

Основною перевагою діяльності інституту страхового омбудсмена для споживача страхових послуг є доступність, безоплатність та оперативність розгляду звернень щодо невиконання страховиком страхових зобов'язань за договором страхування. Водночас відсутність владних повноважень у страхового омбудсмена в умовах незрілості страхового ринку може зумовити його формальне існування.

Список літератури

1. <http://insurhelp.org.ua/home.html> — сайт Асоціації страхувальників України.
2. www.rzu.gov.pl — Речник Застрахованих (Польща).
3. www.financialombudsman.ie — сайт Омбудсмена фінансових послуг (Ірландія).
4. <http://www.financial-ombudsman.org.uk/> — сайт Фінансового омбудсмена Сполученого Королівства.

УДК 331.108.26

А. С. Соломатина,
аспірант,
асистент кафедри економіки и комерції,
Магнітогорський державний технічний
університет ім. Г. І. Носова

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ

Технологии стратегического управления персоналом в страховой компании недостаточно разработаны, что является одной из причин возникновения проблем в сфере стратегического управления персоналом. К таким проблемам относятся:

- появление дефицитных видов профессий и сложности с наймом необходимых сотрудников;
- рост цен на услуги образовательных и консультационных учреждений;
- переход на новые виды деятельности, достаточно быстрая смена технологий оказания услуг, необходимость увольнения по этим причинам части персонала;

- отсутствие финансовых ресурсов и резкое сокращение численности персонала в кризисных условиях;
- долгосрочное планирование численности и структуры сотрудников в связи с неопределенностью при формировании «портфеля» заказов.

Наиболее актуальная проблема — наличие дефицитных видов профессий и сложности с наймом необходимых сотрудников. Такая профессиональная специфика отрицательно влияет на состояние рынка труда в страховом бизнесе. Количество выпускников высших учебных заведений не позволяет говорить о скорой перспективе насыщения рынка кадрами с высоким уровнем профессионального образования, что препятствует обеспечению равновесия на рынке труда страховых компаний. Причина — недостаток в уровне образовательных услуг. Данный факт подтвержден исследованием конъюнктуры рынка страховых услуг, проведенным Центром экономической конъюнктуры при Правительстве РФ в 2004 г. [1, с. 41]. В настоящее время таких исследований не проводится, что не позволяет проанализировать уровень образовательных услуг в страховой сфере. Наиболее эффективные пути решения этой проблемы — возобновление конъюнктурных опросов страховщиков; выявление недостатков в существующей системе образования; выработка основных направлений модернизации, учитывающих требования развивающегося российского страхового рынка.

Спектр основных профессий, востребованных страховым рынком высоко специфичен, следовательно требует специального уровня подготовки, опыта, навыков и умений. Существует нехватка квалифицированного персонала — андеррайтеров, аджастеров, специалистов по урегулированию страховых убытков, страховых юристов, топ-менеджеров [2]. Такая профессиональная специфика отрицательно влияет на состояние рынка труда в страховом бизнесе. Количество выпускников высших учебных заведений не позволяет говорить о скорой перспективе насыщения рынка кадрами с высоким уровнем профессионального образования, что препятствует обеспечению равновесия на рынке труда страховых компаний.

Специфика труда страховых агентов, а также штатных сотрудников страховой компании обуславливает и специфику формирования эффективной системы стратегического управления персоналом. Усиливающаяся с каждым годом конкуренция среди страховщиков на первый план выдвигает задачи формирования новых подходов к стратегическому управлению персоналом. При этом, основной проблемой является недостаток компетенций в

области технологий стратегического управления персоналом, повышающий вероятность проблем при реализации разработанной стратегии управления персоналом страховой компании.

Анализ ситуации по реализации стратегических процессов показывает явное преимущество в результативности компаний, использующих формализованный инструментарий для управления реализацией их стратегии. Три четверти компаний в качестве инструмента управления реализацией стратегии используют систему сбалансированных показателей.

Использование системы сбалансированных показателей в области стратегического управления персоналом в страховой компании актуально, поскольку выступает инструментом, объединяющим действия службы управления персоналом с деловыми перспективами, ведущими к достижению конечной цели [3, с. 30]. Стратегическое управление персоналом страховой компании на основе системы сбалансированных показателей — процесс, требующий постоянной вовлеченности в него специалистов по управлению человеческими ресурсами и топ-менеджеров [4]. Важный элемент этого процесса — внимание топ-менеджмента страховой компании к вопросам касающимся удовлетворенности персонала принятой системой мотивации.

Применение системы сбалансированных показателей в качестве инструмента стратегического управления позволяет:

- сделать систему стратегического управления персоналом эффективным инструментом достижения как стратегических целей подразделения управления персоналом, так и страховой компании в целом;
- достичь прозрачности по управлению человеческими ресурсами и предоставить руководству компании рычаги управления ее эффективностью;
- увеличить отдачу персонала страховой компании пропорционально инвестициям в развитие его инновационных возможностей.

Список литературы

1. *Цыганов А.А.* Развитие рынка образовательных услуг в области страхования // *Страховое дело.* — 2005. — № 2.
2. *Пак О.* Страховой рынок испытывает тройной дефицит специалистов всех видов <http://www.insur-info.ru/press/29451/>
3. *Каплан Р., Нортон Д.* Сбалансированная система показателей. — М.: Олимп-Бизнес, 2003.
4. *Николенко Н.П.* Стратегическое управление страховой компаний // *Управление в страховой компании.* — 2007. — № 2.