



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)  
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

«ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА НА  
ВОЗНИКНОВЕНИЕ РИСКОВ НА ПРИМЕРЕ ПАО СК  
«РОСТГОССТРАХ»

Выпускная квалификационная работа  
по направлению: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)  
Направленность: «Экономика и управление»

Проверка на объем заимствований:

74,74 авторского текста

Работа рекомендована к защите

«29» сентября 2018 г.

Зав. кафедрой ЭУ и П

к.э.н., доцент

Рябчук П. Г.

Выполнила:

Студентка группы ОФ-409/081-4-1

Закирова Альбина Габделбаровна

Научный руководитель:

к.п.н. доцент кафедры ЭУ и П

Рябинина Е. В.

Челябинск  
2018

## Оглавление

<b>Введение</b> .....	3
<b>Глава 1. Теоретические аспекты проблемы влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях</b> .....	9
1.1. Сущность человеческого фактора и его роль в развитии экономики ....	9
1.2. Риски в страховых организациях, виды и система их управления .....	19
1.3. Оценка влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях.....	26
<b>Выводы по главе 1</b> .....	34
<b>Глава 2. Практическая работа по влиянию человеческого фактора на возникновение рисков в ПАО СК «Росгосстрах»</b> .....	37
2.1. Характеристика деятельности и организационной структуры ПАО СК «Росгосстрах» .....	37
2.2. Оценка влияния человеческого фактора на возникновение страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах» .....	43
2.3. Рекомендации по применению методики оценки человеческого фактора в ПАО СК «Росгосстрах» .....	52
<b>Выводы по главе 2</b> .....	56
<b>Глава 3. Методическая разработка по теме «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании»</b> .....	58
3.1. Описание рабочей программы учебной дисциплины «Страховое дело» .....	58
3.2. План-конспекты теоретического и практического занятий по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании» .....	63
<b>Выводы по главе 3</b> .....	78
<b>Заключение</b> .....	80
<b>Список используемой литературы</b> .....	86
<b>Приложения</b> .....	91

## Введение

С 18 века множество ученых занимались изучением человека, его происхождением и поведением в обществе. Одним из известных представителей того времени является Адам Смит. Безусловно, история изучения природы человека началась не с имени этого ученого, но именно его труды послужили прочным фундаментом. Адам Смит описывал человека эгоистичного по своей природе, который удовлетворяет лишь свои нужды и интересы. Главным образом он выделял труд, как источник развития экономики. Из экономической теории известно, что одним из факторов производства является человек, а именно его физические данные и интеллектуальные способности. Так, появились новые понятия как трудовой потенциал, рабочая сила, человеческий капитал. Все эти термины объединяет человек, обладающий интеллектом, здоровьем, знаниями и навыками, которые он использует в своей деятельности. Следовательно, в экономической системе человек выступает как работник, как субъект экономических отношений, как потребитель и как носитель конечной цели общественного производства. Взаимодействие биологических и социальных сторон человека определяет глубинную сущность человека как биосоциального существа.

На этой основе в СССР предприняли попытку более детально раскрыть понятие термина человеческий фактор, но окончательное определение данного понятия, было дано английским экономистом Бенджамином Сибом в 1921 году. Термин человеческий фактор позже стал очень часто использоваться в сообщениях об авариях, катастрофах и трагических происшествиях с многочисленными людскими жертвами. Так, термин человеческий фактор стал рассматриваться как ошибочность принятых человеком решений в любой деятельности связанной непосредственно с действиями людей.

Основой человеческого фактора, прежде всего, является личность, то есть психологический облик человека, как дееспособного члена общества, осознающего свою роль в нем. Сам термин человеческий фактор является сложным многозначным понятием. С одной стороны человеческий фактор определяется как человек со всем его набором качеств, параметров, способностей и возможностей, которые формируются и проявляются в определенных условиях. А с другой, человеческий фактор характеризуется с принятием человеком ошибочных действий, которые могут привести к отрицательным последствиям. В большей степени угрозы от человеческих факторов обуславливаются научно-техническим прогрессом. Большой скачок в развитии инноваций и передовых технологий создал условия, в которых человек в силу недостаточности знаний или других ограничений способен действовать ошибочно и алогично в определенных ситуациях.

