеджер
коммивояжер

24. Сущность понятия «страховой риск»
предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование
страховой случай, с наступлением которого возникает обязанность страховщика
произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу,
выгодоприобретателю или третьим лицам
событие, вероятность наступления которого равна единице
событие, которое никогда не наступит

25. Объект страхования
имущественные интересы юридических и физических лиц
замкнутая раскладка ущерба в рамках создаваемого страхового фонда
перераспределение рисков юридических и физических лиц по времени и по территории
страховое событие

26. Денежная сумма, которую платит страховщик страхователю при наступлении страхового случая, называется ...
страховой премией
страховым тарифом
страховой суммой
страховым возмещением
страховой стоимостью

27. Объектом страхования может быть ...
страховое событие
страховой риск
несчастный случай
страховая сумма
договор страхования

28. Страховая сумма – это ...
плата за страхование, которую страхователь обязан внести страховщику в соответствии с договором или Законом
денежная сумма, которую платит страховщик страхователю при наступлении страхового случая
определенная договором страхования или установленная законом денежная сумма в размере страховой ответственности, принимаемой на себя страховщиком

29. Страховые фонды позволяют ...
влиять на процесс производства путём финансирования отечественных предприятий
обеспечивать природоохранные мероприятия, финансируя их за счёт специально определённых источников
оказывать специальные услуги населению путём выплаты пособий, пенсии, субсидий
покрыть ущерб, причиняемый обществу стихийными бедствиями и различного рода случайностями

30. Случаи прекращения договора страхования
истечения срока действия
исполнения страховщиком обязательств перед страхователем по договору в полном объеме
уплаты страхователем страховых взносов в установленное договором время невыплаты страховой суммы

31. Договаривающиеся стороны могут после даты заключения договора оспаривать страховую стоимость, определенную в договоре.
Да
нет
да, но только страхователь

да, но только страховщик

Кейс 1

Ситуация:

Глава Департамента получает одобрение на организацию агентской сети по страхованию жизни. Предварительное финансирование данного проекта: Оклад, бонусные части для руководителя проекта; повышенное агентское вознаграждение для агентов. Минусы: Офис, создание структуры, бюджета полностью лежит на плечах руководителя проекта.

Вопросы: Возможно ли создание данной сети, какая структура предпочтительнее, что необходимо делать, какие приоритеты, где искать людей?

Предложите свое решение этой задачи.

Кейс 2

В декабре прошлого года в страховую компанию N. Обратился владелец автомобиля Nissan Tiida 2008 г.в. Поздно ночью он, управляя автомобилем по генеральной доверенности, на скорости 60 км/ч ехал по своей полосе по улице Мира в Металлургическом районе Челябинска. На дорожном покрытии была легкая наледь. При пересечении перекрестка с улицей Мира на дорогу неожиданно вылетел старый автомобиль ВАЗ 2101, произошло столкновение, в результате которого иномарка вылетела на обочину. Nissan Tiida получил сильные повреждения и был отбуксирован во двор дома, где проживает его владелец, на эвакуаторе. Размер причиненного ущерба, согласно заключению профессионального оценщика, составил около 137 тысяч рублей. За получением выплаты в размере 120 тысяч рублей владелец Nissan Tiida обратился в страховую компанию N., где застраховал гражданскую ответственность водитель ВАЗ-2101. По стечению обстоятельств полис был приобретен за три дня до аварии.

Вопрос: Правомерна ли в данном случае выплата страхового возмещения? Обоснуйте ответ.

