

Министерство образования и науки Российской Федерации



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт электронного обучения
Направление 38.03.03 «Управление персоналом»
Кафедра ИФНТ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Повышение квалификации персонала акционерного общества медицинская страховая организация «Надежда» г. Красноярск
УДК 005.963.368: 94(571.51)

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11И22	Горбань Александр Александрович		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Вторушин Николай Анатольевич			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.н., профессор		

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ООП

Указаны результаты по ФГОС-3 ВПО и ООП по направлению 38.03.03 – «Управление персоналом».

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Профессиональные компетенции</i>		
Р1	Применять гуманитарные и естественнонаучные знания профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (п. 1.1), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,2,3,4,5,6,15,16,22 ПК10)
Р2	Применять профессиональные знания в области организационно-управленческой и экономической деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 5,7,8,9, 10, 11, 12,13,14,17,18,19,20,21,23,24 ПК 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17,18, 19,20,21,22,23,24,25,26,27, 28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54, 55,5,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78)
Р3	Применять профессиональные знания в области информационно-аналитической деятельности	Требования ФГОС (ОК 5,17,18,19,20 ПК 36,41,45,48,49,50,61,62)
Р4	Применять профессиональные знания в области социальной деятельности (участие в разработке и внедрении планов социального развития организации; формирование трудового коллектива; управление этикой деловых отношений, конфликтами и стрессами)	Критерий 5 АИОР (пп. 1.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 14,20,21,22,24 ПК 1,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14, 28,29,30,31,33,34,35,39,46,47,57,63,64,65,73)
Р5	Применять профессиональные знания в области социально-психологической деятельности по управлению персоналом (применение современных методов управления персоналом; участие в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом; участие в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации)	Критерий 5.2 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК7,21,23 ПК 2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,19,20,21,22,23,24,25,26,27,43,70,71)

Р6	Применять профессиональные знания в области проектной деятельности (оценивать эффективность проектов, подготовку отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности, оценку эффективности управленческих решений)	Критерий 5.2.6. АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 15,16ПК 44,58,74,75,76,77,78)
Р 7	Применять профессиональные знания в сфере управления персоналом с учетом мировых, региональных, местных и иных (культурных, этнических, религиозных и др.) особенностей	Критерий 5.2.10, 5.2.12 АИОР, согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 1,22 ПК 37,38,68,69)
Р 8	Разрабатывать способы профессионального развития персонала, мотивировки и стимулирования управления персоналом организации, направленных на достижение стратегических и оперативных целей	Критерий 5 АИОР (п. 1.4.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК8,22 ПК 15,16,17,18,32,40,42,51,52,53,54,55,56,59,60,63,67)
<i>Универсальные компетенции</i>		
Р 9	Самостоятельно учиться и непрерывно повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК- 8,10, 11,12) Критерий 5 АИОР (п. 2.2), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> (ОК 1,12 , ПК 72)
Р 10	Активно владеть иностранным языком на уровне, позволяющем разрабатывать документацию, презентовать результаты профессиональной деятельности	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.2.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 10,15 ПК72,74)
Р11	Эффективно организовывать и проводить индивидуальную и коллективную работу, демонстрировать ответственность за результаты работы и готовность следовать корпоративной культуре организации	Критерий 5 АИОР (пп. 1.6, 2.3.), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i> , требования ФГОС (ОК 3,9,24 ПК 66,68)

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт электронного обучения
Направление 38.03.03 «Управление персоналом»
Кафедра ИФНТ

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой ИФНТ
_____ Н.В. Трубникова
«__» _____ 2017 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Бакалаврская работа

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-11И22	Горбань Александр Александрович

Тема работы:

Повышение квалификации персонала акционерного общества медицинская страховая организация «Надежда» г. Красноярск

Утверждена приказом директора (дата, номер)

560/с от 01.02.2017 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:

05.06.2017г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе

(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.)

Объектом исследования работа с персоналом в Акционерном обществе медицинская страховая организация «Надежда»

Предметом исследования – система повышения квалификации персонала.

Цель Целью настоящей работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда».

1. Материалы курсовых работ по дисциплинам «Экономика организации», «Лидерство и управление командой», «Психология управленческой карьеры»

2. Монографии.

	3. Статьи периодических изданий 4. Учебники.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	1. Раскрыть понятие квалификации персонала; 2. Определить виды и формы, методы и этапы повышения квалификации персонала; 3. Выявить особенности повышения квалификации в страховых медицинских организациях; 4. Дать экономическую оценку АО МСО «Надежда»; 5. Проанализировать систему повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда»; 6. Дать оценку эффективности системы повышения квалификации сотрудников страховой организации.
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
1. Теоретические основы повышения квалификации персонала	
2. Анализ хозяйственной деятельности предприятия	
3. Разработка системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда»	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	20.01.2017г.
---	--------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Вторушин Николай Анатольевич			20.01.2017г.

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11И22	Горбань Александр Александрович		20.01.2017г.

Министерство образования и науки Российской Федерации



федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»
Уровень образования – бакалавр
Кафедра ИФНТ
Период выполнения – весенний семестр 2016/2017 учебного года
Форма представления работы:

Бакалаврская работа КАЛЕНДАРНЫЙ РЕЙТИНГ-ПЛАН выполнения выпускной квалификационной работы		
Срок сдачи студентом выполненной работы:	12.06.2017	
Дата контроля	Название раздела (модуля) / вид работы (исследования)	Максимальный балл раздела (модуля)
20.02.2017	Составление библиографии, обзор литературы	10
20.03.2017	Проведение социологического исследования, анализ результатов социологического исследования	5
05.05.2017	Написание чернового варианта ВКР	15
06.06.2017	Литературное оформление ВКР, подготовка доклада, раздаточных листов	10
Итого:		40
Схема оценивания		
39 – 40	– отлично	
35 – 38	– очень хорошо	
31 – 34	– хорошо	
27 – 30	– удовлетворительно	
22 – 26	– посредственно	
17 – 21	– условно неудовлетворительно	
0 – 16	– безусловно неудовлетворительно	

Составил преподаватель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Вторушин Николай Анатольевич			

СОГЛАСОВАНО:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
ИФНТ	Трубникова Наталья Валерьевна	Д.и.н., профессор		

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 81с., 6 рис., 21 табл., 51 источник, 1 прил.

Ключевые слова: персонал, организация, повышение квалификации персонала, обучение персонала, оценка персонала, страхование.

Объект исследования – работа с персоналом в Акционерном обществе медицинская страховая организация «Надежда»

Предметом исследования является система повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда».

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда».

В процессе исследования были использованы методы: анализ документов, метод сравнительного анализа, метод наблюдения, метод сравнения, аналитические и экономико-математические методы.

В результате проведенного исследования были даны рекомендации по повышению квалификации персонала АО МСО «Надежда».

Область применения: система повышения квалификации персонала может быть использован на предприятиях любой отрасли.

Социальная значимость работы: результаты исследования применимы для совершенствования процесса обучения сотрудников.

Проведено исследование системы страховой компании. Для повышения квалификации сотрудников страховой компании разработаны мероприятия по обучению и критерии оценки эффективности обучения.

Оглавление

Введение.....	9
1. Теоретические основы повышения квалификации персонала.....	12
1.1 Понятие повышения квалификации персонала предприятия.....	12
1.2 Виды и методы повышения квалификации персонала.....	16
1.3. Особенности повышения квалификации в страховых медицинских организациях.....	24
2. Анализ хозяйственной деятельности предприятия	28
2.1 Организационная характеристика АО МСО «Надежда».....	28
2.2 Экономические показатели	38
2.2.1 Анализ основных экономических показателей АО МСО «Надежда».....	38
2.2.2 Анализ финансового состояния АО МСО «Надежда».....	40
2.3 Анализ персонала АО МСО «Надежда».....	47
3. Разработка системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда»	54
3.1. Меры по совершенствованию процесса подготовки, повышения квалификации персонала.....	54
3.1.1. Внутреннее обучение.....	55
3.1.2. Внешнее обучение.....	60
3.2. Эффективность предложенных мероприятий.....	67
Заключение.....	72
Список использованных источников.....	75
Приложение А Результат проверки на плагиат.....	80

Введение

В современных условиях высокой доли конкуренции на рынке товаров и услуг для большинства страховых компаний подготовка высококвалифицированного персонала - это задача даже не ближайшего, а среднесрочного развития.

В современных условиях, повышении профессиональных навыков, наряду с профессиональным развитием являются необходимым условием успешной работы организации. В своей работе квалифицированному специалисту приходится совмещать свои непосредственные обязанности с различными трудовыми функциями, а так же принимать решения требующие знания основ психологии, социологии, маркетинга и менеджмента. В данных условиях возникает необходимость в обучении, подготовке и переподготовке персонала, а так же в совершенствовании системы обучения в самой организации. Недостаток у работника тех или иных навыков и знаний сказывается на выполняемой им работе, а так же приводит к стрессу и снижению мотивации. Соответственно эффективное обучение персонала организации помимо роста прибыли, имеет ряд важных последствий для организации, такие как: сплочение и улучшение социально-психологического климата в коллективе, раскрытие всего потенциала работников, формирование соответствующей организационной культуры и образцов поведения которые способствуют успешному достижению организационных целей, привлечение новых сотрудников в организацию.

В целом эффективность работы компании зависит от квалификации рабочих, их расстановки и использования, что влияет на объем и темпы выполнения поставленных задач, использование материально-технических средств.

Таким образом, актуальна тема исследования: «Разработка системы повышения квалификации персонала».

В экономической литературе в настоящее время разработками по данной проблеме занимается ряд ученых, среди которых можно назвать такие имена, как: Д.А. Аширов в учебном пособии «Управление персоналом» [4], рассматривает вопросы теории, опыт и практику управления персоналом в современных условиях, а так же виды и методы обучения персонала; В.Р. Веснин в пособии по кадровой работе «Практический менеджмент персонала» [12] отражает большой объем справочного и вспомогательного материала (психологические тесты, методики, образцы документов); Н.Н. Козленков своим трудом «Деловые игры в принятии управленческих решений» [23] исследует деловые игры как метод оценки и обучения персонала путем игры по заданным правилам группы людей или человека и компьютера.

Целью настоящей работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда».

Цель работы предполагает решение следующих задач:

- раскрыть понятие квалификации персонала;
- определить виды и формы, методы и этапы повышения квалификации персонала;
- выявить особенности повышения квалификации в страховых медицинских организациях;
- дать экономическую оценку АО МСО «Надежда»;
- проанализировать систему повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда»;
- дать оценку эффективности системы повышения квалификации сотрудников страховой организации.

Объект исследования – работа с персоналом в Акционерном обществе медицинская страховая организация «Надежда»

Предметом исследования является система повышения квалификации персонала.

Для выполнения настоящей работы используются методы сравнительного анализа, системный подход, изучение литературных и иных источников, посвященных проблемам повышения квалификации персонала, особенностям кадрового менеджмента, анализ существующих методов повышения квалификации персонала.

Данная работа состоит из введения, трёх логически взаимосвязанных глав, заключения, списка использованных источников.

1. Теоретические основы повышения квалификации персонала

1.1 Понятие повышения квалификации персонала предприятия

Совершенствование систем управления персоналом в компаниях, работающих в России, характеризуется, усилением интереса к освоению эффективных процедур оценки и обучения персонала.

Проблема обучения персонала предприятий в настоящее время приобретает особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рыночных отношений предъявляет новые требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Требуются новые подходы к решению современных задач, специалисты новых профессий, новые организационные формы деятельности работников.

Квалификация рабочих в современных условиях характеризуется такими признаками, как глубокие общеобразовательные технические и профессиональные знания, мастерство и профессиональная подвижность. Уровень развития рабочей силы непосредственно связан с изменением и совершенствованием технического базиса производства. Научно-технический прогресс, в современных условиях влияет на всю систему производственных сил, затрагивая в первую очередь человека, как главную производительную силу общества, с его способностью трудиться, создавать материальные блага, меняя содержание и условия трудовой деятельности, место человека в производстве.

Организации требуется высокопроизводительная работа. Эффективность труда должна не снижаться, а наоборот, постоянно повышаться. Такое состояние в организации, достигается тремя путями: подбором персонала, сменой персонала, повышением квалификации персонала. Повышение квалификации и обучение персонала позволяет решать задачи как в интересах организации - повышается эффективность труда, включая качество и безопасность труда, так и в интересах человека - повышаются качество жизни,

возможности для реализации своих способностей. Работник становится конкурентоспособным на рынке труда.

Повышение квалификации - это обучение сотрудника с целью углубления и усовершенствования уже имеющихся у него профессиональных знаний, необходимых для определенного вида деятельности.

С точки зрения А.С. Афолина, повышение квалификации - это подготовка кадров с целью усовершенствования знаний, умений и навыков в связи с повышением требований к профессии или повышением в должности.

Мотивирующими причинами к повышению квалификации, как указывает В.Р. Веснин, могут быть: стремление сохранить работу, занимаемую должность, желание получить повышение или занять новую должность, заинтересованность в повышении заработной платы, интерес к новым знаниям, к овладению новыми навыками, желание расширить деловые контакты.

Иногда под повышением квалификации подразумевают только то обучение, которое организовано на рабочем месте или в рамках специальных учебных заведений. На самом деле этот процесс гораздо шире. В повышение квалификации необходимо включать и обмен опытом, и самообучение, и посещение выставок, чтение специальной литературы.

Особенность повышения квалификации состоит в том, что обучающиеся могут критически относиться к материалу, так как работник уже обладает определенными практическими и теоретическими знаниями выполнения работ. Повышение квалификации по имеющейся у работника профессии направлено на последовательное совершенствование навыков, умения и профессиональных знаний, а также рост мастерства.

Свидетельством о необходимости повышении квалификации рабочих, могут являться:

- отставание разряда работников от разряда работ, предполагаемое снижение среднего разряда рабочих. Именно поэтому систематическому анализу должны подвергаться существующая и требуемая квалификационные структуры персонала. Прежде всего, необходимо провести анализ причин

сложившегося положения - изменения в технологии и в технике выполнения работ, которые ставят перед работником задачу их освоения.

- рост брака в трудовом процессе работника. Система повышения квалификации может включать курсы целевого назначения по изучению нового оборудования, новых технологий в области автомобилестроения, школы мастеров и бригадиров, производственно-технические курсы, технологии, курсы обучения совмещаемым и вторым профессиям.

- неудовлетворительные данные аттестационных мероприятий, проведенных в организации.

Отечественная и зарубежная практика выделяет следующие концепции обучения персонала:

1. Концепция специализированного обучения (имеет отношение к конкретному рабочему месту и ориентирована на перспективу).

2. Концепция многопрофильного обучения (экономически более эффективна, повышает внутрипроизводственную и внепроизводственную мобильность персонала).

3. Концепция обучения, ориентированного на личность (направлена на развитие человеческих качеств, заложенных природой или приобретенных в практической деятельности).

