

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Белорусский государственный университет
информатики и радиоэлектроники»

На правах рукописи

УДК 330.33+368

КИРИЧУК
Андрей Викторович

**АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ
ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ**

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание степени

магистра техники и технологии по специальности

1-39 81 01 Компьютерные технологии проектирования электронных систем

Научный руководитель
канд.техн.наук, доцент
Цырельчук Игорь Николаевич

Минск 2016

Работа выполнена на кафедре проектирования информационно-компьютерных систем учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

Научный руководитель:

Цырельчук Игорь Николаевич,

кандидат технических наук, доцент, заведующий кафедрой проектирования информационно-компьютерных систем учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

Рецензент:

Стемпицкий Виктор Романович,

кандидат технических наук, доцент кафедры микро- и наноэлектроники учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

Защита диссертации состоится «21» января 2015 г. года в 15⁰⁰ часов на заседании Государственной комиссии по защите магистерских диссертаций в учреждении образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» по адресу: 220013, г.Минск, ул. П.Бровки, 6, ауд. 415-1 корп., тел.: 293-20-80, e-mail: kafpiks@bsuir.by.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники».

ВВЕДЕНИЕ

Деятельность страховой компании направлена на извлечение прибыли. Как показывает мировой опыт, определяющим фактором эффективности страховых операций является четко формализованная структура бизнес-процессов. Анализу основ бизнес-процессов, особенностям их построения и оптимизации в страховании посвящена данная диссертационная работа.

Традиционно бизнес-процесс определяется как логически выстроенная последовательность действий по решению конкретизированных задач. Иначе говоря, это единство непрерывных процессов исполнения целевых функций, возникающих в ходе осуществления деятельности, включая операционную, инвестиционную и финансовую. Бизнес-процесс – это набор необходимых и достаточных мероприятий, наиболее эффективно связывающих точку входа в систему (начало процесса) и точку выхода из нее (конец процесса), приводящих в конечном итоге к результативности самого процесса.

Бизнес-процессы, присутствуя во всем, делятся по типам функций на более мелкие бизнес-процессы. Их структура определяется набором функций, выполняемых в ходе осуществления деятельности организацией.

Для поддержания результативности, актуальности и оптимальности бизнес-процессов в постоянно изменяющихся условиях требуется их периодический пересмотр. При этом оптимизация предполагает эффективность соотношения «время–издержки–качество».

Качество бизнес-процесса проявляется в логически выстроенной последовательности действий, обеспечивающих связь между направлениями бизнес-процесса и ориентированных на достижение определенных результатов.

Эффективность бизнес-процесса проявляется в минимизации времени и издержек при заданном качестве (результативности процесса).

Автоматизация работы позволит в значительной степени сократить время исполнения функций.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Особенности формирования и продвижения страховых продуктов и услуг в условиях финансового кризиса определяют необходимость качественных изменений системы управления страховым бизнесом как социально-экономической системой на основе разработки новых инструментов и технологий поддержки принятия управленческих решений. В условиях роста неопределенности экономики и обусловленными этим ограничениями динамики роста российского страхового рынка первостепенное значение для систем менеджмента страховых компаний приобретает построение таких биз-

нес-моделей управления, которые в условиях финансового кризиса и роста конкуренции обеспечивают финансовую устойчивость, ликвидность и эффективность работы организации на оперативном и стратегическом уровне.

Мировой финансовый кризис изменил основные тренды выявления и оценки рисков, оказал негативное влияние на развитие рынка страховых услуг, сократив платежеспособный спрос со стороны клиентов, а также определил необходимость перехода к новой модели управления страховыми компаниями. Глобальные и национальные страховые компании, испытавшие на себе риски финансового кризиса, изменяют планы и инструменты развития, исходя из сокращения объема поступлений, разрабатывают меры управления ликвидностью, которые позволят сохранить бизнес.

Степень разработанности проблемы

В последние десятилетия в рамках проблематики управления социально-экономическими системами в отечественной и зарубежной научной литературе исследуются вопросы построения эффективной бизнес-модели управления организациями, и, в частности, страховыми компаниями.