Кейс 3

Сергей Николаев возглавил столичную фирму по страхованию «Автострах» еще задолго до известных октябрьских событий 1993 г. Предчувствуя близкое банкротство фирмы, его бывший партнер заблаговременно покинул страну, прихватив с собой из кассы практически всю наличность. Сергей не без успеха потратил все это время на создание в фирме новой организационной культуры, основанной на консенсусном принятии решений и жестких правилах работы. Однако вскоре он обнаружил, что одно из культивируемых им жестких правил стало серьезным препятствием на пути увеличения объемов продаж страховых полисов фирмы владельцам автомобилей. Сергей как глава фирмы мог использовать свое положение и изменить это правило, но вместо этого он решил «пустить дело на самотек». В результате проведения изменения таким образом это заняло бы более двух лет, а если бы Сергей сделал это с позиции своей власти, то понадобилось бы лишь распоряжение, которое могло уместиться на одном листе бумаги.

Карьера Сергея началась еще до «перестройки», когда после окончания финансового института он пришел работать в одно из отделений тогдашнего Госстраха агентом по возобновлению страховки у имевших ее ранее автолюбителей. В 1985 г. он перешел на работу в Интурист, где за четыре года продвинулся до должности начальника управления страхования. Себя как руководителя он считал «толчком», продвигающим свои идеи иногда очень жестким образом.

Первое время на должности президента фирмы «Автострах» Сергей занимался «затыканием дыр на тонущем корабле», не обращая почти никакого внимания на создание продуктивной культуры работы. Он вел себя точно в соответствии с учебниками прошлых лет и в своей работе полностью полагался на занимаемую им должность. Он пытался

влиять на других через «данную ему богом власть» и методом «кнута и пряника». Он нанимал нужных ему людей и увольнял ненужных, пытался «сколотить» на фирме свою команду.

Сергей считал свой «путаный» стиль работы смесью «управления по целям» и «принятия решений через консенсус». Он верил, что руководитель единолично не должен определять политику фирмы. Вместо этого он должен создать в компании такую организационную культуру и руководствоваться таким стилем, при которых власть «делится» с подчиненными и взаимное доверие становится залогом хорошей работы. К этой философии управления его привели знания, полученные в рамках международного управленческого семинара, организованного известной страховой британской компанией «Ллойд» для руководителей страховых организаций России. Семинар прояснил для Сергея те вопросы в работе иностранных страховых фирм, с которыми он невольно сталкивался по своей прошлой работе в Интуристе.

Многие коллеги по фирме считали Сергея политиканом. К этому их склоняло то, что он как бы подстраивал культуру фирмы под себя, под свой стиль руководства. При этом он мог совмещать и сочетать принятие групповых решений с личным контролем за самим процессом принятия решений. Задолго до того, как он собирался передать решение в группу, Сергей встречался с сотрудниками фирмы на их рабочих местах, внимательно слушал их, пытаясь узнать, что члены группы думают и чувствуют. Он давал советы, подбадривал и говорил им о том, что сам думает.

Сергей проводил с подчиненными специальные занятия по стимулированию, целью которых было побудить их к более активным действиям. Занятия проходили следующим образом. Каждый руководитель раздавал участникам копии с его (ее) предложениями по бюджету и целям фирмы на предстоящий период. Затем руководители групп поодиночке как бы «защищали» свои предложения перед всеми участниками занятия, которые обрушивались на выступающего с градом замечаний, вопросов и контрпредложений. Поэтому руководители групп не могли рассчитывать на автоматическое утверждение своих предложений. Ожидалось, что они должны «продать» свои предложения другим. Такие занятия проводились регулярно в предплановый период и длились иногда более недели. По их завершении каждый руководитель группы брал на себя обязательства по утвержденному годовому плану.

Сергей был очень тверд в том, что те руководители групп, которые не справились с годовым заданием, не должны получать вознаграждение. Если в ходе стимулирующих занятий руководитель группы пытался проташить заниженный план, Сергей немедленно давал ему (ей) знать, что такое не пройдет. Он хотел, чтобы все в фирме выполняли работу на высоком уровне и заставлял своих подчиненных устанавливать реалистичные и вместе с тем напряженные цели. По его мнению, именно результаты работы определяют успех фирмы. До тех пор пока его подчиненные добиваются результатов, ему было все равно, если «блеск на ботинках наводился кирпичом».