Повышение квалификации персонала для организации имеет следующие значения:

- повышение способности персонала адаптироваться к изменяющимся социально-экономическим условиям и требованиями рынка. Таким образом, повышается ценность человеческих ресурсов находящихся в ее распоряжении;

- позволяет организации более успешно поддерживать необходимый уровень конкурентоспособности вследствие повышения качества и производительности труда, снижение травматизма, сокращение издержек и снижение себестоимости, а также успешно справляться с введением новых направлений деятельности организации;

- повышение приверженности персонала к организации, снижение текучести кадров;

- поддержка и распространение среди работников ценностей и приоритетов организационной культуры, продвигать новые подходы и нормы поведения, призванные поддерживать организационную стратегию.

Повышение квалификации имеет следующее значение для работника:

- рост квалификации, компетентности;
- более высокая удовлетворенность своей работой;
- расширение карьерных перспектив как внутри, так и вне компании;
- рост самооценки.

Задачи работы в сфере обучения персонала должны соотноситься с целями организации.

Среди основных задач можно выделить следующие:

1. Достижение более высокого уровня производительности и качества труда персонала;

2. Приобретение слушателями знаний и навыков способствующих повышению уровня их профессиональной квалификации;

3. Повышение уровня трудовой мотивации персонала;

4. Повышение приверженности работников к своей организации и развитие взаимопонимания между персоналом и руководством.

Важно формирование у обучающихся ценностей и установок, поддерживающих стратегию, цели организации и сложившуюся в компании культуру труда.

Задачи обучения могут существенно варьироваться в зависимости от интересов организации, выбранной организацией бизнес-стратегии, содержание профессиональной деятельности слушателей, демографические или квалификационные характеристики персонала, финансовое обеспечение работы в сфере обучения персонала.

Определенный уровень профессиональной подготовки работника позволяет работодателю определиться с установлением квалификационного

разряда и заработной платой, а также выявить соответствие работника занимаемой должности с последующим: переводом на более квалифицированную работу; оставлением на прежней работе; переводом на менее квалифицированную работу; в случае отказа от перевода – увольнением.

1.2 Виды и методы повышения квалификации персонала

Обучение персонала - целенаправленно организованный процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами обучения под руководством преподавателей, наставников, руководителей, специалистов и т.д.

Виды обучения персонала:

1. Профессиональная подготовка кадров - организованное обучение и выпуск квалифицированных кадров, владеющих совокупностью специальных знаний, умений, навыков и способов общения. Подготовка считается оконченной, если получена квалификация для осуществления конкретной деятельности.

Подвиды профессиональной подготовки:

- профессиональная начальная подготовка: направлена на развитие знаний, умений, навыков и способов общения, как фундамента для дальнейшей профессиональной подготовки (подготовка бакалавров);

- профессиональная специализированная подготовка: предназначена для получения специфической профессиональной квалификации, направлена на углубление знания и способностей с целью овладения определенной профессией (подготовка специалистов и магистров).

2. Профессиональное совершенствование (повышение квалификации кадров):

- обучение кадров с целью усовершенствования знаний, умений, навыков и способов общения в связи с ростом требований к профессии или к повышением в должности;

- совершенствование профессиональных знаний и способностей: направлена на приведение знаний и способностей в соответствие с требованиями времени, актуализацию и на углубление. Обучаются специалисты, что обеспечивает горизонтальную мобильность;

- профессиональное совершенствование с целью продвижения по службе;

- подготовка к выполнению качественно более сложных задач. Обучаются руководители, что обеспечивает вертикальную мобильность.

3. Переподготовка кадров (переквалификация) - обучение кадров с целью освоения новых знаний, умений, навыков и способов общения в связи с овладением новой профессией или изменившимися требованиями к содержанию и результатам труда.

Специалисты в области повышения квалификации кадров давно поняли, что не существует одного универсального метода обучения - каждый имеет свои достоинства и недостатки. Поэтому большинство современных программ профессионального обучения представляют собой сочетание различных приемов подачи материала - лекций, видеофильмов, деловых игр, моделирования и т.д.

Существует огромное количество методов развития профессиональных знаний и навыков. Все они могут быть разделены на две большие группы - обучение непосредственно на рабочем и обучение вне рабочего места (в учебном классе), данные группы отражены в таблице 1.1 [9; с.32].

Таблица 1.1 - Методы обучения

Обучение на рабочем месте	Обучение вне рабочего места
«Копирование - работник прикрепляется к специалисту, учится, копируя действия этого человека («отдать в подмастерья»)	Деловые игры - коллективная игра (возможно с компьютером), включающая разбор учебного примера, в ходе которого участники игры получают роли в игровой деловой ситуации и рассматривают последствия принятых решений

Продолжение таблицы 1.1

<p>Наставничество - занятие менеджера со своим персоналом в ходе ежедневной работы. Делегирование - передача сотрудникам четко очерченной области</p>	<p>Учебные ситуации - реальная или выдуманная управленческая ситуация с вопросами для анализа. При этом устраняются жесткие рамки времени,</p>
<p>задач с полномочиями принятия решений по оговоренному кругу вопросов. При этом менеджер обучает подчиненных в ходе выполнения работы</p>	<p>которые сковывают мысль в производственной обстановке</p>
<p>Метод усложняющихся заданий - специальная программа рабочих действий, выстроенная по степени их важности, расширения объема задания и повышения их сложности. Заключительная ступень - самостоятельное выполнение задания</p>	<p>Моделирование - воспроизведение реальных условий работы (напр., использование тренажеров макетов)</p>
<p>Ротация - работник переводится на новую работу или должность для получения дополнительной профессиональной квалификации и расширения опыта (от нескольких дней до нескольких месяцев)</p>	<p>Тренинг - участие в группе с целью повышения человеческой восприимчивости и улучшения умений взаимодействовать с другими (проводится психологом)</p>
	<p>Ролевые игры - работник ставит себя на чье-то место с целью получения практического опыта (обычно в межличностном общении) и получает обратную связь о своем поведении</p>

Основными методами обучения на рабочем месте являются: инструктаж, ротация, копирование и наставничество.

Инструктаж представляет собой разъяснение и демонстрацию приемов работы непосредственно на рабочем месте и может проводиться как сотрудником, давно выполняющим данные функции, так и специально подготовленным инструктором. Инструктаж, как правило, ограничен во времени, ориентированным на освоение конкретных операций или процедур, входящих в круг профессиональных обязанностей обучающегося. Инструктаж на рабочем месте является недорогим и эффективным средством развития простых технических навыков, поэтому он столь широко используется на всех уровнях современных организаций.

Ротация представляет собой метод самостоятельного обучения, при котором сотрудник временно перемещается на другую должность с целью

приобретения новых навыков. Ротация широко применяется предприятиями, требующими от работников поливалентной квалификации, т.е. владения несколькими профессиями. Помимо чисто обучающего эффекта, ротация оказывает положительное влияние на мотивацию сотрудника, помогает преодолевать стресс, вызываемый однообразными производственными функциями, расширяет социальные контакты на рабочем месте. Вместе с названными достоинствами ротация обладает одним серьезным недостатком, который необходимо учитывать при планировании профессионального обучения - высокими издержками, связанными с потерей производительности при перемещении работника с одной должности на другую.

Ученичество и наставничество (коучинг) являются традиционными методами профессионального обучения ремесленников - с древних времен, работая рядом с мастером, молодые рабочие изучали профессию. Этот метод широко распространен и сегодня, особенно там, где практический опыт играет исключительную роль в подготовке специалистов - медицине, виноделии, управлении.

Обучение на рабочем месте отличается своей практической направленностью, непосредственной связью с производственными функциями сотрудника, предоставляет, как правило, значительные возможности для повторения и закрепления вновь изученного. В этом смысле данный вид обучения является оптимальным для выработки навыков, требуемых для выполнения текущих производственных задач. В то же время такое обучение часто бывает слишком специальным для развития потенциала сотрудника, формирования принципиально новых поведенческих и профессиональных компетенций, поскольку не дает ему возможности выйти за рамки традиционного поведения. Для достижения таких целей более эффективны программы обучения вне рабочего места.

Лекции являются традиционным методом профессионального обучения. В ходе лекции (которая сегодня может с успехом быть эффективной с экономической точки зрения, поскольку один инструктор работает с

несколькими десятками и сотнями учеников). Ограниченность лекций как средства профессионального обучения связана с тем, что слушатели являются пассивными участниками происходящего - лекция не предполагает практических действий со стороны обучающихся, их роль ограничивается восприятием и самостоятельным осмыслением материала. В результате практически отсутствует обратная связь, инструктор не контролирует степень усвоения материала и не может внести коррективы в ход обучения.

Рассмотрение практических ситуаций (кейсов) позволяет в определённой мере преодолеть этот недостаток. Данный метод обучения предполагает анализ и групповое обсуждение гипотетических или реальных ситуаций, которые могут быть представлены в виде описания, видеофильма и т.д. В основе рассмотрения практических ситуаций лежит дискуссия, групповое обсуждение, в котором обучающиеся играют активную роль, а инструктор направляет и контролирует их работу. Использование данного метода позволяет участникам программы обучения познакомиться с опытом других организаций (содержание конкретной ситуации), а также развить навыки анализа принятия решений, разработки стратегии и тактики. Для успешного использования метода практических ситуаций от обучающихся требуется определённый уровень профессионализма и теоретических знаний, которые должны быть развиты на рабочем месте или с помощью других методов обучения.

Семинары - обычно проводятся по окончании изучения определенной порции материала с целью проверки усвоения материала лекций, а также помочь обучающимся лучше разобраться в содержании изучаемого материала. Главное в семинаре - диалог между преподавателем и обучающимся, он позволяет с разных сторон рассмотреть материал, соотнести его с опытом и знаниями, уже имеющимися у слушателей. Семинарские занятия позволяют контролировать степень понимания слушателями пройденного материала. С этой целью проводятся опросы или даются практические задания по пройденному материалу. Эффективность семинара зависит от умения

преподавателя создать в ходе занятия такую обстановку и климат, который побуждал бы слушателей к активному участию в работе. Семинары проводятся в относительно небольших группах от восьми до двадцати пяти человек.

Деловые игры представляют собой метод обучения, наиболее близкий к реальной профессиональной деятельности обучающихся. Преимущество деловых игр состоит в том, что, являясь моделью реальной организации, они одновременно дают возможность значительно сократить операционный цикл и тем самым продемонстрировать участникам, каким конечным результатом приведут их решения и действия. Деловые игры бывают как глобальными (управление компанией), так и локальными (проведение переговоров, подготовка бизнес-плана). Использование этого метода позволяет обучающимся исполнять различные профессиональные функции и за счет этого расширить собственное представление об организации и взаимоотношениях ее сотрудников. Деловые игры достаточно полезны с точки зрения выработки практических, управленческих (составление планов, проведение совещаний, переговоров) и поведенческих навыков (удовлетворение потребности клиентов, ориентированность на качество, сотрудничество). Они менее эффективны для усвоения теоретических знаний и овладения новыми профессиями. Деловые игры дорогостоящи, поскольку для их подготовки требуются специальные навыки и довольно много времени; эффективный разбор деловой игры, имеющий чрезвычайное значение для эффективности этого вида обучения, также требует участия специально подготовленных инструкторов.

Самостоятельное обучение является наиболее простым видом обучения - для него не требуется ни инструктор, ни специальное помещение, ни определенное время, - обучающийся учится там, тогда и так, как ему удобно. Организации могут извлечь значительную пользу из самообучения при условии разработки и предоставления сотрудникам эффективных вспомогательных средств - аудио - видеокассет, учебников, задачников обучающих программ. Основной чертой самостоятельного обучения является его индивидуальный характер. Обучающийся может определять темп обучения,

число повторений, продолжительность занятия, т.е. контролировать важные параметры процесса обучения, являющиеся заданными при других методах. В то же время индивидуальный характер лишает самостоятельное обучение одного из важнейших условий эффективности - обратной связи.

Программирование и компьютерное обучение - сущность программированного обучения заключается в пошаговой оценке степени усвоения материала и его максимальной степени структурированности. При этом методе информация предоставляется обучаемым в виде небольших блоков в печатном либо компьютерном виде. После ознакомления с материалом обучаемый должен ответить на вопросы, позволяющие оценить степень усвоения и глубину понимания изучаемого материала. Основное преимущество данного метода заключается в удобстве изучения материала, обучаемый может двигаться в удобном для него темпе.

Тренинги - во время тренингов идет практическая отработка умений и навыков при этом минимизированы блоки теоретического материала. Моделируются специальные ситуации для развития и закрепления у обучающихся необходимых навыков, освоения новых моделей поведения, возможное изменение отношения к собственному опыту и подходам. Обычно в тренингах широко применяются различные техники и методы активного обучения - групповые дискуссии, деловые, имитационные и ролевые игры.

Баскет-метод - данный метод основан на имитации ситуаций, которые часто встречаются в трудовом процессе руководителей. Обучаемый в процессе обучения выступает в роли руководителя на него накладываются непосредственные обязанности - разбор писем, факсов, отчетов и принятие по ним определенные действия, обучаемый получает информацию об руководителе в роле которого он выступает, упражнение возможно усложнить включив в него визиты разных людей, телефонные звонки, незапланированные встречи.

Преимущества и недостатки методов обучения представлены в таблице 1.2 на основе данных методики профессионального обучения [23; с.37].

Таблица 1.2 - Преимущества и недостатки методов обучения

Обучение на рабочем месте	Обучение вне рабочего места
Преимущества	
Содержание курсов и время их проведения могут быть приспособлены к потребностям организации	Участники могут обмениваться информацией, делиться проблемами и опытом их решения с работниками других организаций
Участники могут использовать реальное технологическое оборудование, имеющееся в организации	Может использоваться дорогостоящее учебное оборудование, которое возможно является недоступным в стенах организации
Участники могут чаще отрываться от обучения простым уведомлением, чем в случае если оплачены внешние курсы, особенно с безвозвратной формой оплаты	Может быть более экономически выгодно, если имеется небольшое количество работников с одинаковыми потребностями в обучении
Может быть экономически выгодно, если имеется достаточное количество работников с одинаковыми потребностями в обучении, а также необходимые средства и преподаватели, которые могут провести обучение на предприятии	В сравнительно безопасной нейтральной обстановке участники могут более охотно обсуждать какие-то вопросы
Недостатки	
Участники встречаются только с сотрудниками этой организации	Содержание и время курсов не точно соответствует потребностям организации.
Участники могут неохотно обсуждать некоторые вопросы, открыто и честно в среде своих коллег или в присутствии руководителя	Доступность и частота обычно установлены внешней организацией
	Если участники были отозваны с курсов, оплата может быть, и не возвращена

Выбор метода обучения определяется характеристиками самих слушателей, возможностями организации, уровнем квалификации педагога, целями учебного процесса. Ошибки при выборе метода могут негативно отобразиться на эффективности обучения. К примеру, слишком большое количество лекционных занятий для слушателей с невысоким уровнем практики, достаточно давно закончившим учебное заведение, может существенно ухудшить усвояемость учебного материала и снизить интерес к занятиям.

1.3 повышения квалификации в страховых медицинских организациях

Организации, занимающиеся обязательным медицинским страхованием, находятся на стыке государственных и частных компаний. Для них обязательно соблюдение всех требований государства, следовательно, компании стараются исполнить все юридические формальности, т.к. подвержены постоянным проверкам со стороны государственных органов, в том числе с точки зрения аттестации персонала и повышения его квалификации. С другой стороны, для компаний, работающих в сфере ОМС, характерно стремление к получению прибыли, что неприемлемо для государственных организаций.