Вопросы разработки процессно-ориентированных бизнес-моделей управления организацией исследовались такими зарубежными учеными как М. Браун, А. Бьерн, М. Робсон, Ф. Уиллах, М. Ротр, Д. Шук, М. Хаммер Дж. Чампи, Т. Питерс, Р. Уотерман, Р. Каплан, Д. Нортон, А.-В. Шер и др.

Исследования этих и других ученых являются, по сути, фундаментальными и направленными на анализ бизнес-моделей управления организацией «как есть» и формирование эффективных технологий менеджмента на основе реинжиниринга, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов.

В экономической литературе такие исследования проводили ученые Н.М. Абдикеев, В.Г. Баринов, Т.П. Данько, В.А. Елиферов, М.А. Иванова, С.В. Ильдеменов, Г.Н. Калянов, Г.Б. Клейнер, А.Д. Киселев, В.В. Репин, Ю.Ф. Тельнов, С.В. Черемных, П.В. Шингарев, Г.В. Широкова.

Исследования в области построения системной бизнес-модели управления организацией проводили такие зарубежные и отечественные ученые как В.Н. Бурков, В.Н. Гришин, В.А. Гоберман, Л. А. Гоберман, С.К. Китрар, М.А. Краплин, С.В. Крюков, А.В. Кузнецов, Н.Н. Лябах, Л.Г. Матвеева, Е.Е. Панфилова, Д.В. Сироткин, О. Фюрст, Н.И. Холод, С.Л. Чернышев и др.

Исследования вопросов функционирования и развития национального института страхования представлены в работах Л.Ю. Андреевой, К. В. Балдина, А.А. Гвозденко, В.В. Глущенко, О.В. Губарь, Е.А. Кургина, И.О. Крюгер, Ю. Н. Тренина, Г.В. Черновой, В.В. Шахова, Р.Т. Юлдашева.

Анализ проблем и особенностей функционирования национальной бизнес-модели управления страховыми компаниями локальных рынков представлены в работах Н.Г. Адамчук, А.В. Диваева, Ю.С. Зарубина, С.Г. Журавина, Е.Ю. Интина, А.А. Ищенко, А.М. Качановой, Е.В. Коломина, Д.С. Кошкина, А.Ю. Лайкова, Н.П. Николенко, Е.В. Рузанова, М.М. Сухорукова.

Однако комплексные исследования в данной предметной области остаются в настоящее время недостаточно проработанными, что не позволяет реализовывать стратегии разработки и адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления в отечественных страховых организациях. В этой связи, представляется важным проведение подобных исследований с учетом специфики функционирования национального страхового рынка и новых императивов управления.

Цель и задачи исследования

Цель исследования состоит в разработке комплекса методических организационных мероприятий, направленных на построение и адаптацию процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компанией, поиска инновационных технологий решения задач управления посредством мониторинга результативности функционирования страхового бизнес-процесса.

Данная цель обусловила решение комплекса взаимосвязанных *задач*:

–исследовать понятие «бизнес-модель управления организацией» и осуществить ее экономическую, математическую и графическую интерпретацию, что позволит провести интегральный анализ существующей модели управления;

–представить эволюцию процессно-ориентированного подхода к управлению организацией и становление его как новой парадигмы управления социально-экономическими системами микроуровня. Все это необходимо для разработки технологии построения и внедрения процессно-ориентированной бизнес-модели управления организацией, в том числе, страховой;

–выявить основные тенденции развития отечественного страхового рынка как внешней среды формирования управленческих решений на микроуровне, определить особенности построения бизнес-модели управления страховой компанией как социально-экономической системой и идентифицировать проблемы функционирования бизнес-модели управления страховыми компаниями национального рынка, что необходимо для разработки модели сквозного бизнес-процесса страховой компании, обеспечивающей эффективность управления;

–разработать инструментарий ранжирования управленческих решений в области процессно-ориентированного управления бизнес-процессами страховой организации, что необходимо для создания комплексной методики определения деформационных разрывов в бизнес-модели управления страховой компанией;

–разработать регламент управления страховым бизнес-процессом, позволяющим осуществить сертификацию системы менеджмента качества согласно действующим национальным стандартам;

–предложить систему показателей мониторинга результативности управления страховым бизнес-процессом, обеспечивающих управление рис-

ками трансакций, продвижение страховых продуктов с помощью реализации конкурентных технологий менеджмента.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования в диссертационной работе выступает бизнес-модель управления страховой компанией с учетом специфики развития национального рынка и особенностей функционирования страхового бизнеса в условиях кризиса ликвидности, роста глобальной конкуренции.