Так или иначе, любому человеку свойственны ограничения возможностей или ошибки. Человеческий фактор является основой в системе как производственной, технической, так и в системе взаимоотношений с людьми. Однако при стечении неблагоприятных обстоятельств человеческий фактор может представлять существенный источник риска.

Понятие риск в общем смысле определяется как вероятность наступления неблагоприятного или нежелательного события. Например, в экономической теории под риском принято понимать вероятность (угрозу) потери предприятием части доходов или получение дополнительных расходов в результате осуществления определенной производственной и финансовой деятельности человеком. Тем не менее, риск всегда сопряжен с вероятностью наступления определенных негативных последствий. В основном эти последствия обусловлены решениями и действиями человека.

Наибольший вклад в изучении теории риска первыми внесли такие известные экономисты как Дж. Кейнс, А. Смит, Й. Шумпетер, и другие, они связывали риск с деятельностью человека в предпринимательстве.

Человек является сложным и многогранным существом. Каждый человек обладает собственными личностными характеристиками, особенностями психики, эмоциональным фоном, все это также являются теми факторами, которые влияют на наступление рисков. Неблагоприятный случай может произойти не только из-за отсутствия опыта, знаний, но и по неосторожности – как результат неиспользования имеющихся возможностей вследствие недооценки сложности задач и переоценки своих личностных качеств. Причинами неосторожного поведения могут стать отвлекающие обстоятельства, излишняя самоуверенность, которая способна привести к снижению внимания, осмотрительности, пренебрежению правилами, средствами защиты.

Актуальность данной проблемы обусловлена тем, что в современном мире существуют множество случайных и непредвиденных ситуаций, которые возникают по вине человеческого фактора. В данных условиях все большее значение обретает страхование. Эта отрасль занимает прочное место в экономике страны, выполняющая свою главную функцию по защите человека, имущества, результатов деятельности от случайных опасных событий, имеющие определенную вероятность. В данный момент страховые организации предлагают обширный диапазон услуг по страхованию, кроме этого они проводят оценку всевозможным рискам, определяют степень ущерба, позволяют компенсировать убытки.

Степень изученности проблемы влияния человеческого фактора на возникновение непредвиденных и случайных событий возросла после появления термина человеческий фактор в труде английского экономиста Бенджамина Сиба «Человеческий фактор в предпринимательстве». Большой вклад в теоретическое изучение человеческого фактора внесли такие науки, как психология и физиология человека, эргономика. Вместе с

тем, ряд других проблем, связанных с оценкой влияния человеческого фактора на возникновение рисков, остается недостаточно исследованным. В том числе существует необходимость уточнения роли страховой отрасли в оценке влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков.

Таким образом, в рамках заявленной проблемы, представляется актуальным охарактеризовать влияние человеческого фактора на возникновение непредвиденных и случайных рисков в страховых организациях.

Этим и обусловлен выбор темы нашего исследования: «Оценка влияния человеческого фактора на возникновение рисков на примере ПАО СК «Росгосстрах».

**Цель исследования** состоит в разработке рекомендаций по применению методики оценки человеческого фактора, который оказывает влияние на возникновение рисков, в ПАО СК «Росгосстрах».

**Объектом исследования** является процесс возникновения рисков.

**Предметом исследования** является методика оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых случаев в страховой организации.

Достижение поставленной цели будет способствовать решению следующего ряда **задач**:

1. Раскрыть понятие человеческого фактора и его роль в развитии экономики;
2. Охарактеризовать риски в страховых организациях, виды и систему их управления;
3. Изучить методики оценки влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях;
4. Оценить влияние человеческого фактора на возникновение страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах»;

5. Разработать рекомендации по применению методики оценки человеческого фактора в ПАО СК «Росгосстрах»;

6. Разработать методические рекомендации по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании».