Опрос, проведенный ROMIR Monitoring, выявил два основных условия выбора страхователями страховой компании. Главным критерием для физических лиц являлась известность компании, для юридических лиц на первом месте стоит надежность и устойчивость. Вторым же по важности для обеих категорий страхователей является профессионализм персонала.

Эти два фактора не случайны, а обусловлены сутью страхования. Страхование как услуга финансового характера не имеет вещественной формы. Клиент страховой компании, оформляя полис, может лишь верить в полезность сделки, так как ключевой особенностью именно страховой услуги является ее отсрочка во времени и страховой случай по конкретному виду страхования для данного клиента может не наступить в течение всего срока действия договора. Основная причина, по которой страхователь испытывает недоверие к страховщику - это сомнения в том, что страховая компания выполнит свои договорные обязательства.

Работа с кадрами в страховой компании должна определяться как комплексное воздействие на трудовой коллектив для достижения целей компании. Страховая организация это достаточно крупная разветвленная сеть трудовых отношений, со множеством филиалов и подразделений, что значительно усложняет проведение мероприятий направленных на выявление необходимости повышения квалификации кадров. Система повышения

квалификации персонала в компаниях как таковая отсутствует. Обучение персонала проводится ежегодно, прежде всего, для сотрудников имеющих достаточный опыт работы в организации, в связи с частой сменой законодательства в области обязательного медицинского страхования. Решения о направлении кадров на обучение могут приниматься на основе данных аттестации персонала, которая проводится периодически, 1 раз в 3 — 5 лет.

Управление кадрами формирует благоприятную среду, в которой реализуется трудовой потенциал, развиваются способности; люди получают удовлетворение от выполненной работы и общественное признание своих достижений. Главный акцент делается в сторону долговременно развития трудового потенциала страховых работников. Вложения в человеческие ресурсы и кадровую работу становятся долговременным фактором конкурентоспособности страховой компании в условиях резких изменений ее внешней среды.

Специфика страховой деятельности предопределяет особенности персонала страховой компании. Это связано, прежде всего, с наличием у страховых работников определенных профессиональных навыков и знаний, связанных с общими направлениями страховой деятельности. Например, многие специалисты в области обязательного медицинского страхования помимо экономического образования имеют медицинское и юридическое. Появление изменений в федеральных и региональных нормативных документах, выход новых продуктов требует расширения диапазона знаний у страховых специалистов. Следовательно, квалификацию персоналу страховых компаний приходится подтверждать достаточно часто, что строится чаще всего на проверке данных знаний, умений и навыков сотрудников.

По функциональным обязанностям страховые работники сгруппированы в соответствующие линейные или функциональные структурные подразделения страховой компании.

Персонал любой страховой организации можно разделить на две большие группы: front-office и back-office. Соотношение количества персонала в этих двух группах составляет 70 и 30% соответственно.

В группу front-office входят специалисты, которые связаны с процессом страхования. Часть подразделений занимается непосредственно выдачей страховых продуктов – полисов ОМС (обязательного медицинского страхования). Большая часть сотрудников таких подразделений могут не иметь предшествующего опыта работы в страховании и при этом быть весьма успешными сотрудниками, после обучения. В большинстве случаев front-office представляют сотрудники страховых отделов организаций, работающих в ОМС. Провести аттестацию и направить на повышение квалификации работников данной категории достаточно сложно, в силу постоянного наплыва клиентов, а проведение данных процедур требует в первую очередь временных затрат, что подразумевает отвлечение сотрудников от непосредственно процесса оказания страховых услуг.

В категорию back-office входят подразделения, которые непосредственно не связаны с процессом страхования, однако обеспечивают функционирование бизнеса. Как правило, в эту часть входят следующие подразделения: бухгалтерия, центры обработки реестров, юридические и информационные отделы. Для большинства специалистов back-office опыт работы в страховании не является обязательным, но учитывается как положительный фактор при приеме на работу. Особенно важен этот опыт для специалистов финансовых и аналитических служб страховых компаний, поскольку именно там существует ярко выраженная отраслевая специфика.

Чаще всего, отделам управления персонала страховых компаний приходится разрабатывать и применять различные методы повышения квалификации для сотрудников front-office и back-office.

Главной задачей отдела управления персоналом является создание слаженного механизма взаимодействия между всеми структурными подразделениями страховой компании и всеми страховыми работниками.

Например, на основании данных о квалификации персонала в страховых компаниях, возможно принятие следующих решений:

1. Принятие решений, связанных с изменением компенсационного пакета, имеющих конкретные материальные последствия для работников: изменение заработной платы; изменение системы поощрения (наказания); повышение мотивации.

2. Принятие решений, связанных с развитием организации (приведение в соответствие человеческих ресурсов с планами организации): выявление потенциала; информирование сотрудников о том, чего ждет от них фирма; развитие карьеры; личное развитие; корректировка планов организации; информация для планирования человеческих ресурсов.

3. Принятие решений, связанных с оценкой текущей деятельности (положения) всей организации и выявлением рабочих проблем. При этом оцениваются: прошлая деятельность; достижение результатов; потребность в обучении; выявление рабочих проблем; улучшение деятельности.

Выявляя работников, способных выполнять более сложную и ответственную работу (кандидатов на продвижение), оценка квалификации сотрудников помогает решить задачи формирования кадрового резерва, планирования карьеры работников и кадрового планирования. Оценка рабочих показателей позволяет получить ценную информацию о той пользе, которую дает участие работников в тех или иных учебных программах.

Необходимо еще раз обратить внимание на тот факт, что работа, направленная на повышение квалификации персонала, позволяет улучшить подбор кадров, их расстановку и использование. Кроме того, стимулирует развитие творческой активности и инициативы работников, что особенно важно в современных условиях.

2. Анализ хозяйственной деятельности предприятия

2.1. Организационная характеристика АО МСО «Надежда»

В 1991 году принят закон «О медицинском страховании граждан в РФ» [37]. Страна переходит от бюджетного финансирования отрасли здравоохранения к страховой модели. В Красноярске появляются первые организации, специализирующиеся на обязательном медицинском страховании: «Первая Медицинская страховая организация», «Медгарант», «АСКО-Кромес», «ТАСМО», «Медика-Восток», «Медика-Енисей». Руководители страхового общества «Надежда» принимают решение заняться реализацией этого крупного социально-значимого государственного проекта. Однако Законом предусмотрен запрет на совмещение добровольных видов страхования и обязательного медицинского страхования в рамках одной страховой организации. В итоге страховое общество «Надежда» в феврале 1994 года учреждает дочернюю компанию — медицинскую страховую организацию «Надежда». МСО «Надежда» получает лицензию на право проведения обязательного медицинского страхования на территории Красноярского края и Республики Хакасия. Сегодня АО МСО «Надежда» является самой крупной страховой медицинской организацией в крае. В ней застраховано 1 224 029 человек.

Ниже представлена структура застрахованного населения в Красноярском крае по возрастным группам в 2016 г. (рисунок 2.1).

МСО «Надежда» зарегистрировано постановлением администрации Центрального района г. Красноярска №70 от 07.02.94 г. и получила свою первую лицензию 24.03.1994 г. №1715-В, выданную Федеральной службой страхового надзора [50].

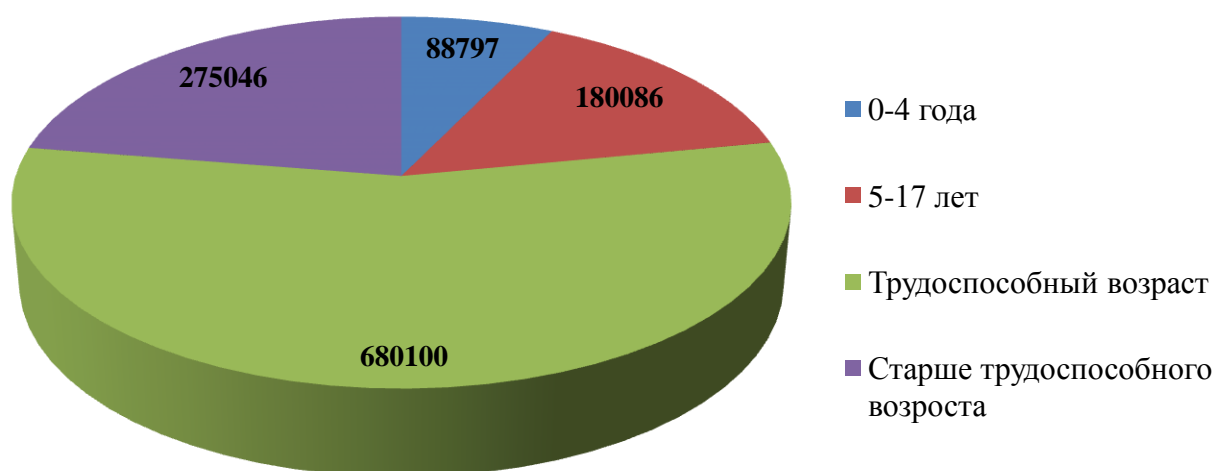


Рисунок 2.1 - Структура застрахованного населения в Красноярском крае по возрастным группам в 2016 г.

В настоящее время «Медицинская страховая организация «Надежда» имеет постоянную лицензию ОС №1447-01 от 9 июня 2015 года, выданную Центральным банком Российской Федерации на проведение обязательного медицинского страхования на территории Красноярского края, Алтайского края, в республиках Хакасия, Тыва, Бурятия, областях Иркутской, Томской, Омской, Кемеровской, Новосибирской, Забайкальского края.

Уставный капитал АО МСО «Надежда» составляет 120 000 тыс. рублей.

Учетная политика в АО МСО «Надежда» ведется в соответствии с Приказом об учетной политике, разработанном на основании Положения о бухгалтерском учете и отчетности в Российской Федерации и утвержденным генеральным директором.

Средняя численность основного персонала – 165 человек в т. ч в головном офисе – 100 чел. Организационная структура представлена на рисунке 2.2.

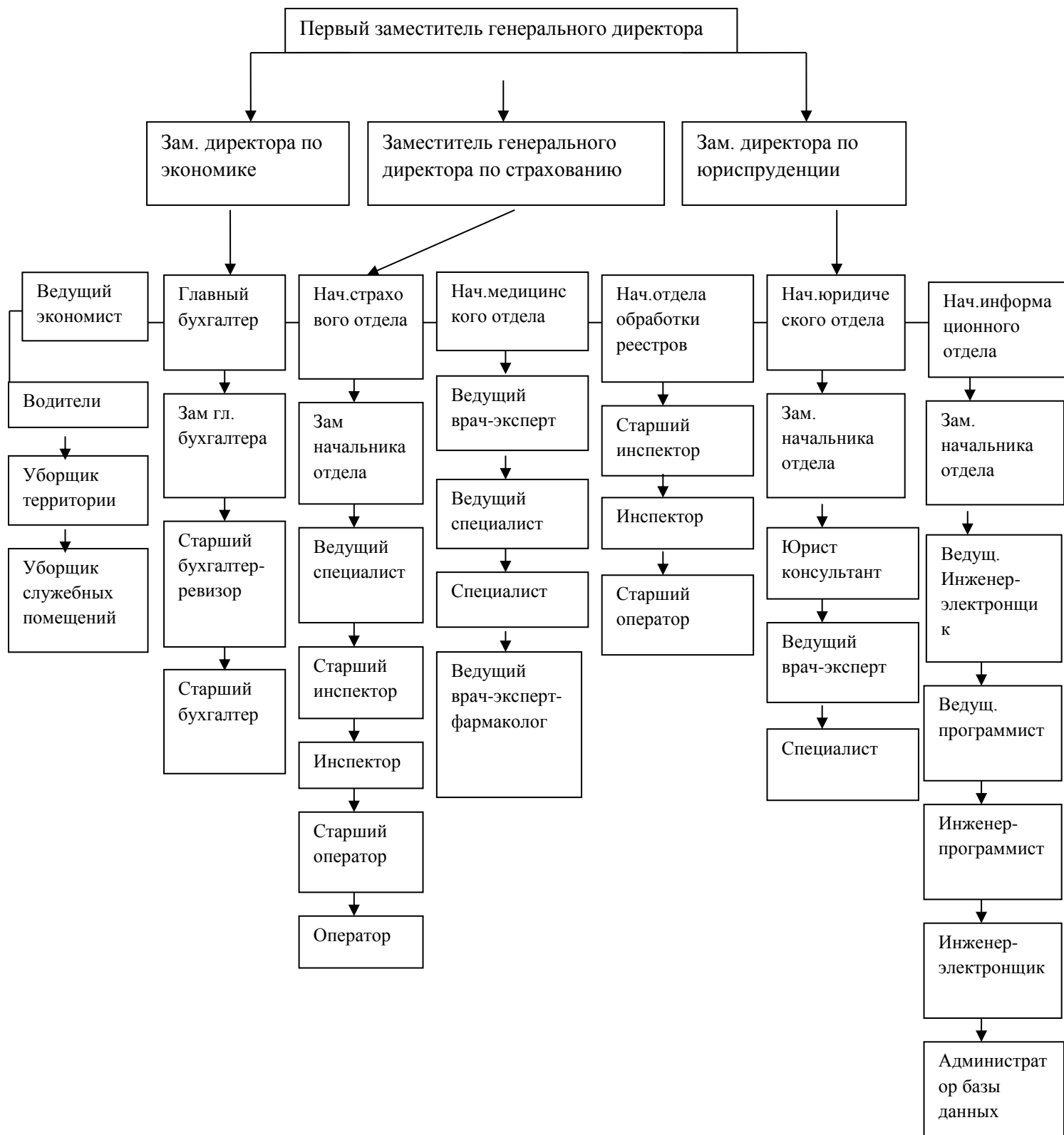


Рисунок 2.2 - Организационная структура АО МСО «Надежда»

Территории присутствия АО МСО «Надежда» рассмотрены в таблице 2.1.

Таблица 2.1- Территории присутствия АО МСО «Надежда»

Территория	Показатели	Значение
Красноярский край	Площадь	2 366 797 кв. км
	Численность населения	2 858 773 чел.
	Застраховано по ОМС	2 858 235 чел.
	Застраховано в АО МСО «Надежда»	1 224 029 чел.
	Количество договоров с ЛПУ	174 шт.
Республика Хакасия	Площадь	61 569 кв. км
	Численность населения	535 796 чел.
	Застраховано по ОМС	526 936 чел.
	Застраховано в АО МСО «Надежда»	304 567 чел.
	Количество договоров с ЛПУ	50 шт.

Все эти годы компания на региональном рынке ОМС удерживает пальму лидерства — 1-е место среди страховщиков в Красноярском крае и 6-е место в Сибирском федеральном округе.

Место АО МСО «Надежда» в рейтинге страховых компаний отражено в Таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Рейтинг АО МСО «Надежда» среди страховых компаний в ОМС

Территория	Количество страховых компаний	Занимаемое место
Красноярский край	6	1
Республика Хакасия	3	1
Сибирский Федеральный округ	20	6
Российская Федерация	58	17

31.05.2016 г. рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило АО МСО Надежда уровень «А+» - Очень высокий уровень надежности прогноз по рейтингу — «стабильный». Компания с высокой вероятностью обеспечит своевременное выполнение всех финансовых обязательств как текущих, так и возникающих в ходе деятельности. Существует высокая вероятность

исполнения обязательств даже в условиях ухудшения макроэкономических и рыночных показателей [47].

