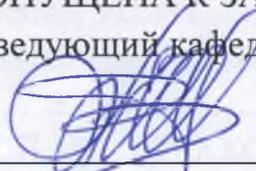


1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА «БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой



Е.В. Бертош

«06» июня 2019 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

На соискание степени магистра экономических наук
«Управление продажами услуг в страховых компаниях Республики Беларусь»
Специальность 1-25 80 04 «Экономика и управление народным хозяйством»

Магистрант



17.06.2019 Е.О. Чернов

(подпись, дата)

Руководитель
к.э.н., доцент



17.06.19

О.Н. Монтик

(подпись, дата)

Минск 2019

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Тема магистерской диссертации: «Управление продажами услуг в страховых компаниях Республики Беларусь».

Цель магистерской диссертации – разработка и обоснование путей совершенствования управления продажами услуг в страховых компаниях и экономическая оценка их эффективности.

Объект – страховые услуги.

Предмет – механизмы продаж услуг в страховой компании.

База исследования – страховые компании Республики Беларусь.

Задачами исследования являются:

- выявление отличительных особенностей, тенденций развития и улучшения способов управления продажами услуг в страховых компаниях;
- изучение способов управления тарифной политикой в страховой компании;
- анализ работы и направлений развития компаний на страховом рынке Республики Беларусь;
- анализ организационной структуры и бизнес-процессов в страховой компании;
- анализ существующих видов управления продажами услуг в страховых компаниях и способов продвижения страховых услуг;
- определение способов совершенствования управления продажами страховых услуг, направленных на повышение экономической эффективности компании.

Положения, выносимые на защиту:

1. Уточненное определение понятия «страховая услуга», отличающееся от ранее существующих уточнением того, что страховая услуга предоставляет именно финансовую защиту, описанием, что несчастный случай должен быть именно непредвиденным и незапланированным. дополнением информации о том, что страховые

компания производят страховые выплаты не только из страховых взносов, уплачиваемых страхователями, но и из собственного капитала, который мог сформироваться благодаря инвестиционной деятельности или кредитованию;

2. Усовершенствованная методика внедрения новой услуги по страхованию ценного оборудования за счёт установления ограничений на показатели нагрузки и убыточности страховой суммы, а также использования ставки дисконтирования характерной именно для ценного оборудования. Усовершенствование данной методики приведет к увеличению рентабельности услуг и рентабельности продаж страховых компаний.

3. Усовершенствованный процесс управления продажами страховых услуг за счёт внедрения современного ПО, а именно мобильного приложения, отличающегося тем, что оно предназначено не для клиентов, а для сотрудников компании, которое позволит сотрудникам заключать страховые договора вне офиса, экономить время на поиске информации и ускорит процесс осмотра имущества, заявленного на страхование. Внедрение мобильного приложения для сотрудников увеличит пропускную способность, а также уменьшит затраты, связанные с заработной платой сотрудников.

4. Внедрение обучающих страховых курсов на базе страховой компании. Была рассчитана экономическая оценка организации страховых курсов, отличающаяся динамическими показателями, а также учетом динамики затрат. Организация страховых курсов на базе предприятия увеличит кадровый потенциал компании, а также откроет новый способ получения прибыли.

Предложенные способы усовершенствования механизмов управления продаж страховых услуг помогут отечественным компаниям увеличить пропускную способность, уменьшить затраты, связанные с заработной платой персонала, стать более конкурентоспособными на рынке страховых услуг Республики Беларусь, увеличить чистую прибыль и рентабельность. В

каждом из методов учтены экономические особенности рынка страховых услуг, использованы показатели характерные именно для страховых услуг.

Структура и объем диссертации.

Магистерская диссертация состоит из введения, общей характеристики работы, трех глав, заключения, библиографического списка, трех приложений. Работа изложена на 136 листах.

В первой главе проанализированы литературные источники и рассмотрены теоретические основы организации продаж страховых услуг. Раскрыты сущность, функции и задачи страхования. Определены отличительные особенности страховых услуг. Исследованы и систематизированы основные способы продвижения и продаж страховых услуг. Раскрыты основные элементы тарифной политики страховой компании и методика построения страхового тарифа

Во второй главе проведен анализ рынка страховых услуг Республики Беларусь. Описаны наиболее типичные организационные структуры и базовые бизнес-процессы страховых компаний Республики Беларусь на примерах ЗАО «СК «Белросстрах» и ЗАО «ТАСК». Оценены наиболее широко применяемые методы продаж страховых услуг в зависимости от вида страховой услуги.