**Методы исследования:** в работе были использованы теоретические методы исследования, такие как анализ учебной литературы, обобщение данных и их классификация, сравнение методов оценки человеческого фактора, применение совокупности методов и способов научного познания, анализ нормативно-правовой базы, а также эмпирические методы, такие как оценка человеческих факторов, наблюдение, моделирование, описание психодиагностических методик.

**Теоретико-методологической основой исследования** являются труды о сущности риска Е. Е. Васильевой, Н. Б. Ермасовой, Ф. Н. Завьялова, М. А. Климовой, теория о психоанализе В. М. Лейбина, Ф. Найта, взгляды о сущности факторов человека советского психолога К. К. Платонова, взгляды о роли человеческого фактора А. И. Пискунова, теория управления рисками Н. А. Рыхтиковой, труды П. А. Семянищевой, труды Б. Сибя, такие как «Человеческий фактор в предпринимательстве», концепция «Экономического человека» А. Смита, теории рисков А. Л. Слободской, труды об ошибках человеческих действий З. Фрейда и др.

**Практическая значимость исследования** состоит в разработке методики оценки влияния человеческого фактора в ПАО СК «Росгосстрах» на возникновение рисков и рекомендаций по ее применению.

**База исследования:** Публичное акционерное общество СК «Росгосстрах». Юридический адрес: 140002, Московская обл., г. Люберцы, ул. Парковая, д. 3.

Филиал: 454080, Челябинская обл, г. Челябинск, ул. Труда, д. 156.

**Структура работы:** выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы, приложения.

Во введении описывается актуальность темы исследования о влиянии человеческого фактора на возникновение рисков в страховой организации. Определяется цель, задачи, объект и предмет исследования. Дается краткое описание проблемы влияния человеческого фактора на возникновение рисков.

В первой главе раскрывается сущность понятия человеческий фактор и его роль в развитии экономики, характеризуются риски в страховых организациях, виды и система их управления, а также описываются методы оценки влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях.

Во второй главе исследования дается общая характеристика деятельности и организационной структуры ПАО СК «Росгосстрах», рассматривается методика оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах», а также предлагается комплекс рекомендаций по применению методики оценки человеческого фактора в ПАО СК «Росгосстрах».

В третьей главе разработаны два план-конспекта по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании», применение которых в процессе преподавания дисциплины «Страховое дело» повысит качество знаний студентов по данной дисциплине и позволит нагляднее продемонстрировать взаимосвязь человеческой деятельности и страховых рисков.

В заключении подводится итог исследования. Определяется уровень достижения цели исследования и выполнения задач.



## **Глава 1. Теоретические аспекты проблемы влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях**

### **1.1. Сущность человеческого фактора и его роль в развитии экономики**

Человеческий фактор содержит в себе как социальные, так и экономические аспекты. Действия человеческого фактора проявляются в таких направлениях как труд и соответственно результативность труда, способ организации общественного труда, потребности людей, их экономические интересы, система социально-экономических отношений по распределению и потреблению материальных и духовных благ и др.

Изучением человеческого фактора и его значения в экономике занимались многие ученые, так например, Адам Смит в своих трудах писал об «экономическом человеке». Индивид, согласно идеям Адама Смита, далеко не всегда может предвидеть последствия своих поступков. Более того он компетентен в том, что затрагивает его личные интересы. В неоклассической экономической теории человеческий фактор также отождествляется с «экономическим человеком» [16, с. 335].

Интерес к роли человека проявлял и древнегреческий философ Аристотель. Он полагал, что «экономический человек» – это человек, стремящийся к удовлетворению своих разумных потребностей.