Предметом исследования является совокупность методов и инструментов принятия управленческих решений в страховых компаниях как социально-экономических системах.

Область исследования. Содержание диссертационной работы соответствует образовательному стандарту высшего образования второй ступени (магистратуры) специальности 1-39 81 01 Компьютерные технологии проектирования электронных систем.

Теоретико-методологической основой диссертационного исследования послужили фундаментальные выводы, положения, концепции и гипотезы, изложенные в трудах зарубежных и отечественных ученых в рамках теории управления социальными и экономическими системами по вопросам построения бизнес-моделей управления организациями на основе процессного подхода, концепций функционирования и развития бизнес-модели управления страховой организацией. В качестве методического инструментария была использована совокупность методов экономического моделирования, системологии, статистики, информатики, прикладных экономических дисциплины.

Информационно-эмпирическую базу исследования составляют официальные данные страховых компаний, фактологические сведения белорусских страховых компаний, информационно-аналитические материалы, содержащиеся в трудах исследований по проблемам регулирования страхового рынка, материалы конференций, экспертные оценки, авторские материалы обследования функционирования и развития бизнес-модели управления страховой компанией.

Нормативно-правовую базу исследования составляют Гражданский кодекс Республики Беларусь, Указы Президента Республики Беларусь, Постановления Правительства Республики Беларусь, государственные стандарты Республики Беларусь в области систем менеджмента качества.

Инструментально-методический аппарат. Исследование проводилось методами системного анализа, экспертно-аналитического и графического моделирования. При изучении бизнес-модели управления страховой организацией использованы методы теоретического исследования, (анализа и синтеза, индукции и дедукции), эмпирического наблюдения и сравнения,

экономической статистики. При разработке методики ранжирования бизнес-процессов страховых компаний, регламента управления страховым бизнес-процессом и оценки результативности функционирования процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компанией использовались методы финансового анализа, инструментальные технологии и методы графического и табличного отображения моделей.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования состоит в том, что результативность деятельности страховой компании в части выполняемых ею функций по удовлетворению потребности клиентов в обеспечении качественной экономической защиты может быть обеспечена путем разработки и дальнейшей адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой организацией в условиях кризиса ликвидности на глобальном финансовом рынке; механизм построения процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компанией должен быть основан на выявленных закономерностях развития организационного капитала, обеспечивающего управление рисками транзакций, продвижении страховых продуктов с помощью реализации конкурентных технологий менеджмента.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. В условиях нестабильности финансового рынка разработка стратегии управления развитием страховой компании на основе использования информационно-финансовых инструментов, нацеленных на поддержку и принятие управленческих решений, требует построения эффективной бизнес-модели с целью оценки возможных деформаций развития бизнеса; современным концептуальным подходом к построению эффективной системы управления страховой компанией с развитой филиальной сетью выступает процессно-ориентированный подход.

2. Основой построения модели управления страховыми компаниями является сетевой принцип, основанный на том, что их филиальные сети развиваются на базе единой интегрированной бизнес-модели.

3. Особенностью страхового бизнес-процесса является двойственный характер его выходов: первым выходом является заключение договора страхования и осуществление выплаты страховой премии страхователем; вторым выходом страхового бизнес-процесса являются оказанные страховые услуги по оценке нанесенного ущерба и выплата страховой суммы, которые осуществляются только при наступлении страхового случая. Это позволило выделить особенности модели управления бизнес-процессами страховой компании, которые отличаются дихотомией функций: на этапе продажи страховых продуктов и на этапе риск-менеджмента страховой организации, к основному бизнес-процессу начинают подключаться элементы управления финансовыми ресурсами (административный бизнес-процесс).

4. Переход сетевой формы построения организации на процессно-ориентированную сопровождается определенными деформациями системы

управления и способствует возникновению институциональных разрывов в сетевых структурах управления бизнесом, при этом в качестве методического инструментария выявления слабого звена сетевой структуры используется ранжирование бизнес-процессов на основе экспертных оценок как внешними, так и внутренними экспертами.