Используемый Сергеем стиль управления превращал его подчиненных в последовательных сторонников сокращения себестоимости услуг и установления реалистичных целей, а также в ревнивых исполнителей своей работы. Сергей проявлял настойчивость, показывал, как надо делать работу, искусно принуждал и мотивировал свою «команду». Он учился слушать и делиться ответственностью. От всего этого весь процесс казался путаным и неясным. Однако Сергей был терпелив и способен ждать, когда люди сами увидят «свет в туннеле».

Когда он ощущал необходимость проведения значительных изменений, он предпочитал ждать, пока вся его «команда» проникнется таким же состоянием, а не решать проблему «росчерком пера», выпустив очередное распоряжение. Сергей был горд за себя, что смог создать такой тип корпоративной культуры, при котором руководство фирмы ожидает получить обязательства от подчиненных, а подчиненные ожидают быть вовлеченными в дела фирмы.

Задание

1. Проанализируйте ситуацию, определите тип и специфику управленческого решения.
2. Дифференцируйте факторы, влияющие на процесс принятия данного управленческого решения.
3. Сформулируйте проблему, стоящую перед менеджментом организации.
4. Проанализируйте алгоритм принятия данного управленческого решения.
5. С помощью каких методов осуществлялся выбор альтернатив? Какие методы могли быть полезными для выбора?

Кейс 4

«В одном из филиалов страховой компании очень медленно прирастала агентская сеть. Долго подбирали территориального директора. В итоге взяли территориального директора без опыта работы в страховании. Показатели его подразделения после пяти месяцев работы огорчили руководство компании, так как штат был так и не заполнен, план выполнен только на 25 %, хотя итоги подводить было рано и динамика продаж присутствовала. Все пять месяцев подразделение делало план практически в половину меньшим количеством сотрудников, чем нужно. Территориальный директор, узнав о результатах и решении руководства компании, был готов идти до последнего, он пытался доказать, что нельзя за такой срок наверстать продажи, стать наставником и сразу собрать команду, да еще результативную. Но руководство хотело быстрых успехов в продажах. Непосредственный руководитель территориального директора оказался в ситуации выбора: согласиться с руководством компании, уволить и опять длительное время искать нового или отстаивать всеми возможными способами нынешнего. Если уволить территориального директора, то руководителю придется на какое-то время взять на себя его функции и одновременно подбирать нового территориального директора. Нагрузка многократно возрастет. Как доказать руководству компании, что территориального руководителя увольнять не надо?»

Кейс 5

Проектирование работы в страховой компании

1. Предложения консультанта

Высшее руководство относительно небольшой компании по страхованию жизни рассматривало вопрос об установке электронной системы обработки данных. Предложение по установке соответствующего оборудования было внесено административным помощником президента компании Виктором Зарубиным. Ему ранее было поручено изучить данный вопрос в деталях. Это задание он получил после того, как в компании работал консультант и рекомендовал основательно пересмотреть то, как спроектированы участки работы в компании. Консультанта по управлению нанимали для выяснения причин высокой текучести кадров и их частого отсутствия на рабочем месте.

После изучения ситуации и разговора с группой работников консультант порекомендовал изменить организационную структуру, перейти от функциональной к предпринимательской структуре. Последняя выводила бы низовых работников прямо на клиентов. Такое структурное изменение способствовало перепроектированию работ с целью сокращения расходов на персонал. Высокие расходы на персонал были связаны с тем, что работники выполняли высокоспециализированные задания.

Существующая структура компании включала четыре отдела:

- страховой политики;
- страховых взносов;
- страховых выплат;
- оформления кредитов.