В экономической науке выделяется то, что именно человек является единственной живой силой в природе и обществе, который обладает целенаправленной производительной силой. Человек представляет собой не только биосоциальное существо, но и единственный ресурс который осознанно действует в экономике [19, с. 23].

Также стимулом изучения и разработки концепции человеческого фактора послужила возникшая во время первой мировой войны необходимость оптимизировать промышленное производство и заставить тысячи новобранцев более эффективно выполнять свои воинские обязанности, а также тот факт, что в ходе второй мировой войны возможности человека в отношении эффективного управления технически сложным оборудованием оказались ограниченными. И обучение людей стало основополагающим элементом в существовании и развитии человеческого фактора [46, с.7].

С развитием рыночного хозяйства внимание экономической науки к человеку постоянно возрастает. Среди многочисленных направлений «моделирования» человека, разработанных экономической наукой, можно выделить четыре.

Первое направление представлено английской классической школой, маржинализмом и неоклассиками. Главным в моделях, разработанных в рамках этого направления, становится эгоистический материальный (денежный) интерес, являющийся основным стимулом деятельности «экономического человека». Анализ экономического поведения людей предполагает использование постулата о рациональном поведении человека в условиях ограниченности ресурсов. Для реализации своего рационального поведения индивидуумы должны обладать свободой выбора.

Второе направление присуще кейнсианской школе, институционализму и исторической школе. Модели человека здесь более сложные, они включают в себя не только стремление к денежным благам, но и определенные моменты психологического характера: милосердие, преодоление «экономического эгоизма» и др.

Третье направление было разработано К. Марксом. В его концепции человек предстает как персонификация объективных экономических

категорий: капиталиста как олицетворения капитала и рабочего – как персонифицированного наемного труда.

Четвертое направление представлено принципиально новой моделью. Для нее характерно изменение мотивации деятельности в направлении возрастания значения не столько материальных, сколько духовных потребностей личности [8, с. 20].

Следовательно, в экономической системе человек выступает как работник, как субъект экономических отношений, как потребитель как носитель конечной цели общественного производства. Взаимодействие биологических и социальных сторон человека определяет глубинную сущность человека как биосоциального существа.

Для характеристики человеческого или личного фактора производства в экономической науке используется такое понятие, как рабочая сила, которое характеризует совокупность физических и умственных способностей человека, которые он использует для производства материальных благ и оказания услуг. С середины 80-ых годов в экономической теории стали использовать другие термины, такие как трудовой потенциал и человеческий капитал.

Понятие человеческий фактор является шире, чем понятие рабочая сила, так как в нем вложен основной смысл, имеющий особое значение для развития как экономики в целом, так и каждой отдельно взятой организации.

В СССР предприняли попытку более детально раскрыть понятие термина человеческий фактор, но окончательное определение применил английский экономист Бенджамин Сиб в 1921 году. Этот термин он использовал в своей книге под названием «Человеческий фактор в предпринимательстве».

Термин человеческий фактор позже стал очень часто использоваться в сообщениях об авариях, катастрофах и трагических происшествиях с многочисленными людскими жертвами. Постепенно понятие

человеческого фактора стало ассоциироваться с халатностью и невнимательностью[51, с. 13].

Человеческий фактор – психология экономического поведения производителей, потребителей, управленцев, рассматриваемая как фактор, существенно влияющий на экономические процессы и отношения [37, с.409].

С одной стороны человеческий фактор описывает человека со всем набором качеств, параметров, способностей и возможностей, которые формируются и проявляются в определенных условиях. Существуют два вида качеств и способностей человека:

1. Врожденные характеристики, а также полученные в процессе воспитания, в силу ценностей, норм поведения, жизненных принципов семьи;
2. Приобретенные характеристики, такие как знания и навыки [23, с. 18].

