

ния иностранных капиталов, что в периоды глобальных кризисов для не самых развитых государств является проблематичным.

Таким образом, механизмы саморегулирования нашей экономики очень слабы из-за отсутствия собственных инвестиций, поэтому на 80% нам приходится надеяться на разумную эффективную политику государства. Кроме того, нужно ясно представлять, что сейчас особую роль начинают играть внутренние источники финансирования: налоги реального сектора экономики (который требует к себе самого пристального внимания), средства Фонда национального благосостояния, свободные средства государственного и частных пенсионных фондов, долгосрочные депозиты юридических и физических лиц. Если нашему правительству удастся создать механизмы обеспечения инвестиций для сохранения положительной динамики реальной экономики, то последствия кризиса не будут

носить катастрофический характер, если же этого не произойдет, то государственное антикризисное регулирование ограничится возможностями стабилизационной составляющей, которая, к сожалению, недостаточно велика. Так что особенность проявления мирового кризиса в России сопряжена с отсутствием механизма саморегулирования частных капиталов, что прежде всего скажется на увеличении срока преодоления кризиса по сравнению со странами, имеющими развитый сектор предпринимательской реальной экономики. Кроме того, в условиях глобального кризиса излишняя открытость национальной экономики является негативным обстоятельством, позволяющим осуществлять отток капиталов за рубеж.

Примечание

¹ Экономика и жизнь. 2008. № 29.

УДК 519.862.6:368(47)
ББК 65в631

Н.Н. ДАНИЛЕНКО
*доктор экономических наук, профессор
Байкальского государственного университета экономики и права,
г. Иркутск
e-mail: service@isea.ru*

М.В. СЕЛИМЕНКОВА
*аспирант Байкальского государственного университета
экономики и права, г. Иркутск
e-mail: rumasha@yandex.ru*

МНОГОФАКТОРНАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА СТРАХОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКИХ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Посвящена анализу факторов внутренней и внешней среды, оказывающих влияние на качество страхового обслуживания в российских страховых организациях. Проведенный факторный анализ позволил сформировать модель качества страхового обслуживания, представленную в виде линейной функции, на основе которой можно определить степень влияния факторов.

Ключевые слова: страховое обслуживание, многофакторная модель качества, российские страховые организации.

В настоящее время в отечественной и зарубежной литературе не представлен перечень факторов, оказывающих влияние

на качество страхового обслуживания. В этой связи предлагается авторская классификация данных факторов и соответствующая

щая ей модель качества страхового обслуживания.

Качество страхового обслуживания, формируясь внутри страховой организации, подвергается воздействию прежде всего факторов внутренней среды. Вместе с тем страховая организация, как и любая другая, функционирует в динамичном многофакторном окружении, поэтому существенное влияние на качество страхового обслуживания оказывают составляющие внешней среды, в которой непосредственно действует страховая организация. Как представляется, анализ качества страхового обслуживания необходимо проводить в том числе и с точки зрения конкретных составляющих внешней среды страховой организации. При этом границы внешней среды целесообразно определять равными границам конкретной территории (государства, региона, области и пр.), в рамках которой осуществляет свою деятельность страховая организация.

Внешнее окружение страховой организации может рассматриваться в социально-политическом, экономическом, природном, технологическом, экологическом, демографическом, правовом и других разрезах. Ввиду многообразия и сложного состава факторов, влияющих на качество страхового обслуживания, дадим им краткую характеристику.

Социально-экономические факторы характеризуют экономическую ситуацию в стране (регионе), финансовую стабильность, уровень доходов населения, долю средств, выделяемых семьей на страховые услуги, и т.д. Например, чем выше доходы населения, тем большая их часть будет тратиться на приобретение дополнительных услуг, в том числе и на страхование. Финансовая стабильность и экономический рост приведут к финансовой устойчивости страховых организаций, что, в свою очередь, будет способствовать развитию страховой деятельности и естественным образом отразится на повышении качества страхового обслуживания.

Демографические факторы включают численность населения, его возрастную структуру, степень занятости, наличие одиноких людей, бездетных пар, пенсионный возраст, уровень образования, культуры, эстетических требований населения, соотно-

шение материальных и духовных потребностей общества, урбанизацию и т.д.

Политические и правовые факторы отражают внутривнутриполитическую стабильность в стране, наличие законодательной базы, регулирующей страховую деятельность, наличие межгосударственных соглашений в сфере экономики и страхования и т.д.

Культурно-исторические факторы отражают богатство и разнообразие культурного наследия страны в ракурсе страхования и страхового обслуживания.