Стоимость оказанной медицинской помощи застрахованным лицам в МСО «Надежда» составляет около 17 млрд. рублей в год. По полисам ОМС «Надежды» ежегодно около 400 тыс. человек получают лечение в круглосуточных и дневных стационарах, а также совершается более 12 млн. посещений застрахованными гражданами в поликлиники и около 450 тыс. вызовов скорой медицинской помощи.

Охват рынка Красноярского края в разрезе СМО на 01.10.2016г. представлен на рисунке 2.3.

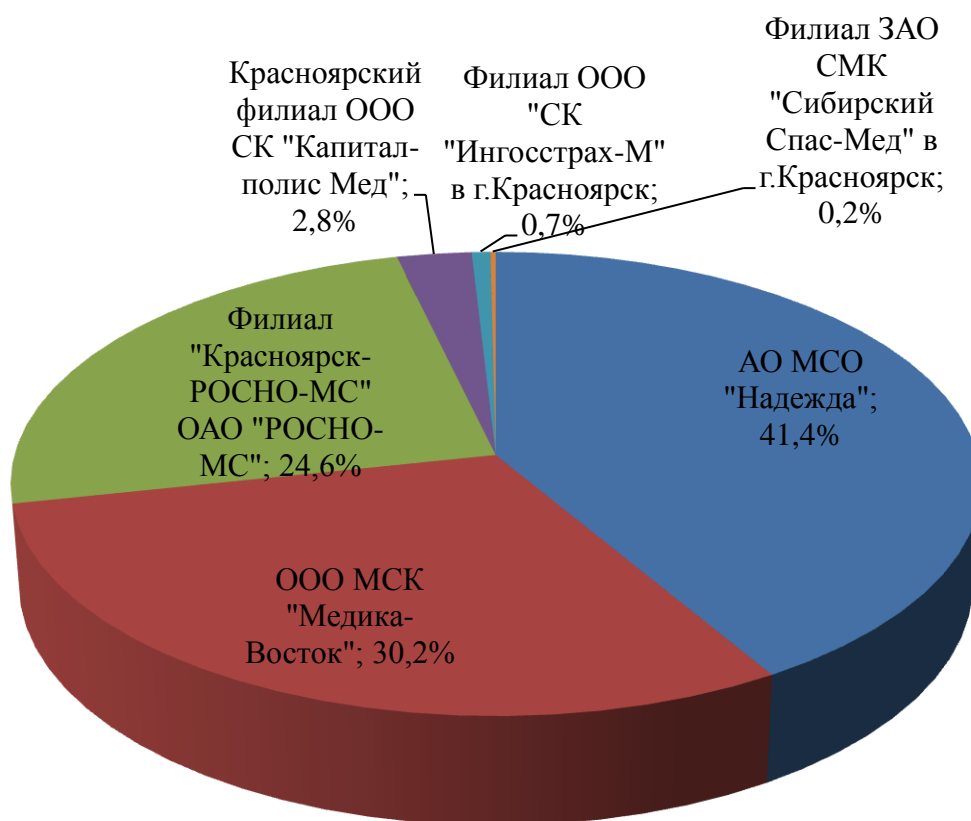


Рисунок 2.3 - Охват рынка Красноярского края в разрезе СМО на 01.10.2016г. (% от общего числа застрахованных)

АО МСО «Надежда» располагает обширной региональной сетью — 3 филиала и 64 пункта выдачи полисов в Красноярском крае, из них 23 пункта выдачи находятся в г. Красноярске.

По состоянию на 01.10.2016г. в системе обязательного медицинского страхования Красноярского края работали:

- ТФОМС
- 6 страховых медицинских организаций (СМО)
- 222 медицинских учреждений.

С 2006 г. успешно действует Центр защиты прав застрахованных в составе 5 юристов и 31 штатных и 339 внештатных врачей-экспертов красноярского края и Республики Хакасия. Для наших застрахованных все услуги специалистами Центра оказываются бесплатно. Кроме того, работают представители МСО «Надежда» в 18 медицинских учреждениях по Красноярскому краю, где расположены посты качества. Они уполномочены действовать в интересах граждан и защищать их права. Благодаря этому пациенты получили возможность защищать свои права в оперативном режиме. Если такие формы защиты как «горячие линии» и страховые представители являются новыми для застрахованных, то обращения в саму компанию являются наиболее традиционными.

Основное место в структуре обращений занимают консультации застрахованных – это 83,5%. Наблюдается благоприятная тенденция к активизации работы компании в части консультирования, что помогает предотвращать факты реального нарушения прав пациента. Об этом свидетельствует тот факт, что число обоснованных жалоб пациентов сократилось с 16 % до 8,5 %.

В 2016 году в страховую компанию поступило 287 жалоб от застрахованных на нарушение прав пациента, из них обоснованными признаны 105.

Сравнительная таблица обоснованных жалоб за 2016 и 2015г. представлена на рисунке 2.4.

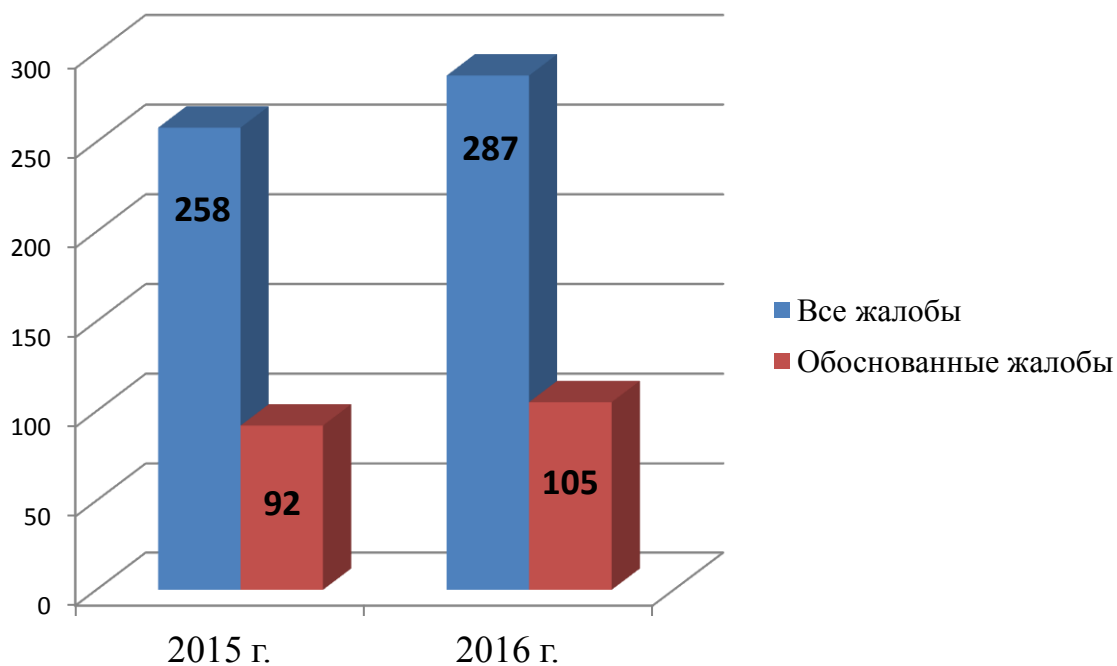


Рисунок 2.4 - Сравнительная таблица жалоб на 2015 и 2016 г.

Ниже приведен график причин обоснованности жалоб застрахованных на 2016г.(рисунок 2.5.).

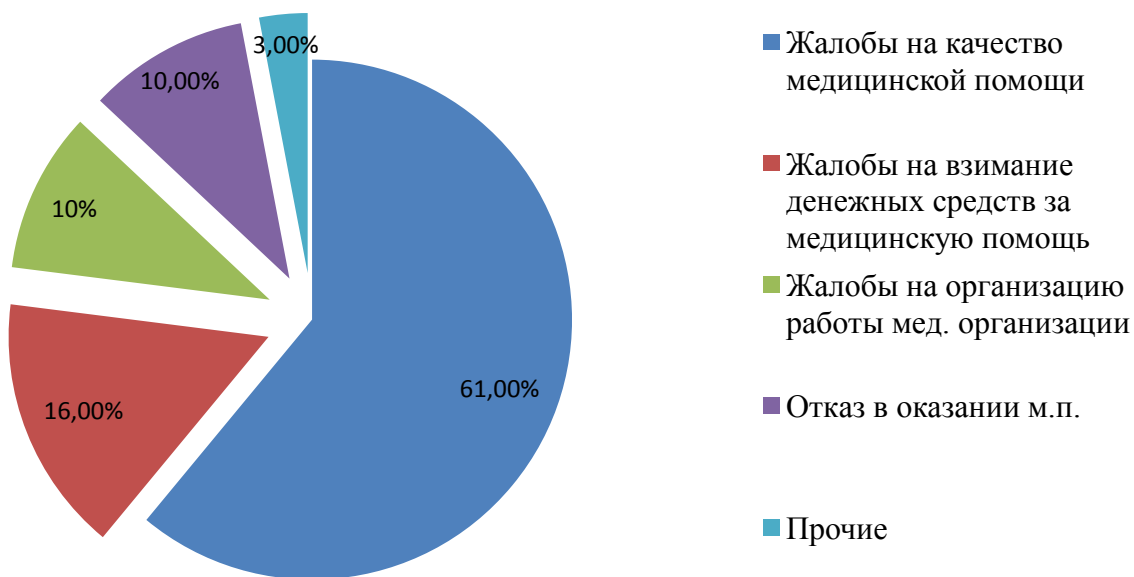


Рисунок 2.5- Причины обоснованности жалоб застрахованных на 2016 г.

АО МСО «Надежда» призывает своих застрахованных активно обращаться за поддержкой в свою страховую компанию. Ответы на многие вопросы при получении медицинской и лекарственной помощи можно найти на

сайте www.nadins.ru. А телефон «горячих линий» можно посмотреть на медицинском полисе.

Контроль качества медицинской помощи осуществляют 31 штатных и 339 внештатных врачей-экспертов (высшей квалификационной категории с ученой степенью).

Так, в 2016 году врачами – экспертами страховой медицинской организации «Надежда» проведено 145 тыс. экспертиз объемов и качества медицинской помощи оказанной нашим застрахованным, в том числе около 400 экспертиз по обращениям граждан, которые посчитали, что их права были нарушены, либо медицинская помощь была оказана некачественно.

В 2016г. в АО МСО «Надежда» был создан институт «Страховых поверенных». Страховой поверенный поможет пациентам, если его права были ущемлены, а так же проконсультирует застрахованных в достаточно сложной, но такой необходимой области как здравоохранение.

Существуют страховые поверенные нескольких уровней:

1. Обращаясь к страховым поверенным 1 уровня, можно получить любую справочную информацию по вопросам обязательного медицинского страхования, достаточно позвонить в Call-centr, который работает в круглосуточном режиме, или написать в социальных сетях страховому представителю.

2. Поверенные 2 уровня обеспечивают информационное сопровождение пациентов при получении ими медицинской помощи. Прежде всего, это информационное сопровождения застрахованных в системе ОМС: от консультирования и просветительской работы до рассмотрения жалоб застрахованных.

Второй момент - сопровождение диспансеризации застрахованных. Именно страховые поверенные должны напомнить гражданину о необходимости прохождения диспансеризации, при необходимости разъяснить порядок ее проведения и проследить – прошли ли застрахованные диспансеризацию.

Ну и, наконец, сопровождение госпитализации. Поверенные обеспечивают своевременную госпитализацию пациента, если она ему показана, согласовывают сроки переноса госпитализации, если она не состоялась. Проводят проверку, если застрахованный своевременно не попал на стационарное лечение.

3. А с 2017 года АО МСО «Надежда» начнет обучение страховых поверенных 3 уровня, которые будут выполнять функции врачей-экспертов и оценивать медицинскую помощь, предоставляемую своим застрахованным гражданам.

С 1 января 2011 года вступил в силу Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» граждане получили право на выбор страховой медицинской организации, медицинского учреждения и участкового врача [36].

Граждане выбирают страховую медицинскую организацию из числа СМО действующих в системе обязательного медицинского страхования Красноярского края.

Выбор СМО осуществляется вне зависимости от места регистрации гражданина. Для выбора или замены СМО и получения полиса обязательного медицинского страхования гражданин лично или через своего представителя обращается в пункт выдачи полисов выбранной им СМО с заявлением о выборе или замене страховой медицинской организации.

Прием заявлений и выдача полисов ОМС, а так же переоформленного полиса ОМС, дубликата полиса ОМС, осуществляется АО МСО «Надежда» в пунктах выдачи полисов ОМС, организованных на территории Красноярского края и Хакасии.

В случае крайней необходимости граждане имеют возможность обратиться за получением полиса ОМС в выходной, праздничный день и в нерабочее время, позвонив по телефону доверия по вопросам доступности и качества медицинской помощи «Право на здоровье» 8-800-700-000-3.

При необходимости застрахованный гражданин может осуществить замену страховой компании один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября путем подачи заявления во вновь выбранную страховую компанию.

На территории Красноярского края с 1 мая 2011 года выдаются бумажные полисы ОМС, в данное время осуществляется выдача полисов ОМС в электронном виде.

Теперь не имеет значения: статус застрахованного гражданина; работающий или неработающий; наименование предприятия, указанного в полисе; дата начала и окончания действия договора ОМС.

Если гражданин увольняется с предприятия, либо устраивается на работу, возвращать полис ОМС работодателю не нужно. Граждане по-прежнему могут ими пользоваться и получать с их помощью бесплатные медицинские услуги.

В первую очередь АО МСО «Надежда» приглашает следующих граждан к получению полисов единого образца: родителей (законных представителей) – для новорождённых; граждан сменивших фамилию, имя, отчество; в случае смены гражданином регистрации места жительства при условии, что на новом месте жительства отсутствует страховая компания, в которой гражданин был застрахован; в случае, если гражданин никогда не имел полис ОМС; в случае, если полис пришёл в негодность или был утерян; в случае неточности или ошибочных сведений, содержащихся в действующем полисе ОМС.

2.2 Экономические показатели

2.2.1 Анализ основных экономических показателей АО МСО «Надежда»

Информационной базой анализа являются материалы плановых документов, данные бухгалтерского и статистического учета и отчетности предприятия.

Анализ исходной информации предполагает, прежде всего, оценку ее представительности, поскольку состав имеющихся данных, временные периоды, которые они охватывают, определяют возможные направления последующего анализа основных экономических показателей предприятия.

Из таблицы 2.3 видно, что прирост страховых платежей в 2016 г. по отношению к 2015 г. составил 182 271 тыс. руб. Страховые выплаты в 2016 г. по отношению к 2015 г. увеличилась на 384 107 тыс. руб.

Увеличились расходы на ведение дела в 2016 г. они составили 97 902 тыс. руб., что на 8 806 тыс. руб. больше чем в предыдущем периоде. Увеличение расходов происходит за счет увеличения страхового поля. С 2015 г. страховое поле увеличилось на 7 127 человек.

Среднесписочная численность персонала за анализируемый 2016 год увеличилась на 26 человек.

Среднегодовая оплата труда в 2016 г. составляла 29 161 тыс. руб. Так среднегодовая заработная плата одного работника увеличилась 18,4 тыс. руб.