В некоторых учебных пособиях употребление понятия человеческий фактор означает первоначально фактор развития общественного производства. Первичные (их еще можно назвать полюсными или начальными) основания человеческого фактора – это материальные и духовные потребности и производительный труд человека. В промежутке между этими полюсами, характеризующими эффективность человеческого фактора, находятся такие явления или процессы, как затраты и результаты труда. Но в основе совершенствования человеческого фактора, безусловно, находится человек в широком понимании этого природного и социального феномена, охватывающего весь спектр качеств совокупного человека – индивидуальных и коллективных, общественных и природных.

С другой стороны человеческий фактор рассматривается как ошибочность принятых человеком решений. В современных условиях главной фигурой хозяйственной жизни является работник, который выполняет трудовые функции. Любой продукт, любое экономическое

благо является результатом работы человека, который занят в той или иной деятельности. Современный автомобиль собирается в среднем из 15 тыс. деталей, в производстве которых заняты тысячи работников огромного количества больших и мелких предприятий-поставщиков. Человек в данном примере, выступает производительной силой, используя свои физические и умственные способности для того, чтобы решать задачи и выполнять поставленную перед ним работу. И любое неверное действие человека в такой деятельности может привести к большим потерям предприятию.

Понятие человеческий факторсодержит в себе определенную ограниченность, обусловленную технократическим подходом к развитию производства. Значительный скачок научно-технического прогресса в мире создает проблему реализации человеческого фактора. Такие факторы как недостаточность опыта и знаний человека влияют на принятие решений и соответственно действий, в условиях появления новых технологий и техник.

Поэтому в условиях развития научно-технического прогресса требования к уровню подготовки работников постоянно возрастают. Существует проблема так называемого «морального износа» человеческого ресурса. Ведь в данный момент без постоянного повышения уровня образования, квалификации, культуры, укрепления здоровья, поддержания психологического состояния работники не способны эффективно взаимодействовать с другими прогрессирующими элементами производительных сил – новой техникой, передовыми технологиями, системами управления и организации производства. Поэтому в современном развитом обществе инвестиции в человеческий фактор, т. е. в развитие знаний, способностей, в укрепление здоровья человека, считаются очень важными и необходимыми, а также являются наиболее эффективными вложениями [4, с.104].

Особенности использования человеческого капитала:

- в современных условиях человеческий фактор является главной ценностью общества и главным фактором экономического роста;
- формирование человеческого фактора требует от самого человека и всего общества значительных затрат;
- человеческий фактор может физически изнашиваться;
- возможность принятия человеком ошибочных действий[24].

Процесс развития человеческого капитала носит организационно-комплексный характер. Обновление человеческого капитала сопровождается развитием возможностей и способностей индивида с последующей их реализацией. Также важное место занимает непрерывное обучение и самообучение человека в условиях быстрого обновления производств, продуктов, появления новых методов и технологий.

Применение передовых инновационных технологий все равно не вытесняет труд человека в целом и полностью в экономике. Практически любая деятельность выполняется людьми, самым главным ресурсом. Человек это движущая сила, без которой не смог бы развиваться научно-технический прогресс. Поэтому человек должен постоянно совершенствоваться, чтобы содействовать развитию также и экономики страны. Ведь именно от профессионализма и уровня умственного и психологического развития будет зависеть качество, а также результат выполняемой им работы, будь то изготовление продукции или оказание услуг. Соответственно если человек не обладает должным уровнем профессионализма, то могут возникать и ситуации неэффективного использования трудового потенциала, некачественное выполнение работ.

Так как понятие человеческого фактора рассматривается как термин, обозначающий возможность принятия человеком ошибочных действий и решений в той или иной деятельности, можно утверждать, что произошедшие катастрофы и аварии связаны в какой-то мере с деятельностью человека. Это значит, что каждому человеку свойственно

совершать непреднамеренные ошибки по причине ошибочного и алогичного мнения.