5. Построение и адаптация процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой организацией требует оценки результативности внедряемых изменений. С целью постоянного аудита и оценивания бизнес-процессов необходимо разработать показатели результативности регламентированного бизнес-процесса, обеспечивающие мониторинг степени его выполнения, эффективность принятия управленческих решений для улучшения функционирования. Проектирование и развитие информационной системы управления бизнес-процессами позволяет обеспечить внутренний аудит управленческой деятельности филиальной сети силами специалистов головной компании, отвечающими за систему менеджмента качества во всей организации.

Научная новизна диссертационного исследования

Новизна состоит в разработке механизма построения и адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой организацией на основе сетевой модели бизнес-процесса, отличающейся от существующих бизнес-моделей двойственным выходом в виде страхового продукта и страховой услуги, а также в моделировании типового регламента управления страховым бизнес-процессом и механизма его мониторинга, что в совокупности позволяет принимать эффективные управленческие решения.

Элементы научной новизны характеризуются следующими положениями:

–расширено определение «бизнес-модель управления организацией», предложена его экономическая, математическая и графическая интерпретация, позволяющая тестировать существующую бизнес-модель управления;

–представлена технология построения процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой организацией, которая позволяет повысить эффективность горизонтальных связей между функциональными подразделениями;

–предложена модель сквозного бизнес-процесса страховой компании, как базовой платформы принятия управленческих решений, отличающейся двойственным характером выходов страхового бизнеса, выраженным в продаже страховщиком страховых продуктов и оказании при наступлении страхового случая страховых услуг;

Теоретическая и практическая значимость исследования

1. Выводы и предложения развивают ряд аспектов теории управления социально-экономическими системами и могут служить теоретико-методологической основой для реализации проектов разработки и адаптации

процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компанией.

2. Отдельные результаты исследования могут быть использованы для построения и адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компании с целью повышения эффективности ее функционирования и прозрачности протекающих в ней бизнес-процессов.

Апробация результатов исследования

Результаты исследования были представлены на 51-ой научной конференции аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР (Минск, Беларусь 13 – 17 апреля 2015 г.); 11-ой Международной молодежной научно-технической конференции «Современные проблемы радиотехники и телекоммуникаций «РТ-2015» (Севастополь, Россия, 16-20 ноября 2015 г.).

Структура диссертации. Диссертационная работа (200 страниц) состоит из введения, трех разделов, 9 параграфов, заключения, списка используемой литературы, включающего 161 наименование, и 5 приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** рассмотрены особенности формирования и продвижения страховых продуктов и услуг в условиях финансового кризиса, определена необходимость качественных изменений системы управления страховым бизнесом как социально-экономической системой на основе разработки новых инструментов и технологий поддержки принятия управленческих решений.

Определены основные направления исследований, а также дается обоснование актуальности темы диссертационной работы.

В **общей характеристике работы** сформулированы ее цель и задачи, показана связь с научными программами и проектами, даны сведения об объекте исследования и обоснован его выбор, представлены положения, выносимые на защиту, апробации результатов диссертации и их опубликованность, а также, структура и объем диссертации.

В **первой главе** показано, что страховой рынок Республики Беларусь характеризуется, следующими основными чертами.

С одной стороны:

- 1) наличием двух десятков страховых организаций государственной и негосударственной формы собственности, большинство из которых, работают на рынке более 20 лет и по праву завоевали доверие своих клиентов;
- 2) достаточно высокой степенью присутствия страховщиков через филиалы, представительства и сеть страховых агентов в регионах республики;
- 3) наличием более 25 брокерских компаний (число которых существенно выросло за последние несколько лет) – профессиональных страховых консультантов, позволяющих своим клиентам заключать договора страхования на лучших условиях с последующим их сопровождением, включаю-

щем содействии в получении страховых выплат (компания ЗАО «Промтрансинвест» открыта 30 марта 1993 года и является старейшей в Республике Беларусь);

4) высоким уровнем профессиональной подготовки специалистов страховых организаций и страховых брокеров;

5) отсутствием «серых» страховых схем, достаточной открытостью и прозрачностью;

6) высокой подконтрольностью со стороны государства;

7) готовностью страховщиков к работе с большим объемом договоров и к предложению на рынке новых страховых продуктов и программ.