Страховые платежи на одного застрахованного в 2015г., 2016г. составили 3,9% и 4,3% соответственно. Страховые выплаты на 1 застрахованного по годам составили 3,77% и 4,06%. Рост данных показателей обусловлен увеличением страхового поля населения на 7 127 чел.

Так же на 0,01% растут расходы на ведение дела в 2015 г. они составили 0,07%, в 2016 г. 0,08%.

Таблица 2.3 - Анализ основных экономических показателей по годам

Показатели	Период		Отклонения в абсолютном выражении
	2016 год	2015 год	2016-2015 г.
Страховые платежи, тыс. руб.	4 930 794	4 748 523	182 271
Страховые выплаты, тыс.руб.	4 972 074	4 587 967	384 107
Страховое поле, чел.	1 224 029	1 216 902	7 127
Получено на РВД, тыс.руб.	97 902	89 096	8 806
Доходы по инвестициям, тыс.руб.	2 210	1 982	228
Прочие доходы, тыс.руб.	35 909	31 440	4 469
Среднесписочная численность работников, чел.	165	139	26
Фонд заработной платы, тыс.руб.	29 161	22 006	7 155
Среднегодовая заработная плата одного работника, тыс. руб.	176,7	158,3	18,4
Расчетные показатели			
Страховые платежи на 1 застрахованного (%)	4,03	3,90	0,13
Страховые выплаты на 1 застрахованного (%)	4,06	3,77	0,29
Расходы на РВД полученные на 1 застрахованного (%)	0,08	0,07	0,01

2.2.2 Анализ финансового состояния АО МСО «Надежда»

Источники информации для анализа: ф.1 «Бухгалтерский баланс», ф.2 «Отчет о прибылях и убытках», ф.5 «Приложение к бухгалтерскому балансу».

Сравнительный аналитический баланс – составляется на основе «Бухгалтерского баланса» (ф.1), путем дополнения его показателями структуры, динамики и структурной динамики вложений и источников средств предприятия за отчетный период. Сравнительный баланс фактически включает показатели горизонтального и вертикального анализа.

Горизонтальный (динамический) анализ – сравнение каждой позиции отчетности с предыдущим периодом, позволяет установить абсолютные приращения и темпы роста валюты баланса и каждой его статьи.

Вертикальный (структурный) анализ показывает удельный вес отдельных статей баланса в его валюте.

В таблицах 2.4 и 2.5 представлен сравнительный аналитический баланс акционерного общества. За анализируемый период стоимость имущества организации и источников его формирования увеличилось на 74107 тыс. руб. или на 31,34%. Причём прирост активов и пассивов бухгалтерского баланса наблюдается, практически по каждой статье, но различными темпами. Прирост имущества предприятия на 98,75% обусловлен приростом стоимости запасов и затрат предприятия на 95,70%, приростом величины дебиторской задолженности на 711,94%. Источники имущества предприятия увеличились, главным образом, за счёт увеличения стоимости заемного капитала (98,96% от общего прироста). В течение отчетного года увеличилась доля оборотных активов в общей их стоимости, главным образом за счёт увеличения удельного веса дебиторской задолженности. В течение года удельный вес внеоборотных активов в стоимости имущества уменьшился на 5,04% и составил в конце года 17,34%. Снижение доли внеоборотных активов и соответственное увеличение доли оборотных активов способствует снижению продолжительности оборота

капитала, увеличению деловой активности предприятия. В структуре пассивов наблюдается снижение доли собственного капитала и соответствующее увеличение заемного, что увеличило зависимость предприятия от внешних источников финансирования. Таким источником являются страховые платежи по обязательному медицинскому страхованию, поступают от территориального Фонда обязательного медицинского страхования. Страховые платежи по медицинскому страхованию используются на оплату медицинских услуг, расходов на ведение дела, формирование страховых резервов в соответствии с заключенными Обществом договорами медицинского страхования и действующим законодательством РФ.

Таким образом, признаками удовлетворительного баланса являются:

-валюта баланса в конце отчетного периода увеличилась по сравнению с началом;

-темпы прироста дебиторской задолженности больше темпов прироста кредиторской задолженности за счет специфики компании финансируемой из средств ТФОМС в зависимости от объемов финансирования медицинских учреждений.

Таблица 2.4 - Сравнительный аналитический баланс актива

Актив	Абсолютные величины, тыс.руб.		Удельные веса, %		Изменения			
	на начало 2016года	на конец 2016года	на начало 2016года	на конец 2016 года	в абсолютных величинах, тыс.руб. (гр.2-гр.1)	в удельных весах, % (гр.4-гр.3)	в % к величинам на начало периода (гр.5/гр.1*100)	в % к изменению валюты баланса (гр.5-гр.5 стр.1 * 100)
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Имущество, всего	236427	310534	100	100	74107	-	31,34	100
1.1 Внеоборотные активы	52912	53835	22,38	17,34	923	-5,04	1,74	1,25
1.2 Оборотные активы	183515	256699	77,62	82,66	73184	5,04	39,88	98,75
1.2.1 Запасы и затраты	512	1002	0,22	0,32	490	0,1	95,70	0,66
1.2.2 Дебиторская задолженность	1549	12577	0,65	4,05	11028	3,4	711,94	14,88
1.2.3 Денежные средства и ценные бумаги	181454	243120	76,75	78,29	61666	1,54	33,98	83,21

Таблица 2.5 - Сравнительный аналитический баланс пассива

Пассив	Абсолютные величины, тыс.руб.		Удельные веса, %		Изменения			
	на начало 2016 года	на конец 2016 года	на начало 2016года	на конец 2016 года	в абсолютных величинах, тыс.руб. (гр.2-гр.1)	в удельных весах, % (гр.4-гр.3)	в % к величинам на начало периода (гр.5/гр.1*100)	в % к измени ю валюты баланса (гр.5-гр.5 стр.1 * 100)
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Источники имущества всего	236427	310534	100	100	74107	-	31,34	100,00
1.1 Собственный капитал	54226	54997	22,94	17,71	771,00	-5,23	1,42	1,04
1.2 Заемный капитал	182201	255537	77,06	82,29	73336	5,23	40,25	98,96
1.2.1 Долгосрочные обязательства	19987	14127	8,45	4,55	-5860,00	-3,90	-29,32	-7,91
1.2.2 Кредиторская задолженность	5669	6894	2,40	2,22	1225	-0,18	21,61	1,65
1.2.3 Прочие краткосрочные обязательства	156545	234541	66,21	75,53	77996,00	9,32	49,82	105,25

Таблица 2.6 - Анализ ликвидности баланса, тыс. руб.

Актив		на начало 2016года	на конец 2016 года	Платежный излишек или недостаток	
				на начало 2016 года	на конец 2016 года
А1	Наиболее ликвидные активы	181454	243120	175785	236226
П1	Наиболее срочные обязательства	5669	6894		
А2	Быстро реализуемые активы	1289	1358	1289	1358
П2	Краткосрочные пассивы	-	-		
А3	Медленно реализуемые активы	772	12221	-19215	-1906
П3	Долгосрочные пассивы	19987	14127		
А4	Трудно реализуемые активы	52912	53835	157859	235678
П4	Постоянные пассивы	210771	289513		
	Баланс	236427	310534	-	-

Для определения ликвидности баланса сопоставим итоги приведенных групп по активу и пассиву. Баланс считается абсолютно ликвидным, если имеют соотношения:

$$A1 \geq П1 \quad A2 \geq П2 \quad A3 \geq П3 \quad A4 \leq П4$$

Таблица 2.6 показывает, что баланс анализируемого предприятия не является абсолютно ликвидным как на начало года в связи с недостатком медленно реализуемых активов для расчета по долгосрочным обязательствам. Так и на конец года, баланс анализируемого предприятия выглядит следующим образом:

$$A1 > П1 \quad A2 > П2 \quad A3 < П3 \quad A4 < П4$$

Таблица 2.7 - Оценка платежеспособности предприятия

Показатели	на начало 2016 года	на конец 2016 года	Нормативное значение
Исходные данные, тыс.р.			
1. Общая сумма текущих активов	183515	256699	-
2. Быстро реализуемые активы	1289	1358	-
3. Наиболее ликвидные активы	181454	243120	-
4. Наиболее срочные обязательства	5669	6894	-
5. Краткосрочные пассивы	-	-	-
Расчетные показатели			
Коэффициент текущей ликвидности (стр.1/(стр.4+стр.5))	32,37	37,24	>2
Коэффициент критической оценки ((стр.2+стр.3)/(стр.4+стр.5))	32,24	35,46	> 1
Коэффициент абсолютной ликвидности (стр.3/(стр.4+стр.5))	32,01	35,27	>0,2

Из таблицы 2.7 видно, что в течение всего отчётного периода предприятие является платёжеспособным, так как все коэффициенты соответствуют нормативным значениям.

Исходя из данных таблицы 2.8 можно сделать следующий вывод: в течение отчётного периода финансовое состояние предприятия является абсолютно устойчивым, так как запасы и затраты полностью обеспечены источниками их формирования.

Таблица 2.8 - Определение типа финансовой ситуации

Показатели	на начало 2016 года	на конец 2016 года
Исходные данные, тыс. руб.		
1. Источники собственных средств	54226	54997
2. Долгосрочные обязательства	19987	14127
3. Внеоборотные активы	52912	53835
4. Наличие собственных источников формирования запасов и затрат	1314	1162
5. Наличие собственных и долгосрочных заемных средств	21301	15289

Продолжение таблицы 2.8

6. Краткосрочные кредиты и займы	-	-
7. Общая величина источников формирования запасов	21301	15289
8. Общая сумма запасов	512	1002
Расчетные показатели		
Излишек (1) или недостаток (0) собственных источников (стр.4-стр.8)	802	160
Излишек (1) или недостаток (0) собственных и долгосрочных заемных средств (стр.5-стр.8)	20789	14287
Излишек (1) или недостаток (0) общей величины основных источников формирования запасов и затрат (стр.7-стр.8)	20789	14287
Тип финансовой ситуации: {1,1,1} - абсолютная устойчивость {0,1,1} - нормальная устойчивость {0,0,1} - неустойчивое финансовое состояние {0,0,0} - кризисное финансовое состояние	Абсолютная устойчивость	Абсолютная устойчивость

Оценка финансовой устойчивости компании отражена в таблице 2.9

Исходя из данных таблицы 2.9 несоответствие коэффициентов нормативным значениям объясняется тем, что страховая компания ничего не производит и не продает. Компания финансируется за счет средств ТФОМС. Оплата медицинской помощи осуществлялась согласно заключенным договорам с медицинскими учреждениями в соответствии с Положениями о порядке оплаты медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования, действующими на территории Красноярского края и Республики Хакасия. Данные значения не указывают на то, что фирма финансово неустойчива. Данные показатели указывают на то, что предприятие финансово зависимо от средств финансирования медицинских учреждений.

Таблица 2.9 - Оценка финансовой устойчивости

Показатели	на начало 2016 года	на конец 2016 года	Нормативное значение
Исходные данные, тыс.р.			
1. Источники собственных средств	54226	54997	-
2. Долгосрочные обязательства	19987	14127	-
3. Краткосрочные кредиты и займы, кредиторская задолженность и прочие краткосрочные обязательства	162214	241410	-
4. Внеоборотные активы	52912	53835	-
5. Общая сумма текущих активов	181454	243120	-
6. Валюта баланса	236427	310534	-
7.Наличие собственных оборотных средств	1314	1162	-
Коэффициенты			
финансовой независимости (стр.1:стр.6)	0,229	0,177	> 0,6
финансовой зависимости ((стр.2+стр.3):стр.6))	3,443	4,747	<0,4
финансового риска ((стр.2+стр.3):стр.1))	3,360	4,646	<0,67
финансовой устойчивости ((стр.1+стр.2):стр.6))	0,314	0,223	>0,75
обеспеченности собственными оборотными средствами (стр.7:стр.5)	0,007	0,005	>0,1
маневренности (стр.7:стр.1)	0,024	0,021	0,2-0,5

2.3 Анализ персонала АО МСО «Надежда»

Всего в компании на начало 2016г. сотрудников – 165 человека, в т.ч. производственный персонал – 83%, непроизводственный персонал – 4,2%, Административный персонал – 12,8%. Структура персонала АО МСО «Надежда» представлена в таблице 2.10.

Таблица 2.10 - Состав и структура персонала предприятия

Категория персонала	2014		2015		2016		Отклонения 2014-2016	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Производственный персонал	98	81,0	114	82,0	137	83,0	39	2,0
Непроизводственный персонал	7	5,8	7	5,0	7	4,2	0	0
Административный персонал	16	13,2	18	13,0	21	12,8	5	0,4
Итого	121		139		165		44	2,4

Как видно из таблицы, в 2014-2016 году в офисе компании численность персонала увеличивается. Увеличение численности происходит в основном, в связи с увеличением штата юристов центра защиты прав застрахованных и врачей экспертов. Так же увеличение численности персонала происходит за счет приема на работу новых сотрудников на должности операторов и инспекторов и составляет 2,4 %.

Возрастная структура персонала представлена в таблице 2.11.

Таблица 2.11 - Возрастная структура персонала

Возраст	2014		2015		2016		Отклонения 2014-2016	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Моложе 20 лет	4	3,3	5	3,6	5	3,0	1	0,3
20-30 лет	18	14,9	21	15,1	26	15,8	8	0,9
31-40 лет	50	41,3	58	41,7	69	41,8	19	0,5
41-50 лет	45	37,2	48	34,5	56	33,9	11	3,3
50-60 лет	4	3,3	3	2,2	5	3,0	1	0,3
Старше 60 лет	-	-	4	2,9	4	2,5	4	2,5
Итого	121		139		165		44	7,8

Средний возраст сотрудников компании составляет 31-50 лет. Что обуславливает достаточно стабильную структуру компании.

Гендерную структуру компании представляют преимущественно женщины, они составляют 90% от общего числа сотрудников. Данная структура сформировалась благодаря специфике кропотливой работы и государственным гарантиям трудового законодательства.

Образование работников АО МСО «Надежда» преимущественно медицинское и экономическое, так же характерно непосредственно программное и юридическое образование. Образовательная структура персонала представлена в таблице 2.12.

Большая численность персонала компании имеет высшее образование, так же для сотрудников АО МСО «Надежда» характерно среднее и незаконченное высшее образование. В организации наблюдается положительная тенденция к получению сотрудниками высшего и второго высшего образования.

Таблица 2.12 - Образовательная структура персонала

Уровень образования	2014		2015		2016		Отклонения 2014-2016	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Среднее	17	14,0	16	11,5	19	11,5	2	2,5
Незаконченное высшее	21	17,4	29	20,9	22	13,3	1	4,1
Высшее	83	68,6	94	67,6	124	75,2	41	6,6
Итого	121		139		165		44	13,2

Анализ персонала по стажу работы рассмотрен в таблице 2.13.