В своих трудах З. Фрейд подробно рассмотрел те ошибочные действия, которые могут проявляться и наблюдаться у каждого человека. Он выделил три группы подобных действий. Первую группу ошибочных действий составляют оговорки, обмолвки, описки. Вторую – недлительное, временное забывание. Третью – запрятывание предметов, затеривание вещей, совершение определенных ошибок-заблуждений, когда на какое-то время веришь чему-то, хотя знаешь наверняка, что это не соответствует действительности. Особенность подхода З. Фрейда к рассмотрению ошибочных действий состояла в том, что его не удовлетворяли ранее предпринимаемые попытки объяснения этих явлений с физиологической или психофизиологической точки зрения. Он не отрицал, что нарушение нормальной деятельности человека может быть вызвано физиологическими причинами, включая, например, недомогание или нарушение кровообращения. Не отвергал он и того, что соответствующие нарушения могут быть связаны с психофизиологическими причинами: усталостью, рассеянностью или волнением. Вместе с тем З. Фрейд утверждал, что существуют такие ошибочные действия, которые невозможно объяснить только лишь физиологическими или психофизиологическими причинами. Так, нередко человек может совершать ошибочные действия даже тогда, когда он не испытывает никакого недомогания, не чувствует усталости, не является ни рассеянным, ни взволнованным. Напротив, человек может быть исключительно бодрым, предельно внимательным и сосредоточенным на чем-то конкретном и в то же время совершать ошибочные действия [29, с.204].

Источниками принятия ошибочного решения можно также выделить:

- 1) Недостаточность объективной информации;

- 2) Недостаточность знаний и практического опыта;
  - 3) Отсутствие внешнего контакта, невозможно с кем-либо посоветоваться;
  - 4) Склонность к риску;
  - 5) Переоценка собственного опыта приводит к тому, что, зная об опасности и ее последствиях, человек рискует, думая, что его расторопность и опыт помогут быстро принять меры для предотвращения аварии или несчастного случая;
- б) Экономия времени – стремление увеличить производительность труда для выполнения плана или личной выгоды за счет увеличения темпа работы и другие[12].

Чрезвычайно опасна переоценка человеком своих возможностей, без обладания специальными знаниями и опытом. Порой физическое состояние человека, будь то рассеянность внимания или заторможенность действий, могут стать причиной серьезных ошибок.

Теория «Домино» представленная на рис. 1, указывающая на то, что ошибки людей становятся фактором возникновения несчастного случая, была описана рядом исследователей еще в 1931 году. Суть теории заключается в том, что чаще всего человеческие ошибки образуют последовательность, в которых первая ошибка неминуемо вызывает вторую, вторая – третью и так далее. Теория «домино» сыграла положительную роль в изучении причин и моделировании промышленных аварий.

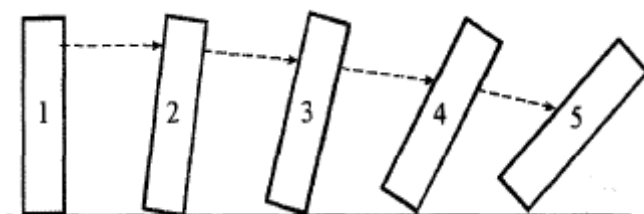


Рис. 1. Теория «Домино»



Согласно теории «домино», в развитии нештатной ситуации можно выделить пять стадий.

Первая стадия обусловлена наследственностью человека и той социальной средой, в которой он находится, совершая действия, необходимые для данного производственного процесса.

На второй стадии сказываются личные недостатки человека и характерные для него ошибки (например, плохая память или замедленная реакция).

Третья стадия охватывает непосредственно опасные действия, которые может совершить человек.

Четвертая стадия представляет саму аварию.

Пятая стадия – связанный с аварией ущерб, включая несчастные случаи [48].

Некоторые ученые полагают, что продуктивность человека определяется не столько затратами на обучение, сколько его природными способностями. Именно природные способности следует рассматривать как стартовый человеческий ресурс, который может быть значительно увеличен благодаря инвестициям в обучение и воспитание. Теория человеческого капитала стала важным этапом эволюции теоретического познания управления человеком в организации, так как сформулировала идею о ценности человеческого фактора [32, с.222].