С другой стороны:

1) своеобразной государственной политикой в области страхования пока не рассматривающей страхование как наиболее эффективную систему защиты рыночной экономики от предполагаемых рисков, как фактор экономической стабильности и стимул расширения предпринимательской деятельности, как средство формирования долгосрочных инвестиционных ресурсов;

2) неустойчивостью страхового законодательства, слабо направленного на стимулирование развития страхования, на актуализацию самой идеи страхования и формирование т.н. страховой культуры общества;

3) низкой страховой активностью населения, руководства предприятий, пока недооценивающих возможности страхования, как механизма передачи своих рисков и убытков третьему лицу (страховщику), привыкших не оценивать последствия наступления возможных событий и готовых покрывать возникающие убытки за счет иных «традиционных» источников («собственный карман», прибыль предприятия, различные выплаты и пособия из госбюджета и т.п.), при этом стоит отметить существенные положительные подвижки в этом вопросе за последние годы, особенно в сегменте транспортно-го страхования (КАСКО) и медицинских расходов (ДМС);

4) существующим дисбалансом государственной политики и регулирования в отношении участников рынка разных форм собственности, недостаточным использованием рыночных принципов и подходов;

5) высокой долей обязательных видов страхования, объем сборов по которым, несмотря на некоторое снижение в последние годы, остается на уровне 45-48% от общей суммы страховых взносов;

6) и как следствие низким уровнем распространения страховых услуг: основные показатели, такие как доля страховых взносов в ВВП и размер взносов на одного человека, остаются низкими и не соответствующими нынешнему уровню экономического развития страны.

Рассмотрена краткая характеристика объекта автоматизации управления бизнес-процессами основной деятельности страховых компаний на примере закрытого акционерного страхового общества «Промтрансинвест».

Во второй главе описаны методологические основы разработки и адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления организацией.

Показано, что условием успешного и эффективного прогнозирования и исследования процессов в системах управления, как и вообще прогнозирования и исследования любых процессов в природе и обществе, является применение на практике теории познания, ее положений об объективности, закономерности развития природы и общества и познаваемости окружающей действительности. В настоящее время моделирование является методом научного познания, который широко распространен при исследовании различных объектов управления.

Отмечено, что современное управление основано на использовании разнообразных моделей, позволяющих описать деятельность организации на всех этапах ее жизненного цикла, а так же отдельные функциональные сферы. Это касается объектов управления различной организационно-правовой формы, организационных структур и целей их существования, будь то производство продукции или оказание услуг.

Принимая во внимание темпы изменений, происходящих в новом информационном обществе потребителей, требуются новые подходы к рассмотрению организации как системы, включающие интеграцию всех элементов управления предприятием и процессов, протекающих в нем, в единое целое, работа которого сосредотачивается на достижении наилучших результатов.

Для этого необходимо построение бизнес-модели организации.

Возникновение понятия бизнес-модель организации связано со следующими объективными причинами:

1) в настоящее время разработка стратегии предприятия и принятие управленческих решений требует анализа процессов, протекающих в организации. Рассмотрение организации как сети процессов не возможно без построения ее модели.

2) современное ведение бизнеса не мыслимо без использования передовых информационных технологий (ИТ). При внедрении информационных технологий наибольший эффект получают те проекты, которые нацелены на внедрение ИТ-решений не на существующую организационную структуру, а на разработанную новую, в которой ИТ-решение будет функционировать более оптимально. Для этого необходимо построение моделей организации «как есть» и «как должно быть».

3) в современных условиях мониторинг организации на предкризисное состояние и оценка эффективности ее деятельности требует построения идеальной модели с целью оценки отклонения от нее реальной.

Рассмотрен концептуальный подход разработки и адаптации бизнес-модели управления организацией инновационного типа.

Показано, что процессный подход в управлении позволяет руководителям определять и управлять ключевыми процессами и результатами деятельности компании, создающими добавленную стоимость, а также, объединять часто разрозненные действия функциональных отделов и направлять их усилия на достижение корпоративных целей организации. Компания, построен-

ная по процессному принципу, более гибкая и адаптивная. Управление на основе процессов позволит точно знать «кто и за что отвечает» и как каждая операция влияет на конечный результат. Организация предстает как система взаимосвязанных элементов. Управление на основе процессов позволяет повысить эффективность горизонтальных связей между функциональными подразделениями, а наличие процессной бизнес-модели существенно упрощает проведение диагностики организации для выявления необходимых изменений в деятельности компании. Более того, процессная бизнес-модель организации позволяет более эффективно внедрять системы менеджмента качества в соответствии с требованиями российских и международных стандартов серии ИСО 9001:2001, систему сбалансированных показателей и другие инновационные методы управления.