Таблица 2.13 - Анализ персонала по стажу работы

Стаж работы	2014		2015		2016		Отклонения 2014-2016	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
Менее 1 года	7	5,8	19	13,7	25	15,2	18	9,4
1-3 года	19	15,7	21	15,1	30	18,2	11	2,5
3-5 лет	49	40,5	52	37,4	54	32,7	5	7,8
5-10 лет	36	29,8	37	26,6	44	26,7	8	3,1
10-20 лет	6	4,9	6	4,3	7	4,2	1	0,7
Более 20 лет	4	3,3	4	2,9	5	3,0	1	0,3
Итого	121		139		165		44	23,8

Большинство работников организации имеет стаж от 3-5 лет. Самый большой стаж характерен для начальников отделов и составляет 11-14 лет. Самый маленький стаж работы в компании имеют принятые в 2015-2016 году операторы и инспектора. Опыт работы принимаемых сотрудников приветствуется, но чаще всего отсутствует. Количество новых сотрудников с опытом работы составляет 4%, без опыта работы соответственно 96%.

Главным недостатком является тот факт, что многие сотрудники имеют небольшой стаж работы в организации и в области ОМС. Следовательно, компании необходимо совершенствовать работу с кадрами направленную на улучшение адаптации, обучение и повышение квалификации данной категории персонала.

Обучение персонала проводится прежде всего, для сотрудников имеющих достаточный опыт работы в организации, в связи с частой сменой законодательства в области обязательного медицинского страхования. Так же ежегодно, компания направляет на обучение персонал медицинского отдела, проводящий экспертизы качества и медико-экономические экспертизы в медицинских учреждениях. Анализ издержек на профессиональное обучение сотрудников отражен в таблице 2.14.

Таблица 2.14 - Анализ издержек на профессиональное обучение сотрудников

Показатели	2014	2015	2016
Величина издержек на обучение, руб.	90 600	140 200	151 200
Численность обучающихся работников в течение года, чел.	6	10	15
Величина издержек на обучение на одного работника предприятия, руб.	15 100	14 020	10 080

Кадровый потенциал АО МСО «Надежда» имеет удовлетворительную и стабильную структуру персонала. Текучесть кадров не отмечена, т.к. на предприятии созданы благоприятные условия для работы.

Технологическим потенциалом организации является оснащение организованных рабочих мест. Сотрудникам компании, для выполнения основной рабочей деятельности предоставляется необходимая мебель, оргтехника, канцелярские товары. Помимо этого, сотрудники организации пользуются корпоративной сотовой связью, а каждый пункт выдачи полисов ОМС оснащен выходом в глобальную сеть.

Достаточное количество автоматизированных рабочих мест в компании – 458, приводит к минимизации временных затрат деятельности отделов (оформление документации, отработка реестров пролеченных, использование информационных архивов).

В связи с использованием АО МСО «Надежда» собственного программного обеспечения и возможными изменениями в законодательстве, в отношении ОМС, программным отделом производится совершенствование программного обеспечения и Баз Данных используемых в процессе выдачи полисов и обработки документов. Что позволяет оперативно обучать сотрудников и устранять технические неполадки.

Кадровая политика организации направлена на: привлечение и аттестацию кадров, формирование сплоченности коллектива; составление должностных инструкций и ведение личных дел сотрудников; ведение

кадровой документации согласно законодательства РФ; обучение привлеченных кадров; формирование предложений корпоративного отдыха; мониторинг, анализ и оперативное устранение выявленных недостатков.

Компания заинтересована в повышении конкурентоспособности, в связи с этим необходим качественный отбор высокоэффективных технологий и техники, а так же наиболее квалифицированных сотрудников. Чем выше уровень развития работника с точки зрения совокупности его профессиональных знаний, умения, навыков, способностей и мотивов к труду, тем быстрее совершенствуются и более производительно используются вещественные факторы производства.

SWOT – анализ системы повышения квалификации отражен в таблице 2.15

Таблица 2.15 - SWOT – анализ системы повышения квалификации АО МСО «Надежда»

Сильные стороны, S	Слабые стороны, W
1	2
<p>1. Обучение проводится на основе среднего или высшего образования.</p> <p>2. Курсы повышения квалификации проводятся в короткие сроки, либо без отрыва от производства.</p> <p>3. В компании развита взаимозаменяемость сотрудников.</p> <p>4. Обучение вне рабочего места проводится зарекомендовавшими себя лицензированными компаниями и государственными органами.</p> <p>5. Руководители отделов приветствуют личные инициативы сотрудников и рассматривают все предложения.</p> <p>6. В компании применяется система материальных поощрений сотрудников повышающих свой образовательный уровень.</p>	<p>1. Обучение проходит персонал имеющий достаточный стаж работы, а большая численность новых сотрудников, без опыта работы что снижает производительность.</p> <p>2. В компании по итогам повышения квалификации не предусмотрена система материального стимулирования персонала и повышение в должности.</p> <p>3. Направление на обучение производится скорее формально, а не объективно.</p>

Возможности, О	Угрозы, Т
3	4
<p>1. У руководства есть возможность объективной оценки сотрудников, нуждающихся в повышении квалификации, например, проведением аттестационных мероприятий.</p> <p>2. Возможность предоставления выбора сотрудникам времени прохождения мероприятий направленных на повышение квалификации.</p> <p>3. У компании есть возможность обучать новых сотрудников, путем наставничества коллег имеющих больший стаж и опыт, что скажется на их заработной плате</p>	<p>1. В процессе проведения обучения вне рабочего места увеличивается нагрузка на сотрудников, не участвующих в процессе, что снижает качество работы, в результате увеличения ошибок.</p> <p>2. Отдаленность филиалов и пунктов выдачи полисов ОМС, обуславливает низкий контроль над деятельностью сотрудников и сложность проведения процедур повышения квалификации.</p>

На сегодняшний день АО МСО «Надежда» является самой крупной страховой медицинской организацией в крае. В ней застраховано 1 224 029 человек. Баланс анализируемого предприятия на конец 2016г. является абсолютно ликвидным. Предприятие платежеспособно. В течение отчетного периода финансовое состояние предприятия является устойчивым. Организация финансово зависима от средств финансирования медицинских учреждений. Компания заинтересована в повышении конкурентоспособности, путем отбора как высокоэффективных технологий и техники, так и наиболее способных и высококвалифицированных кадров.

3. Разработка системы повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда»

3.1. Меры по совершенствованию процесса подготовки, повышения квалификации персонала

В силу того, что на практике в АО МСО «Надежда» система повышения квалификации персонала как таковая отсутствует, а компания заинтересована в повышении конкурентоспособности, путем отбора наиболее способных и высококвалифицированных кадров. Организации необходимо совершенствовать работу с кадрами направленную на обучение и повышение квалификации кадров.

Решения о направлении сотрудников на обучение могут приниматься на основе данных аттестации персонала, которая проводится периодически, 1 раз в 3 — 5 лет. Работа аттестуемых сотрудников оценивается с учетом их квалификации и исполнения ими должностных обязанностей.

Для совершенствования работы с кадрами и повышения квалификации сотрудников компании можно порекомендовать как внутрифирменное обучение, так и обучение сотрудников за пределами компании с помощью специализированных центров (Рисунок 3.1).

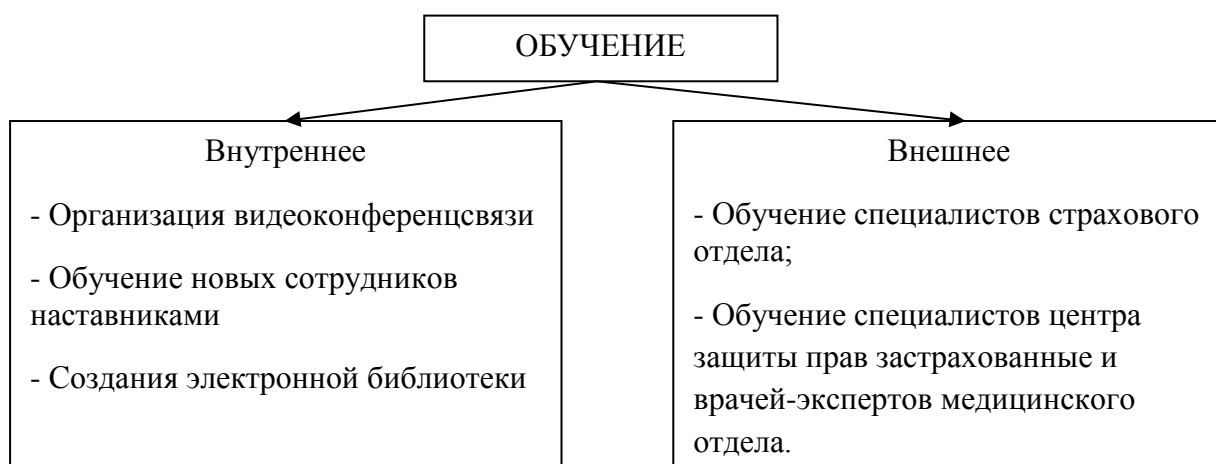


Рисунок 3.1 – Обучение персонала

3.1.1. Внутреннее обучение

Чем выше уровень развития работника с точки зрения совокупности его профессиональных знаний, умения, навыков, способностей и мотивов к труду, тем быстрее совершенствуются и более производительно используются вещественные факторы производства.

Следовательно, организации рекомендуется ежегодно, направлять на обучение нуждающихся в повышении квалификации по результатам аттестации персонала. Обучение персонала должно проводиться, прежде всего, для новых сотрудников, не имеющих достаточный опыт работы в организации и в области обязательного медицинского страхования. На конец 2016г. количество сотрудников имеющих опыт работы менее года составляет 25 человек.

Новых сотрудников целесообразнее обучать в рамках внутрифирменной системы повышения квалификации без отрыва от производства. Это может быть:

- обучение сотрудников путем наставничества более опытных сотрудников;
- ознакомление кадров с корпоративной прессой и сайтом компании;
- делегирование сотрудников на различные выставки и ярмарки;
- участие в экскурсиях на предприятии и привлечение к подготовке лекций для образовательных учреждений.

Потребность в повышении квалификации и, соответственно, в обучении различных категорий персонала организации следует определять не только путем прохождения аттестации кадров. Эти потребности могут быть выявлены следующими методами:

- оценка информации о работниках, которая имеется в кадровой службе и проводится ежегодно (базовое образование, стаж работы, опыт работы, и др.);
 - наблюдение за работой персонала;
 - анализ источников проблем, мешающих эффективной работе;

– сбор и анализ заявок на обучение персонала от руководителей отделов организации;

– предложения работников, которые можно собирать при помощи опросов или анкетирования сотрудников.

Например, с точки зрения оценки информации о работниках, имеющейся в отделе кадров, можно отметить, что помимо высшего образования для сотрудников характерно среднее и незаконченное высшее образование. Исходя из данной информации за 2016г., на повышение квалификации целесообразно направить 19 человек.

Программу обучения стоит выбирать исходя из стажа сотрудника и специфики его деятельности, представленной отделами организации: страховой, экономический, программный, юридический, центр обработки реестров.

Внутрифирменное обучение предлагается проводить сотрудникам информационного отдела без отрыва от производства, то есть на реальных примерах в процессе работы сотрудника с базами данных. Продолжительность обучения составит два дня с последующим консультированием в процессе непосредственной работы сотрудника. Сотрудника информационного отдела проводящего обучение помимо своей основной деятельности поощрить единовременной выплатой в размере 10% от оклада.

Чтобы обеспечить обучение сотрудников без отрыва от производства можно использовать видеоконференцсвязь - это компьютерная технология, которая позволяет людям видеть и слышать друг друга, обмениваться данными и совместно их обрабатывать в режиме реального времени. По разным источникам 80-85% информации человек воспринимает зрительно, поэтому при использовании видеоконференцсвязи коэффициент полезного действия передачи информации резко повышается.

Благодаря использованию специального оборудования видеоконференцсвязи на экране может отображаться или один говорящий или все подключенные абоненты (экран разделяется на количество аудиторий, и

каждая отображается в отдельном квадрате). Специализированная система видеоконференцсвязи обеспечивает работу этого оборудования.

Организация видеоконференций осуществляется при соблюдении двух условий:

1. При наличии соответствующего оборудования для видеоконференций, обязательно имеющего камеру для видеоконференций;
2. Возможность соединиться с коллегой через любые каналы связи (в том числе и спутниковые), отвечающие требованиям видеоконференцсвязи, например можно организовать видеоконференцию через интернет.

Затраты на видеоконференцсвязь представлены в таблице 3.1

Таблица 3.1 - Затраты на введение видеоконференцсвязи

Оборудование	Техническая характеристика	Количество	Цена, руб.
1	2	3	4
Ноутбук	ASUSTeK K40IJ (Celeron Dual Core T3100 (2*1.9Ghz/1Mb/800Mhz)/GL40/2Gb/250Gb/GMA 4500M до 256Mb/DVD±RW/CR 4-in-1/WiFi/VGA/WebCam/Linux/14"/1366*768/LED Glossy/2.3 кг/4400мАч) Цвет: Black Процессор: Celeron Dual Core T3100 (2*1.9Ghz/1Mb/800Mhz) Чипсет: GL40	6	20 395
	Оперативная память: 2Gb Винчестер: 250Gb Видеокарта : GMA 4500M до 256Mb Привод: DVD±RW Картридер: CR 4-in-1 Беспроводная связь: WiFi Порты и интерфейсы: VGA Веб камера: WebCam Операционная система: Linux Размер матрицы: 14" Разрешение матрицы: 1366*768 Покрытие матрицы: LED Glossy Вес: 2.3 кг Аккумулятор: 4400мАч		
Веб камера	Logitech WebCam C250 (960-000384) (видео 640*480@30fps, фото 1280*1024 (интерполированное), микрофон, ручная фокусировка, настольная + прищепка на монитор, USB 2.0)	7	1145
Наушники	Dialog 220 импеданс 32 Ом, Вес: 128 г Импеданс: 32 Ом Вид наушников: накладные Тип подключения: с проводом Регулятор громкости: есть Диапазон воспроизводимых частот: 20 - 20000 Гц Тип наушников: динамические, полукрытые Разъём наушников: mini jack 3.5 mm	7	290

	Диаметр мембраны: 27 мм Тип крепления: оголовье Подключение кабеля: одностороннее Форма разъема наушников: прямой		
--	--	--	--

Сумма затрат: $(20395*6) + (1145*7) + (290*7)=132\ 415$ рублей.

Можно выделить две принципиально разных технологии организации видеоконференцсовещаний: совещание двух человек - соединение «точка-точка», и совещание более чем двух человек – «точка-многоточка».

В обоих случаях развертывание подобных систем влияет на бизнес-процессы компании и требует тщательной проработки, как технических вопросов (требований к корпоративной сети), так и направлений взаимодействий внутри компании.

Проведение видеоконференцсвязи должно быть многосторонним, с участием генерального директора, руководителей филиалов и начальников отделов. В процессе видеоконференцсвязи генеральный директор может отдавать приказы руководителям филиала и начальникам отделов. Руководитель может проверить, как выполняются отданные им приказы, обсудить возможные пути решения проблем. Возможно проведение оперативных совещаний. Принятие и реализация оперативных решений при экстремальных ситуациях. Так же возможно оказание консультативных услуг. Начальник отдела кадров имеет возможность проводить обучение сотрудников из других филиалов.

Использование видеоконференции в повседневной жизни позволяет сократить временные и финансовые затраты фирмы на совещания, семинары, командировки сотрудников и консультации.