Работники этих подразделений жаловались на то, что их работа была утомительной, малозначимой и монотонной. Единственное, что их привлекало — это специфическая, нравившаяся им атмосфера работы в небольшой организации. Они не сомневались в том, что руководство на деле интересуется их материальным положением, но это как-то не сочеталось и даже противоречило тому, как была построена их работа. Так, один работник сказал: «Компания небольшая, и я знаю почти каждого. Однако работа, которой я занимаюсь, такая рутинная, что я задаюсь вопросом, зачем меня вообще наняли на эту работу». Это и другие подобные высказывания привели консультанта к мысли, что работа в компании должна быть перепроектирована так, чтобы она мотивировала людей. Однако он понимал, что возможности, в перепроектировании были ограничены существующей организационной структурой. Поэтому он и сделал компании, вышеуказанное предложение по изменению организационной структуры в сторону более широких и тесных связей работников с клиентами. В этом случае каждый работник должен будет осуществлять все операции, связанные с удовлетворением потребностей, отдельного клиента.

Задание: Оцените, как повлияет реализация предложений консультанта на отношение к работе сотрудников страховой компании? Дайте свою оценку целесообразности перепроектирования работы в компании.

2. Сомнения руководства

Когда консультант представил свои предложения руководству компании, то оно очень заинтересовалось ими. В действительности их привлекла серьезная обоснованность рекомендаций. Однако при этом было замечено, что для небольшой по размеру компании очень важным является поддержание качества своих операций с клиентами. Со своей стороны, существующая функциональная структура с высокой степенью специализации в работе давала возможность обеспечивать эффективность операций. Лицом, отвечавшим в компании за внутренние операции, было замечено: «Если мы уйдем от специализации, то эффективность операций может снизиться. Только одно может оправдать перепроектирование работ, предлагаемое консультантом, это поддержание качества операций на существующем уровне. В противном случае просто не понадобится делать никакую работу, так как нам придется уйти из бизнеса».

Ответственный за внутренние операции попытался объяснить руководству компании, что, несмотря на высокую текучесть кадров и частое отсутствие сотрудников на работе, он был способен поддерживать высокий уровень производительности. Узкая сфера работы и ее «глубина» до минимума сократили время на обучение персонала. В этих условиях можно было нанимать временных работников на периоды, когда было очень много работы или отсутствовали те или иные штатные работники. «Более того, — отметил он, — изменяя работу для наших рядовых сотрудников, мы должны изменить работу и для наших менеджеров. Сейчас менеджеры являются экспертами в своих функциональных областях, но мы никогда не пытались обучить их управлению сразу несколькими операциями».

Большинство руководителей компании считали, что предложения консультанта должны быть изучены более детально. Отсюда и возникла идея создать группу под руководством Виктора Зарубина с целью оценки результативности внедрения системы электронной обработки данных как средства, позволяющего обеспечить эффективность операций в сочетании с перепроектированием работ в компании. Такая работа была проведена, и ее результаты были представлены на рассмотрение руководящему составу страховой компании. «В самом худшем случае, — сказал Виктор, — электронная обработка данных даст нам возможность удержать качество операций на существующем уровне. Однако с перепроектированием работ мы не сможем резко увеличить наши доходы. Если мои выводы окажутся верны, то как минимум мы окупим расходы на приобретаемое оборудование, но не снизим себестоимость операций. Отсюда возникает

вопрос о том, какой ценой мы хотим оплатить наше желание повысить удовлетворенность персонала работой».

Задание: Оцените выводы, сделанные группой под руководством Виктора Зарубина с целью определения результативности внедрения системы электронной обработки данных как средства, позволяющего обеспечить эффективность операций в сочетании с перепроектированием работ в компании.

Сформулируйте собственную позицию по поводу целесообразности реализации предложений консультанта.

Ситуационная задача 1

Проблема

Быстро развивающаяся страховая компания, ориентируется на продажу услуг добровольного медицинского страхования через сеть внештатных страховых агентов. В компании работает несколько десятков страховых агентов. Агентам выплачивается сравнительно небольшая гарантированная заработная плата, при этом существует схема начисления комиссионных. Совокупный доход наиболее успешных страховых агентов в несколько раз превышает сумму гарантированной заработной платы.