Третья глава диссертации посвящена совершенствованию системы управления продажами страховых услуг отечественных страховых компаний. Разработана методика внедрения новой страховой услуги – страхование ценного оборудования. Предложено внедрить современное программное обеспечение для сотрудников, реализующих страховые услуги, и рассчитана его экономическая эффективность.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Скамай, Л.Г. Страхование дело: учебник и практикум для СПО / Л. Г. Скамай. - 3-е изд., переработанное и дополненное. – М.: Юрайт, 2017. - 292 с.
2. Кондратьева, Т.Н. Страхование дело: конспект лекций для студентов специальностей 1-25 01 07 "Экономика и управление на предприятии" и 1-26 02 02 "Менеджмент" / Т. Н. Кондратьева. - Минск: БНТУ, 2014. – 47 с.
3. Студми. Учебные материалы для студентов [Электронный ресурс] / Страхование. – Режим доступа : <https://ru.wikipedia.org/wiki/Страхование>. – Дата доступа : 25.11.2018.
4. Википедия: свободная энциклопедия [Электронный ресурс] / Страховая услуга как специфический товар. – Режим доступа : https://studme.org/184211208465/strahovoe_delo/strahovaya_usluga_kak_s_petsificheskiv_tovar. – Дата доступа : 25.11.2018.
5. БРУСП «Белгосстрах» [Электронный ресурс] / Официальный сайт БРУСП «Белгосстрах». Страховой словарь. – Режим доступа : <http://bgs.by/questions/104/>. – Дата доступа : 26.11.2018.
6. Денисова, И.Н. Управление продажами: учебник / И.Н. Денисова. – М.: Издательство «Спутник +», 2015. – 267 с.
7. Муратова, А.Р. Управление продажами: учеб. пособие / А.Р. Муратова. – Краснодар: Изд-во Кубанского государственного университета, 2014 г. – 110 с.
8. Хитрова, Е.М. Актуарные расчеты: учеб. Пособие / Е.М. Хитрова. – Иркутск: Изд-во Байкальского государственного ун-та, 2015. – 118 с.
9. Казанцев, А.В. Основы актуарных расчетов страхования жизни: учеб. пособие / А.В. Казанцев. – Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2015. – 194 с.
10. Денисов, Д.В. Актуарные расчеты в страховании жизни: учеб. пособие / Д.В. Денисов, И.Б. Котловский. – М.: Изд-во Московского ун-та, 2013. – 126 с.
11. Министерство финансов Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Основные показатели деятельности страховых организаций Республики Беларусь за 2018 год. – Минск, 2019. – Режим доступа : <http://www.minfin.gov.by/supervision/stat/2018/itogi/9621b56a8a6e4260.html>. – Дата доступа : 17.04.2019.
12. ЗАО «СК «Белросстрах» [Электронный ресурс] / Официальный сайт ЗАО «СК «Белросстрах». – Минск, 2017. – Режим доступа : <https://brs.by>. – Дата доступа : 25.04.2019.

13. Энциклопедия Нестеровых [Электронный ресурс] / Нестеров А.К. Анализ организационной структуры предприятия. – Режим доступа : <http://odiplom.ru/lab/analiz-organizacionnoi-struktury-predprivatiya.html>. – Дата доступа : 18.04.2019.
14. ЗАСО «ТАСК» [Электронный ресурс] / Официальный сайт ЗАСО «ТАСК». – Минск, 2017. – Режим доступа : <https://task.by/>. – Дата доступа : 25.04.2019.
15. Рамблер [Электронный ресурс] / Финансы: 5 необычных страховых услуг, которые могут стать популярными. – Москва, 2017 – Режим доступа : <https://finance.rambler.ru/economics/36478253-5-neobychnyh-strahovyh-uslug-kotorve-mogut-stat-populyarnymi/>. – Дата доступа : 01.05.2019.
16. ILEX-новости [Электронный ресурс] / Как открывать обучающие курсы. – Режим доступа : <https://ilex.by/news/kak-otkrvt-obuchavushhie-kursy/>. – Дата доступа : 03.05.2019.
17. Петракович, А.В. Страховое дело. Раздел 1. Теоретические основы страхования: курс лекций для студентов специальности 1-25 01 04 Финансы и кредит / А. В. Петракович, С. В. Калацкая. - Горки: БГСХА, 2014. - 46 с.
18. Черных, М.Н. Страхование: финансовые аспекты: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Финансы и кредит": учебное пособие по специальности "Финансы и кредит" / М. Н. Черных, Г. Ф. Каячев, Л. В. Каячева. – М.: Кнорус, 2016. - 284 с.
19. Архипов, А.П. Страхование: учебник для студентов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" и "Мировая экономика" / А. П. Архипов. - 3-е изд., стереотипное. – М.: Кнорус, 2016. - 335, с.
20. Шихов, А.К. Страхование: учебное пособие : для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент", 080400 "Управление персоналом" / А. К. Шихов. - Изд. 2-е, переработанное и дополненное. – М.: Инфра-М, 2015. - 366, [2] с.
21. Ахвледиани, Ю.Т. Страхование: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям (060500) "Финансы и кредит", (060500) "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", по направлениям (080105) "Финансы и кредит", (080109) "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Ю. Т. Ахвледиани. - 2-е изд., переработанное и дополненное. – М.: ЮНИТИ -ДАНА, 2014. - 567 с.