Результатом внедрения данного мероприятия будет:

- сокращение затрат фирмы на командировочные расходы;
- сокращение затрат фирмы на телефонную связь;
- повышение коэффициента полезного действия передачи информации;

- возможность соединиться с коллегой через любые каналы связи;
- возможность отображать на экране одного или нескольких подключенных абонентов.

Так же, подготовка персонала невозможна без методического обеспечения самостоятельного учебного процесса, без пополнения фондов учебной и методической литературы. Это связано с тем, что быстро устаревает библиотечный фонд и пополнение и обновление фондов требует значительных средств. Необходимо создать электронную библиотеку, что позволит постоянно обновлять фонд новой медицинской, экономической и юридической литературой. Данную библиотеку возможно расположить на диске общего пользования.

Для того чтобы запустить электронную библиотеку необходимо:

- Установка и настройка необходимого ПО;
- Создание электронного каталога книг;
- Техническая поддержка электронной библиотеки.

Решено приобрести уже готовую базу электронных книг, так как в современное время есть достаточно литературы в электронном виде. Но учитывая специфику работы ОМС, так же будет необходимо обновлять каталоги с помощью оцифровки необходимой литературы, и обновления электронного каталога.

Одним из положительных моментов создания электронной библиотеки может служить тот момент, что доступ к необходимой книге могут получить одновременно несколько человек. Так же доступ к библиотеке могут получить сотрудники филиалов и представительств компании в других регионах.

Покупка обучающей литературы, для создания электронной библиотеки обойдется в 50 000 руб.

3.1.2. Внешнее обучение

Сотрудников самого многочисленного страхового отдела можно направить на курсы «Мастерская Страхового дела»

Цель обучения: повышение уровня квалификации сотрудников страховых организаций.

Содержание программы направленно на: формирование профессиональной подачи страховых услуг; приобретение знаний и умений в области страхования; постоянное повышение профессионализма работающих сотрудников страховых компаний; обучение новым страховым продуктам и новым технологиям работы с различными клиентскими группами; улучшение бизнес-показателей компании за счет увеличения количества и качества заключенных договоров страхования.

Занятия проходят в небольших группах по 10-12 человек, что гарантирует индивидуальный подход к каждому участнику тренинга.

Обучение делится на 3 этапа:

1-й этап предназначен для начинающих страховщиков и включает в себя:

- изучение основ страхования;
- продуктивное обучение по всем видам страхования;
- изучение современной техники подачи страховых продуктов.

2-й этап предназначен для опытных страховщиков.

Этот этап можно охарактеризовать как этап накопления профессионального опыта и самостоятельной деятельности. Поэтому, на этом этапе преподается серьезное обучение, дающее инструменты для значительного увеличения объема продаж за счет эффективного обслуживания клиентов.

3-й этап предназначен для опытных страховщиков, ориентированных на карьерный рост.

Данный этап характеризуется развитием управленческих навыков, навыков наставничества, полной самостоятельностью в своей деятельности, наличием уже собственного страхового портфеля.

Для каждого этапа в «Мастерской Страхового дела» разработан цикл специализированных тренингов. Обучение проходит в интерактивной форме. Поиск клиентов, телефонные переговоры, установление контактов – преподаются и отрабатываются на практике. Для закрепления полученных знаний используются различные методы обучения, ролевые и деловые моделирующие игры, дискуссии и «кейсы». На тренингах подробно разбираются трудности, которые могут возникнуть в процессе работы.

Стоимость обучения зависит от этапа обучения сотрудников. 1-й этап 3500, 2-й этап 4200, 3-й этап 4500 на 1 сотрудника. Если на обучение направлено более 10 человек, компании предоставляется скидка 5% (таблица 3.2).

Таблица 3.2 – Затраты на обучение на курсах «Мастерская Страхового дела»

Этап обучения	Кол-во, чел.	Стоимость обучения на 1 сотрудника, руб.	Стоимость обучения, руб.	Стоимость обучения с учетом скидки, руб. (5%)
1-й этап	11	3500	38 500	36 575
2-й этап	5	4200	21 000	21 000
3-й этап	3	4550	13 650	13 650
Итого:	19	х	73150	71 225

Так же, по результатам аттестации персонала страхового отдела АО МСО «Надежда» за 2016г. На курсы повышения квалификации следует направить 3 сотрудников страхового отдела. По программе «Управление конфликтами» обучением в г. Красноярске занимается Восточно-сибирский региональный учебный центр профсоюзов. Количество учебных часов 24 (лекции – 6, практические занятия - 18).

Цели программы: освоение теоретических знаний, практических навыков и умений по эффективному разрешению конфликтов, возможность их

применения при возникновении различного рода сложных ситуаций; формирование и развитие у сотрудников коммуникативной компетентности.

Содержание программы:

- антистрессовые коммуникации;
- конфликты и способы их разрешения;
- развитие стрессоустойчивости (семинар-тренинг);
- психология делового общения;
- деловые коммуникации и переговоры в профессиональной деятельности.

Формы обучения: интерактивная лекция, ролевая игра, групповая дискуссия, практическое обучение методам саморегуляции и релаксации, креативные игровые техники, техники телесной релаксации, дыхательные упражнения.

Анализ издержек на профессиональное обучение сотрудников составит:

Издержки на обучение на одного работника предприятия – 2200 руб.

Численность обучающихся работников в течение трех недель – 3 человека.

Итого издержки на обучение составят $2200 * 3 = 6600$ рублей.

Стоит отметить, что многие аттестуемые имеют небольшой стаж работы в организации и в области ОМС. Опыт работы принимаемых сотрудников приветствуется, но чаще всего отсутствует. Количество новых аттестуемых сотрудников с опытом работы составляет около 4%, без опыта работы соответственно 96%.

Обучение персонала проводится прежде всего, для сотрудников имеющих достаточный опыт работы в организации, в связи с частой сменой законодательства в области обязательного медицинского страхования. Так же ежегодно, компания направляет на обучение персонал медицинского отдела, проводящий экспертизы качества и медико-экономические экспертизы в медицинских учреждениях.

Примером внешнего обучения сотрудников данной категории может служить прохождение сотрудником медицинского отдела компании

следующего курса «Юридические основы деятельности врача. Медицинское право» Данные курсы проводятся на базе ТФОМС для сотрудников страховых компаний сферы ОМС бесплатно, с интервалом раз в три месяца.

Основная цель курса - дать специалистам системы здравоохранения оптимальный объем правовых знаний, позволяющий аргументированно принимать правомерные решения при осуществлении профессиональной медицинской деятельности, формировать у них правосознание и уважение к закону.

Система курса выстроена с учетом требований государственных образовательных стандартов по специальностям лечебное дело, педиатрия, медико-профилактическое дело и стоматология.

Преподавание осуществляется в классическом виде: лекционный курс и практические занятия. Вместе с тем положительный эффект дают проведение деловых игр, решение ситуационных задач после просмотра видеосюжетов на медико-правовую тематику, присутствие на судебных заседаниях при рассмотрении уголовных дел и гражданских исков, связанных с ненадлежащим врачеванием.

Содержание учебного курса состоит из медицинского права (юридические основы деятельности врача) с учетом специфики страховой врачебной специальности.

Рекомендуемый тип расписания - цикловой (шесть лекций по два учебных часа и шесть четырехчасовых практических занятия).

Содержание программы:

1. Введение.
2. Общество - Закон - Медицина.

Медицинское право, биоэтика и деонтология - важнейшие взаимосвязанные нормативные системы регуляции отношений в сфере охраны здоровья граждан.

3. Медицинское право.

Организационно-правовые основы управления здравоохранением в Российской Федерации.

3.1 Общие положения.

Развитие отечественного законодательства о здравоохранении. Концепция развития здравоохранения и медицинской науки в Российской Федерации. Понятие и источники медицинского права. Конституционное право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Отрасли российского права как гаранты обеспечения прав граждан в сфере здравоохранения.

Во исполнение приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 11.05.2016 № 88 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи» определены дополнительные функции страховых медицинских организаций. Данным нормативным документом предусмотрен переход к формированию пациентоориентированной системы здравоохранения – повышение роли страховщиков в защите прав и законных интересов получателей медицинской помощи.

Страховые медицинские организации обеспечивают сопровождение застрахованных лиц через страховых представителей всех уровней.

Страховой представитель 1 уровня - специалист контакт-центра страховой медицинской организации, предоставляющий по устным обращениям граждан информацию по вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера (типовые вопросы).

Страховой представитель 2 уровня - специалист страховой медицинской организации, деятельность которого направлена на организацию информирования и сопровождения застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи, в том числе профилактических мероприятий, на защиту прав и законных интересов застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования.

Страховой представитель 3 уровня - специалист-эксперт страховой медицинской организации или эксперт качества медицинской помощи, деятельность которого направлена на работу с письменными обращениями застрахованных лиц, включая организацию экспертизы качества оказанной им медицинской помощи и обеспечение при наличии индивидуального согласия их информационного сопровождения при организации оказания медицинской помощи.

В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, а также при необходимости привлечения специалиста более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы оператор 1 уровня производит переадресацию обращения застрахованного лица к оператору 2 уровня по классификации вопроса или страховому представителю 2 уровня по вопросам, требующим незамедлительного решения.

Страховые представители 2 и 3 уровней в рамках принятия мер, направленных на соблюдение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема, качества, в установленные сроки имеют право:

обращаться за содействием к уполномоченным должностным лицам медицинских организаций и получать от них необходимую информацию для урегулирования и оперативного разрешения спорных ситуаций;

обращаться в территориальный фонд обязательного медицинского страхования и органы управления здравоохранением и получать информацию, необходимую для защиты прав застрахованных лиц;

обращаться в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, к руководителю медицинской организации в случае непредоставления уполномоченными должностными лицами медицинских организаций информации и непринятия ими мер, необходимых для разрешений спорных ситуаций [32].

На базе Красноярского Государственного Медицинского Университета имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого проходит обучение по программе «Подготовка страховых представителей в здравоохранении».

Стоимость обучения страховых поверенных 2 уровня = 6000 руб.

Таблица 3.3 –Обучение страховых поверенных 2 уровня

№ п/п	Наименование разделов дисциплин и тем	Количество часов	Форма контроля
1	Общественное здоровье и факторы его определяющие	12	Тестирование
2	Медицинское страхование	48	Тестирование
3	Основы законодательства в здравоохранении	12	Тестирование
	Итого	72	

На обучение необходимо направить 6 специалистов центра защиты прав застрахованных, стоимость их обучения составит:

Сумма затрат: $6 \cdot 6000 = 36\ 000$ руб.

По итогам тестирования выдается удостоверение о повышении квалификации Красноярского Государственного Медицинского Университета имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого

Цель программы систематизация и углубление знаний, умений, навыков в вопросах обязательного медицинского страхования, включающих защиту прав застрахованных в Российской Федерации и действия в их интересах.

В результате освоения программы слушатель приобретает компетенции в области организационно - управленческой деятельности медицинских организаций и их структурных подразделений системы охраны здоровья граждан. Умеет оценивать качество оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей; организовывать и проводить контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию. Владеет навыками работы по вопросам качества оказанной медицинской помощи застрахованным, а также обеспечения индивидуального информирования и

сопровождения застрахованных лиц. Знает методы консультирования и защиты прав застрахованных лиц, включая работу с обращениями граждан.

3.2. Эффективность предложенных мероприятий

Отделу кадров после повышения квалификации следует проводить оценку эффективности обучения. Оценка может проводиться с использованием тестов, опросников, экзаменов и т.п.

Можно выделить следующие критерии, обычно используемые при оценке эффективности обучения:

1. Усвоение учебного материала. Данная информация получается с помощью тестовых испытаний и экзаменов. С ее помощью определяется объем усвоенного материала.

2. Изменения поведения. С его помощью выявляют, как в работе используются знания и навыки, полученные в результате обучения. Необходимо определить как после обучения меняется поведение работника, приступившего к выполнению своих служебных обязанностей.

3. Рабочие результаты. С помощью данного критерия организация определяет какую выгоду она получила в результате проведенного обучения.

При успешном прохождении обучения сотрудниками организации и повышении квалификации рекомендуется применить систему материального стимулирования персонала, в силу отсутствия возможности продвижения по служебной лестнице. Данная форма служит мотивацией для совершенствования достижений и потенциала специалиста.

Таковым стимулом, может послужить премирование, не входящее в систему оплаты труда, носящее разовый характер на основе общей оценки работы данного сотрудника.

Расчет премии целесообразно производить от установленного размера оклада повысившего квалификацию сотрудника. Тем самым приводя разграничения по должностям и стажу работы персонала организации, процент

разовой премии следует зафиксировать, продолжительностью на год. В следующий отчетный период возможен перерасчет премиального процента, например, в связи с ростом инфляции за предыдущий период.

По результатам консультации по данному вопросу в экономическом отделе АО МСО «Надежда», максимально возможный размер премии составит 30% от оклада сотрудника.

В соответствии с принятым решением следует внести дополнения в положение о премировании АО МСО «Надежда».

Таблица 3.4 - План мероприятий на 2017г.

№	Мероприятие	Для кого предназначены	Ответственные лица	Стоимость, руб.
1	2	3	4	5
1	Внедрение видеоконференцсвязи	Все сотрудники компании	Менеджер по персоналу, Руководитель IT-отдела	132 415
2	Наставничество	Новые сотрудники компании	Менеджер по персоналу, Руководитель IT-отдела, Руководитель подразделения	10% от оклада
3	Курсы «Мастерская Страхового дела»	Сотрудники страхового отдела	Менеджер по персоналу	71 225
4	Повышение квалификации по программе «Управление конфликтами»	Сотрудники страхового отдела	Менеджер по персоналу	6 600
5	Курсы «Юридические основы деятельности врача. Медицинское право»	Сотрудники медицинского отдела	Менеджер по персоналу	Бесплатно
6	Обучение по программе «Подготовка страховых представителей в здравоохранении»	Сотрудники отдела защиты прав застрахованных	Менеджер по персоналу	36 000
7	Создание электронной библиотеки	Все сотрудники компании	Руководитель IT-отдела, Менеджер по персоналу	50000

Основная польза внутреннего обучения заключается в сохранении и передаче корпоративной культуры и стандартов.

Данные мероприятия помогут новым сотрудникам быстрее адаптироваться в новом коллективе, а так же обучаться без отрыва от производства.

Так же появление современных электронных технологий позволит значительно сократить временные и денежные затраты.

Внешнее обучение – обучение, которое проходит с привлечением сторонних специалистов.

Повышение квалификации врачей экспертов медицинского и юридического отделов является обязательным. Оно необходимо для:

- помощь в приобретении знаний и навыков, востребованных на этапе модернизации здравоохранения, а также сертификация специалистов;

- обучение здоровьесберегающим технологиям, повышение медицинской культуры нашего общества;

- удовлетворение потребностей врачей и специалистов здравоохранения и социальной сферы в получении знаний о новейших достижениях, передовом отечественном и зарубежном опыте в области медико-социальной экспертизы, реабилитации, протезирования больных и инвалидов, медико-социального обслуживания инвалидов и престарелых;

- информационно-аналитическая работа по обобщению, использованию отечественных и зарубежных достижений по профилю деятельности;

- оказание консультационных услуг, а так же проведение медико-экономической экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи.