Технико-технологические факторы отражают уровень развития техники и технологии, влияние НТП на работу страховых организаций, использование его достижений в их деятельности. Развитие Интернета дает страховой отрасли новые возможности. Большинство страховщиков уже создали свои сайты и начали осуществлять онлайн-продажи и обслуживание клиентов. При этом данное обслуживание представляет собой не только предоставление страховых услуг, но и всестороннее финансовое обслуживание, включающее банковские операции, страхование и торговлю ценными бумагами.

Торгово-экономические факторы отражают емкость и насыщенность рынка, систему защиты прав потребителей, потребительские свойства страховых услуг, влияние моды.

Среди внутренних факторов, оказывающих влияние на качество страхового обслуживания, наиболее значимыми являются: *материальность* (дизайн помещения, внутренняя обстановка в страховой организации, интерьер, оборудование рабочих мест и кабинетов, наличие рекламно-информационных материалов); *отзывчивость* (квалификация персонала, профессионализм сотрудников, наличие службы обучения персонала, программ по формированию лояльности клиентов); *надежность* (рейтинг страховой организации, ее платежеспособность, продолжительность работы на рынке); *сочувствие* (вежливость персонала, желание решить проблемы клиента, индивидуальный подход к нему); *убежденность* (наличие службы контроля качества, коучинга).

В общем виде многофакторная модель качества страхового обслуживания представлена на рис. 1.

В целом, говоря о факторах, воздействующих на качество страхового обслуживания, следует отметить, что влияние факторов внутренней и внешней среды взаимосвязанно и взаимодополняемо, поэтому изучение качества страхового обслуживания необходимо осуществлять с учетом влияния факторов не только внутренней, но и внешней среды, границы которой определяются географически — территорией государства, региона, области и т.д., т.е. территорией, на которой осуществляет свою деятельность страховая организация.

Теоретическое обоснование многофакторной модели качества страхового обслуживания требует соответствующей эмпирической проверки. Кроме того, представляет интерес и выявление степени влияния факто-

ров на качество страхового обслуживания. Оценка величины влияния факторов позволит в дальнейшем при формировании методики оценки качества страхового обслуживания учитывать величину этого влияния и тем самым адаптировать существующие зарубежные методики к условиям российской действительности. Сформированная модель позволит составить прогноз изменения качества страхового обслуживания в результате изменения влияющих на него факторов и тем самым определить наиболее приоритетные направления, позволяющие обеспечить повышение качества страхового обслуживания.

Для описания степени влияния факторов на качество страхового обслуживания в российских страховых организациях было прове-