Страховая компания столкнулась с проблемой высокой текучести страховых агентов. Достаточно высокий процент агентов покидает компанию в течение первых шести месяцев работы. Кроме того, довольно высокий процент агентов не выполняет план.

Проблема осложняется тем, что становится все труднее и труднее привлекать новых агентов.

Решение

В сложившейся ситуации консультанты компании ДМК предложили использовать технологии «Success Insights» PIA&V в процессе отбора страховых агентов.

Исследования, проведенные TTI Ltd. в США и в Европе подтверждают, что с помощью инструментов оценки можно предсказать насколько успешным будет сотрудник в области продаж.

Суммируя выводы исследования, можно с уверенностью утверждать, что наиболее результативные продавцы больше всего ценят эффективность, полезность и экономическую выгоду.

Данные выводы опираются на серьезные научные исследования, проводимые в течение 20 лет Франком Шелленом (Институт Менеджмента и Маркетинга), совместно с Биллом Бонстеттером TTI Ltd..

Исследования развеяли миф о том, что для работы продавцами следует выбирать тех, кто выглядит привлекательно, презентабельно и умеет хорошо говорить (представлять себя).

В результате этих исследований разработана технология оценки, которая позволяет выявить наиболее эффективных сотрудников в области продаж.

Опираясь на результаты научных исследований, консультанты ДМК рекомендовали использовать в процессе отбора страховых агентов личностный опросник PIA&V и отдавать предпочтение тем кандидатам, которые по результатам тестирования показывают высокую приверженность к Утилитарному типу мировоззрения.

Данный фактор позволяет с высокой вероятностью предсказать хорошую результативность страхового агента.

Кроме того результативность страхового агента зависит от того, в какой степени он владеет навыками и техниками продаж. Исследования, проведенные с использованием инструмента «Индекс Стратегий продавца», позволили выявить «пробелы» в подготовке продавцов и представить конкретные рекомендации по их обучению. В частности,

исследования показали, что слабые навыки «закрытия», завершения сделки является наиболее типичной проблемой.

Практика показала, что в группе страховых агентов, отобранных с учетом результатов тестирования и конкретных рекомендаций в области развития навыков продаж, направленных на развитие процент агентов выполняющих и перевыполняющих план, был значительно выше, чем в среднем по компании

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации студентов

Промежуточный контроль по дисциплине осуществляется проведением зачета.

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Организационная структура страховой организации
2. Виды, структура и принципы деятельности страховой компании
3. Технические риски страховщика
4. Инвестиционные риски страховщика
5. Нетехнические риски страховщика
6. Примеры расчета тарифов по рисковым видам страхования
7. Примеры расчета тарифов по страхованию жизни
8. Финансовый потенциал страховой организации
9. Управление кадрами в страховой компании
10. Финансовый результат страховой организации
11. Доходы страховой организации – их состав
12. Управление продажами страховой компании
13. Организация маркетинговой деятельности в страховой компании
14. Депо премий по рискам, принятым в перестрахование
15. Расходы страховой организации – их состав
16. Расходы по страховым операциям
17. Баланс страховой организации, специфические для страхования статьи и разделы баланса
18. Актив баланса страховой организации
19. Пассив баланса страховой организации
20. Резерв незаработанных премий (РНП).
21. Сущность бюджета страховых организаций.
22. Этапы бюджетирования: прогнозирование бюджета страховой организации.
23. Оценка платежеспособности страховой организации в соответствии с российским страховым законодательством.
24. Инвестиционные риски страховой организации.
25. Возможные инвестиционные политики и стратегии страховщика.

Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

В конце семестра все полученные баллы суммируются, и выводится рейтинг студента: «отлично» - 91-100 баллов; «хорошо»- 76-90 баллов; «удовлетворительно» - 61-75 баллов.

Дисциплина заканчивается зачетным занятием. Результат получения зачета дисциплины, фиксируется преподавателем в зачетке:

Руководитель направления подготовки
«Менеджмент», к.э.н., доцент



С.Ю.Соболева