Повышение квалификации медицинских юристов необходимо для правового регулирования отношений в сфере здравоохранения и обязательного страхования здоровья. Этот правовой механизм регламентирует взаимодействие между государством, пациентами, персоналом лечебных учреждений, профсоюзами медиков, страхователями и страховщиками. Страховой юрист должен быстро и хорошо ориентироваться во

всех изменениях, происходящих в обязательном медицинском страховании. Своевременно и в полном объеме производить консультацию застрахованных и участвовать в гражданских и уголовных процессах, связанных с причинением вреда здоровью человека. Задача юриста по медицинским вопросам – помочь клиенту разобраться в вопросах медицинского права, дать консультацию, совет и правильную рекомендацию по волнующей его проблеме.

Повышение квалификации персонала способствует улучшению бизнес-показателей компании за счет увеличения количества и качества заключенных договоров страхования. Например, один сотрудник прошедший обучение увеличивает норму выдачи полисов обязательного медицинского страхования на 3% и снижает риск появления конфликтных ситуаций, благодаря компетентности в сфере ОМС. Следовательно, общая производительность 5 повысивших квалификацию в течение года сотрудников, составляет 15%. Увеличение страхового поля приводит к увеличению финансирования компании из средств ТФОМС.

Сезонные отклонения в производительности для сферы обязательного медицинского страхования не актуальны.

Повышение квалификации кадров позволит АО МСО «Надежда» использовать собственные резервы рабочей силы успешнее и даст отдельным работникам оптимальный шанс для самореализации. Что будет способствовать повышению конкурентоспособности компании на рынке страховых услуг Красноярского края и республики Хакасия.

Кадры в компании — это самый ценный и дорогостоящий ресурс. Эффективность управления определяется преимущественно тем, что делают сотрудники, а не тем, чем занято руководство фирмы. Эффективность собственной работы и продуктивность деятельности зависят от умения побудить свою команду к добросовестному производительному труду.

Компании заботящиеся об обучении и повышении квалификации работников, не только расширяют их возможности и раскрывают потенциал, но

и усиливает мотивацию. Так же повышение квалификации персонала увеличивает эффективность выполняемой работы и оказываемых услуг.

Заключение

В ходе исследования было раскрыто понятие повышения квалификации персонала; определены виды и методы повышения квалификации персонала; определены особенности повышения квалификации в страховых медицинских организациях; проведен анализ хозяйственной деятельности АО МСО «Надежда»; разработана система повышения квалификации персонала АО МСО «Надежда».

Страховая организация это достаточно крупная разветвленная сеть трудовых отношений, со множеством филиалов и подразделений. Основной особенностью организации является ее развитие на стыке государственных структур и структур рыночной экономики. Что влечет за собой неприкосновенное соблюдение всех юридических формальностей требования государственных органов.

Квалификация - это совокупность специальных знаний и практических навыков, определяющих степень подготовленности работника к выполнению профессиональных функций соответствующей сложности. А повышение квалификации - это подготовка кадров с целью усовершенствования знаний, умений и навыков. Для повышения квалификации специалистов и их деловых качеств организация осуществляет обучение персонала. Работодатель проводит профессиональную подготовку, переподготовку, повышение квалификации работников, обучение их вторым профессиям в организации, а при необходимости - в образовательных учреждениях.

Таким образом, необходимо отметить, что на практике в АО МСО «Надежда» система повышения квалификации персонала как таковая отсутствует, а компания заинтересована в повышении конкурентоспособности, путем отбора наиболее способных и высококвалифицированных кадров.

Анализ персонала компании показал:

В последнее время, в связи с переходом страховых компаний на полисы единого образца и увеличением штата медицинских экспертов АО МСО

«Надежда» происходит увеличение численности персонала за счет приема на работу новых сотрудников на должности операторов и инспекторов.

Исходя из этого, приоритетной задачей в области управления персоналом является развитие и повышение квалификации персонала различных категорий - в первую очередь в регионах, а так же развитие персонала и рациональное использование кадров, повышение эффективности их труда и ответственности.

Преимущества при повышении квалификации персонала:

- Осуществляется качественный подбор и расстановка кадров. Специалисты с большим желанием идут на ту работу, где есть перспектива обучения и повышения квалификации. Хорошо подготовленные и обученные работники получают больше удовлетворения от своей работы, получают признание и возможность самореализации. Это снижает текучесть кадров.

- Использование новых технологий и производственных систем. Повышение квалификации на рабочем месте путем наставничества способствует более быстрому и качественному обучению работы в новых программах, а так же служит кратчайшим путем к применению новых технологий.

- Качество продукции и услуг. Хорошо обученный, квалифицированный специалист в большей мере может удовлетворить потребности клиента, выйти из конфликтной ситуации или переиграть ее в свою пользу.

- Выявление потенциальных руководителей и управленческого персонала. Это позволяет строить долгосрочные планы на будущее в масштабах всей организации, так как в процессе повышения квалификации сотрудники с потенциальными способностями к менеджменту и руководству имеют возможность проявить себя.

- Способность организации действенно реагировать на меняющиеся обстоятельства. Клиенты бывают разные и потребности у каждого клиента свои. Персонал, прошедший обучение имеет больше возможностей реагирования на те или иные требования клиентов.

Для самих работников повышение квалификации дает следующие возможности:

- Гарантированная занятость. Обучение сотрудников повышает его ценность на рынке труда. Такие сотрудники более востребованы и могут быстро приспособиться к изменениям в работе.

- Рабочий потенциал. У сотрудников занимающихся своим развитием, которые постоянно совершенствуются в своей работе, больше возможности для продвижения по служебной лестнице.

- Ослабление стресса. Хорошо подготовленный сотрудник, знающий свою работу и умеющий решать возникающие в ходе данной работы проблемы, менее подвержены стрессу.

- Мотивация и удовлетворение от работы. Сотрудники, чувствующие поддержку руководства, которое способствует повышению квалификации своих работников, в большей степени получают удовлетворение от своей работы, что в свою очередь способствует повышению мотивации.

На основе анализа системы повышения квалификации персонала рекомендовано:

- Организовать видеоконференцсвязь, для обучения сотрудников без отрыва от производства.

- Обеспечить создание электронной библиотеки.

- Определять потребность в обучении, переквалификации и подготовке новых сотрудников.

- Направлять персонал на курсы повышения квалификации.

- Оценивать эффективность профессионального обучения кадров.

- Применять систему материального стимулирования сотрудников успешно прошедших повышение квалификации.

Список использованных источников

1. Алехина, О.Е. Стимулирование развития работников организации.: учебное пособие / О.Е. Алехина. – М.: Управление персоналом, – 2012. – 345 с.
2. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала / А.Я. Анцупов. – М.: Юнити, 2007. – 303 с.
3. Арсеньев, Н.Ю. Управление персоналом / Н.Ю. Арсеньев. - М.: ЮНИТИ, 2006. – 287 с.
4. Аширов, Д.А. Управление персоналом / Д.А. Аширов. – М.: Велби, 2007. - 72 с.
5. Бакирова, Х.Г. Психология эффективного управления персоналом / Х.Г. Бакирова. - М.: ЮНИТИ, 2008 – 591с.
6. Басовский, Л. Е. Менеджмент: учебное пособие. / Л.Е. Басовский. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 239 с.
7. Беккер, Б.Е. Оценка персонала / Б.Е. Беккер. – М.: Вильямс, 2007. – 308 с.
8. Бизюкова, И.В. Кадры управления: подбор и оценка: учебник для вузов. / И.В. Бизюкова. – М.: изд-во «Экономика», 2008. – 150 с.
9. Блинов, А.О., Василевская, О.В. Искусство управления персоналом: учебное пособие для экономических колледжей и вузов. / А.О. Блинов. - М.: ГЕЛАН, 2011. – 328 с.
10. Богданов, Ю. Н. , Зорин Ю. В., Шмонин Д. А., Ярыгин В. Т. Мотивация персонала: учебник для вузов / Ю.Н. Богданов. –М.: ЮНИТИ, 2011. – 239 с.
11. Бурмистров, А. Н. Какие методы повышения мотивации персонала являются наиболее действенными?: учебник для вузов / А.Н. Бурмистров. – М.: Управление персоналом. - 2012. – 342 с.
12. Веснин, В. Р. Практический менеджмент персонала / В.Р. Веснин. - М.: Юристъ, 2008. – 496 с.

13. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский. – М: Экономистъ, 2007. - 288 с.
14. Володин, А.К, Что побуждает нас работать: Теория мотивации труда: учебное пособие. / А.К. Володин. – М.: Банковские технологии, 2012. – 145 с.
15. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: учебное пособие. / И.Е. Ворожейкин. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
16. Гущина, И. К. Трудовая мотивация как фактор повышения эффективности труда: учебное пособие. /И. К. Гущина. – М.: Общество и экономика, 2013. – 231 с.
17. Демин, Ю.М. Аттестация персонала / Ю.М. Демин. - СПб: Питер, 2008.— 176 с.
18. Дробозина, Л.А. Финансы. Денежное обращение. Кредит: учебное пособие. / Л. А. Дробозина. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 479 с.
19. Журавлев П.В. Управление человеческими ресурсами: опыт индустриально развитых стран: Учебное пособие/ П.В.Журавлев, Ю.Г.Одегов, Н.В.Волгин. – М.: Издательство «Экзамен», 2012. – 448 с.
20. Иванова, С.А. Затраты минимальные – эффект максимальный. Как этого добиться при подборе персонала: учебное пособие. / С.А. Иванова. – М.: Управление персоналом. – 2008. – 187 с.
21. Казаков, А.П. Экономика. Курс лекций, упражнения, тесты и тренинги: учебное пособие. / А.П. Казаков.- М.: Издательство ЦИПКК АП, 2011 г. - 208с.
22. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А. Я. Кибанов. - М.: Инфра-М, 2012. – 452 с.
23. Козленко, Н.Н. Деловые игры в принятии управленческих решений / Н.Н. Козленко. – М.: Изд-во ВЗПИ, 2008. –76 с.
24. Лытов Б. Подбор кадров: инновационные технологии // Служба кадров. – 2009. – №4. – С. 48–50.

25. Мазур, И.И. Корпоративный менеджмент / И.И. Мазур. – М.: Омега-Л, 2008. –781 с.
26. Малиновский, П.Е. Методы оценки персонала / П.Е. Малиновский. – М.: Инфра-М, 2007.
27. Мишин, В.М. Исследование систем управления. / В.М. Мишин. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 527 с.
28. Осокина, М. Специфика деятельности страховых компаний и ее влияние на требования, предъявляемые к персоналу организации / М. Осокина // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2008. - №10. – С. 31-44.
29. Полетаев Ю.Н. Аттестация работников: Правовое регулирование, организационные вопросы: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2008. – 279 с.
30. Приказ ФОМС от 01.12.2010г. №230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию»,2010
31. Приказ ФОМС от 16.08.2011 №145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС»,2011
32. Приказ ФФОМС от 11.05.2016 № 88 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи», 2016
33. Пыханова, Е.В. Комплексный экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности: практикум. / Е.В Пыханова, Н.И. Пыжикова, Е.Ю. Власова, Г.В. Кочелорова. СИБУП, Красноярск, 2007. – 136 с.
34. Пояснительная записка к бухгалтерскому отчету закрытого акционерного общества медицинской страховой организации «Надежда» за 2013, 2014, 2015гг.
35. Рогожин, М.Ю. Управление персоналом: практическое пособие / М.Ю. Рогожин – М.: Проспект, 2008. – 320 с.

36. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», 2016.

37. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 28 июня 1991 г. №1991-1 «О медицинском страховании граждан в российской федерации», 2016

38. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 28.11.2015) «Об организации страхового дела в Российской Федерации», 2016

39. Сагитдинов М.Ш. Кадровая политика: время диктует новые подходы // Деньги и кредит, 1/2010.

40. Тарифное соглашение системы обязательного медицинского страхования Красноярского края на 2016 год, Красноярск, 2016.

41. Федеральная Программа государственных гарантий на 2017 год (постановление Правительства Российской Федерации от 19.12.2016 № 1403)

42. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации / С.В. Шекшня – М.: ИНФРА-М, 2007. – 355 с.

43. Яхонтова Е. В. Эффективные технологии управления персоналом: учебное пособие / Яхонтова Е.В. -СПб.: Питер, 2013.

44. Gzt.ru: Законопроект «Об обязательном страховании гражданской ответственности медицинских организаций перед пациентами» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gzt.ru>

45. Информационный портал «Про страхование» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://prostrahovanie.ru/> (дата обращения: 08.12.2016)

46. Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В. Ф. Войно-Ясенецкого [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://krasgmu.ru/> (дата обращения: 01.04.2017)

47. Рейтинговое агентство ЭКСПЕРТ РА: Рейтинг страхового акционерного общества «Надежда» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://raexpert.ru/database/companies/hope/> (дата обращения: 20.04.2017)

48. Ffoms.ru: Федеральный фонд обязательного медицинского страхования [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ffoms.ru> (дата обращения: 10.12.2016)

49. Krasmed.ru: Программа государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи на 2016 год [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.krasmed.ru> (дата обращения: 08.01.2017)

50. Nadejdamco.ru: АО МСО «Надежда» [Электронный ресурс]. - Красноярск, 2016. Режим доступа: <http://www.nadejdamco.ru> (дата обращения: 08.12.2016)

51. Ra-national: Национальное рейтинговое агентство [Электронный ресурс]. – М, 2016. Режим доступа: <http://www.ra-national.ru> (дата обращения: 13.03.2017)

ОТЧЕТ о проверке на плагиат

Тема ВКР: Повышение квалификации персонала АО МСО «Надежда»

Объем оригинальности –83,17%

Объем неправомерного заимствования результатов работы других авторов –16,83%

Копия отчета с указанием заимствованных источников

The screenshot shows the Antiplagiat web interface. At the top, there is a list of detected sources with columns for source ID, URL, type of source, and percentages of originality and borrowing. Below this list, a summary box provides overall statistics: Original blocks: 82,81%; Borrowed blocks: 16,83%; Borrowing from "white" sources: 0,36%; Overall originality assessment: 83,17%. The page number is 12 of 12.

The main part of the screenshot shows a detailed report for source [1], which is a PDF document from the Tomsk State Technical University. A blue box contains a message to the user: "Уважаемый пользователь! Обращаем ваше внимание, что система Антиплагиат отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение. Также важно отметить, что система находит источник заимствования, но не определяет, является ли он первоисточником." Below this message, there is information about the document: Author: Горбань Александр Александрович; Document name: TPU367760.docx; URL: http://portal.tpu.ru/cs/TPU367760.docx; Check date: 01.06.2017 08:16; Search modules: Tomsk State Technical University, Internet (Antiplagiat), Dissertations and Authoritative References (RГБ), Citations.

Text statistics are provided: Index of readability: complex; Unknown words: within the norm; Maximum word length: within the norm; Large words: within the norm.

At the bottom, there is a table showing the source details for the selected source [1]:

Источник	Ссылка на источник	Коллекция/модуль поиска	Доля в отчете	Доля в тексте
[1] TPU_VKR_36096.pdf	http://portal.tpu.ru/cs/TPU190159.pdf	Томский политехнический университет Томский	7,56%	7,56%

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-11И22	Горбань Александр Александрович		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Вторушин Николай Анатольевич			