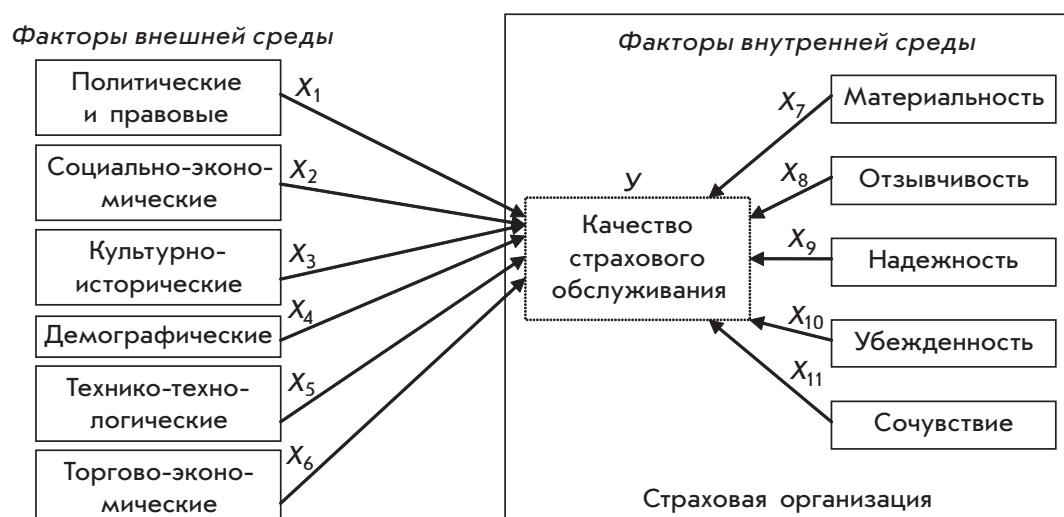


Рис. 1. Многофакторная модель качества страхового обслуживания

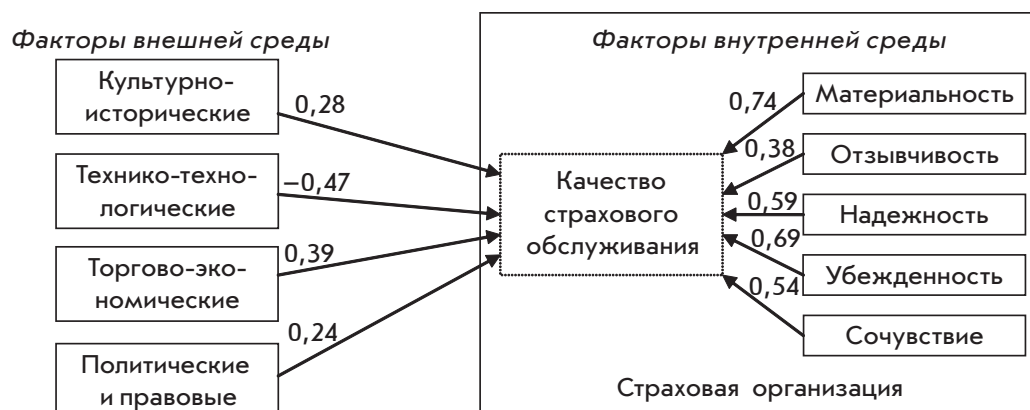


Рис. 2. Многофакторная модель качества страхового обслуживания в российских страховых организациях

дено исследование, основанное на разработанной ранее многофакторной модели (см. рис. 1). Данное исследование базировалось на следующих основных положениях:

1. Исследованию подвергались все обоснованные теоретически факторы внешней и внутренней среды (11 групп факторов).

2. Оценка влияния факторов проводилась методом экспертных оценок посредством опроса. Требования к экспертам были следующие: опыт работы в сфере страхования — не менее десяти лет, занимаемая должность — не ниже начальника отдела. Количество экспертов составило 41 чел. В роли экспертов в данном исследовании выступили руководители различных уровней и специалисты нескольких страховых организаций из 12 городов РФ (Иркутск, Ангарск, Тюмень, Барнаул, Москва, Санкт-Петербург, Братск, Красноярск, Новосибирск, Омск, Кемерово, Чита). Для участия в исследовании привлекались сотрудники следующих страховых организаций, осуществляющих свою деятельность на территории РФ: «РЕСО-Гарантия», «Ингосстрах», «Росгосстрах», «РОСНО», «Спасские ворота». В результате тщательной подготовки к исследованию был получен высокий процент ответов (100%).

3. Влияние факторов анализировалось с использованием разработанной анкеты.

4. Для анализа полученных данных был применен метод корреляционно-регрессионного анализа, благодаря которому каждый из возможных факторов влияния на качество страхового обслуживания был оценен и проанализирован. Результаты анализа представлены ниже.

Для сбора необходимых исходных данных в процессе исследования задавался вопрос о степени влияния факторов на качество страхового обслуживания. Оценка проводилась методом экспертных оценок. Общее количество экспертов составило нечетное количество человек (41), что удовлетворяет условию, связанному с числом факторов, и необходимому количеству наблюдений (m (факторы) $\leq n / 3$ (наблюдения)).

Поскольку в большинстве практических случаев любую функцию многих переменных

путем логарифмирования или замены переменных можно свести к линейному виду, то в качестве модели была выбрана линейная функция. Для построения модели использовался регрессионный анализ.

В целом проведенный корреляционно-регрессионный анализ позволяет утверждать следующее:

1. Из 11 групп выбранных теоретически факторов, оказывающих влияние на качество страхового обслуживания, согласно оценкам экспертов в модель были включены следующие 9 групп факторов: политические и правовые; торгово-экономические; технико-технологические; культурно-исторические; материальность; отзывчивость; надежность; убежденность; сочувствие. Степень влияния факторов на качество страхового обслуживания — теснота связи между факторами внутренней и внешней среды — на основе построенной модели по коэффициенту корреляции показана на рис. 2.

2. В качестве математической интерпретации модели была выбрана линейная функция девяти переменных, для описания которой было сформировано уравнение регрессии. Адекватность построенной модели оценена по критерию Дарбина–Уотсона, качество проверено по коэффициенту детерминации R^2 , значимость — по критерию Фишера, значимость коэффициентов регрессии — по критерию Стьюдента. Полученные в ходе проверки результаты дали основание считать построенную модель адекватной, качественной и значимой.

Общий вид модели: $Y = 7,24 + 0,31X_1 + 3,12X_3 - 3,36X_5 + 2,08X_6 + 5,58X_7 + 2,59X_8 + 2,11X_9 + 2,49X_{10} + 4,45X_{11}$.

В целом предложенная модель может служить тем необходимым инструментом, на основе которого можно проводить оценку качества страхового обслуживания, рассчитывать, как оно будет изменяться под действием факторных признаков, строить прогнозы деятельности страховых организаций в аспекте обеспечения качества страхового обслуживания, а также разрабатывать мероприятия, направленные на его повышение.