Управление изменением бизнес-модели организации на процессно-ориентированную осуществляется в соответствии с технологией, представленной на рисунке 1.



Рисунок 1 – Технология внедрения процессно-ориентированной бизнес-модели организации

Показано, что данные этапы могут проводиться как последовательно, так и параллельно, что зависит от размеров организации и масштабы предполагаемых изменений. Безусловным фактом является то, что необходимо привлечение независимых консультантов с целью реализации проекта по управлению изменением бизнес-модели организации. Данное условие необходимо для достижения независимого и критического рассмотрения текущего состояния дел в организации.

В **третьей главе** рассмотрены вопросы разработки и адаптации процессно-ориентированной бизнес-модели управления страховой компанией.

Бизнес-процесс можно определить как совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя. При этом каждый бизнес-процесс включает в себя владельца процесса, его внешнюю среду, технологии процесса, системы показателей процесса, систему управления процессом и ресурсы, необходимые для его реализации. Следуя данной логике, рассмотрим, что представляет из себя страховой бизнес-процесс и каковы особенности построения его модели.

Графически модель страхового бизнес-процесса можно представить, как показано на рисунке 2.



Рисунок 2 – Модель страхового бизнес-процесса

Как видно из рисунка, входом страхового бизнес-процесса является информация о потребности в приобретении страховых продуктов. Владельцем процесса является руководитель организации (в том числе руководитель филиала).

Выходом первого этапа взаимоотношений с клиентом, является заключение договора страхования и осуществления выплаты страховой премии страхователем. При этом входом второго этапа взаимоотношений с клиентом в случае наступления страхового случая, является сам заключенный договор страхования и информация о наступившем страховом случае. Выходом в данном случае является страховая сумма, представляющая собой сумму возмещения материального ущерба. В данной модели не отражается процесс пролонгации договора страхования и взаимоотношений между страхователем и страховщиком в части лимита ответственности страховщика перед страхователем.

Итак, страховые организации как объект исследования и управления являются сложными финансовыми институтами. Основа действия такого института - создание фонда с целью погашения не предвиденных ситуаций с целью возмещения убытков от возможных потерь. Это накладывает определенный отпечаток на построение модели бизнес-процессов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результатом проведенного диссертационного исследования стал ряд выводов теоретического характера и прикладные разработки.

1. Бизнес-модель организации можно определить как модель, описывающая ее внутреннюю архитектуру (включающую корпоративную миссию и стратегии, стратегические цели и задачи, бизнес-процессы, организационно-штатную структуру, систему документооборота, информационные технологии), необходимую для достижения корпоративных целей, преобразующая входы (сырье, информацию) в выходы (товары, работы, услуги, информация).

2. Бизнес-модель организации включает в себя следующие составляющие: корпоративная миссия, стратегия, стратегические цели и задачи; вход (ресурсы, которые необходимы организации для достижения поставленных целей); организационно-штатная; бизнес-процессы и функции организации; выход (произведенные товары, работы, услуги, информация, имеющие ценность для потребителей и внешней среды в целом).

3. Страхование является одним из наиболее важных экономических институтов, объективно необходимых для эффективного функционирования всего процесса общественного воспроизводства, поскольку любая деятельность сопряжена с определенным риском, и, как следствие, потерями. Страховая деятельность носит вероятностный характер, поскольку оно призвано удовлетворять потребность в имущественной, социальной и иного рода защите на случай непредвиденных обстоятельств техногенного или природного характера.

4. В работе обосновано, что под страховым бизнес-процессом следует понимать процесс привлечения клиента с целью продажи страховых продуктов и обслуживания договора страхования в части предоставления страховых услуг при наступлении страхового случая, а именно оценка ущерба и осуществление страховой выплаты заинтересованным лицам.

5. В ходе исследования разработана типовая модель бизнес-процессов страховой компании. Данная модель строилась исходя из выделения в компании административного, основного и вспомогательного бизнес-процессов организации. Исходя из двойственного характера страхового бизнес-процесса, на этапе продажи страховых продуктов и далее к основному бизнес-процессу начинают подключаться элементы управления финансовыми ресурсами (административный бизнес-процесс). Это связано с прямой зависимостью между уровнем запаса платежеспособности компании и эффективностью инвестирования как средств страховых резервов, так и собственного капитала страховщика. Процессы перестрахования и андеррайтинга рассматри-

ваются как интегрированные, но независимые от основного страхового бизнес-процесса отрасли.

6. В ходе внедрения изменения и анализа существующей бизнес-модели организации «как есть» необходимо привлечение независимых консультантов. Данное условие необходимо для достижения независимого и критического рассмотрения текущего состояния дел в организации.

7. Исследование развития страхового рынка Беларуси показало, что достаточных средств у потенциальных белорусских страхователей, как в лице юридических лиц, так и домохозяйств, достаточном количестве нет. Как следствие, в настоящее время наблюдается тенденция опережающего роста предложения по сравнению со спросом.

8. В работе обоснована методика выделения слабых бизнес-процессов страховой организации на основе построения матрицы ранжирования, которая прошла апробацию в ЗАО «Промтрансинвест». Основой построения матрицы ранжирования является экспертная оценка бизнес-процессов показателей проблемности функционирования бизнес-процесса, характеризующего разницу между требуемыми и текущими показателями его эффективности и важностью процесса для достижения стратегически приоритетных целей и задач организации посредством выделения критически важных факторов успеха (КФУ). Основу данной матрицы составляет метод матриц взаимовлияний, разработанный Гордоном и Хелмером и предполагает на основании экспертных оценок потенциального взаимовлияния событий рассматривать их совокупность.

Список опубликованных работ

[1-А] Киричук, А.В. Моделирование и анализ бизнес-процессов на примере страховой компании «Промтрансинвест» / А.В. Сивоконь, А.В. Киричук // Современные проблемы радиотехники и телекоммуникаций «РТ - 2015» : материалы 11-й междунар. молодежной науч.-техн. конф., Севастополь, 16 – 20 ноября 2015 г. / Севастоп. гос. ун-т; под ред. А. А. Савочкина. – Севастополь : Изд-во СевГУ, 2015. – С.242.

[2-А] Киричук, А.В. Выбор комплекса задач автоматизации страховой компании «Промтрансинвест» / А.И.Цырельчук, А.В. Киричук // Современные проблемы радиотехники и телекоммуникаций «РТ - 2015» : материалы 11-й междунар. молодежной науч.-техн. конф., Севастополь, 16 – 20 ноября 2015 г. / Севастоп. гос. ун-т; под ред. А. А. Савочкина. – Севастополь : Изд-во СевГУ, 2015. – С.243.

[3-А] Киричук, А.В. Технология внедрения процессно-ориентированной бизнес-модели управления организацией / Моделирование, компьютерное проектирование и технология производства электронных средств : сб. мате-

риалов 51-ой науч. конф. аспирантов, магистрантов и студентов учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» (Минск, апрель 2015 года) / Минск : БГУИР, 201. - С.312-314.

[4-А] Киричук, А.В. Концептуальный подход разработки и адаптации бизнес-модели управления организацией инновационного типа / Моделирование, компьютерное проектирование и технология производства электронных средств : сб. материалов 51-ой науч. конф. аспирантов, магистрантов и студентов учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» (Минск, апрель 2015 года) / Минск : БГУИР, 201. - С.315-316.

[5-А] Киричук, А.В. Особенности построения бизнес-модели страховой организации / Моделирование, компьютерное проектирование и технология производства электронных средств : сб. материалов 51-ой науч. конф. аспирантов, магистрантов и студентов учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» (Минск, апрель 2015 года) / Минск : БГУИР, 201. - С.316-317

[6-А] Киричук, А.В. Методика проведения ранжирования бизнес-процессов / Моделирование, компьютерное проектирование и технология производства электронных средств : сб. материалов 51-ой науч. конф. аспирантов, магистрантов и студентов учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» (Минск, апрель 2015 года) / Минск : БГУИР, 201. - С.318-319.