В современных условиях экономики введение новой категории человеческий фактор доказывает о том, что профессиональные знания, опыт, творческие, предпринимательские способности работников обеспечивают экономическую эффективность, а также создает конкурентные преимущества любой организации в рыночной среде, в результате их деятельности достигаются как общие организационные, так и личные (удовлетворение социальных потребностей работников) цели [35].

Каждый человек является развитым и прежде всего, социально, обладая при этом огромным потенциалом для любой деятельности. Цели и потребности каждого из людей различны, что приводит к тому, что в управлении человеческим фактором должны использоваться методы активизации способностей человека. Действующая довольно долгое время командно-административная система в стране не давала результатов эффективного управления человеческими ресурсами. При такой системе, в которой существовала бюрократия и преимущественно авторитарные методы управления, значение человеческого фактора было без внимания. Используя лишь репрессивные методы, человеческий фактор утрачивает свою роль, что в свою очередь свидетельствует о напряженной социальной ситуации в обществе. Соответственно, развитие и эффективное использование человеческих ресурсов отсутствовали, и тем самым трудовой потенциал страны был не реализован в полной мере.

Для того чтобы повысить трудовой потенциал необходимо активизировать развитие человеческого фактора. Чтобы это произошло необходимо также подключать и такие процессы как образование населения, воспитания как физического, так и нравственного, совершенствование системы здравоохранения для поддержания здоровья человека.

Человеческий фактор был главным предметом исследования, как для различных экономических наук, так и для таких наук как эргономика, философия, психология, социология и др. В экономической теории отношение к человеку было не человеческим, а лишь экономическим. Ведь человек сначала рассматривался лишь как ресурс производства и его значение не возрастало. Именно с развитием самой экономической науки и особенно научно-технического прогресса роль человеческого фактора постепенно менялась. Поэтому сущность понятия человеческого фактора стало иметь значение как человека имеющего многочисленные и сложные отношения в системе. Соответственно стоит обращать внимание, что

человеческий фактор это категория не только экономическая, но и социологическая, так как содержит в себе весь спектр отношений человека в обществе.

Таким образом, человеческий фактор выступает обобщающей характеристикой роли и значения человека в современной социально-экономической жизни общества. Человеческие ресурсы рассматриваются как совокупность трудовых, интеллектуальных, творческих, предпринимательских способностей и нравственных качеств работников, рациональное формирование, использование и развитие которых обеспечивает эффективность и конкурентоспособность организациям в рыночной среде, в постоянно развивающемся научно-техническом прогрессе.

Понятие человеческий капитал являющийся источником жизненной силы и развития любого предприятия, позволило определить сложный многозначный термин как человеческий фактор. Именно человеческий фактор, в основе которого стоит человек со всей совокупностью способностей, знаний и личных характеристик является определяющим фактором повышения конкурентоспособности организаций и экономического роста. И с другой стороны человеческий фактор описывает возможность принятия человеком ошибочных или алогичных решений в конкретных ситуациях.

## **1.2. Риски в страховых организациях, виды и система их управления**

Человеческий фактор является основой в системе как производственной, технической, так и в системе взаимоотношений с людьми. Однако при стечении неблагоприятных обстоятельств человеческий фактор может представлять существенный источник риска. В первую очередь, это связано с нарушением взаимодействия в системах «человек-предмет», «человек-машина» и «человек-работа»[45].

Любому человеку свойственны ограничения возможностей или ошибки. Не всегда психологические и психофизиологические характеристики человека соответствуют уровню сложности решаемых задач или проблем.

Существуют понятия «риск» и «неопределенность».

Под риском в общем смысле принято понимать вероятность наступления неблагоприятного или нежелательного события[47, с. 5].

В экономической теории под риском принято понимать вероятность (угрозу) потери предприятием части доходов или получение дополнительных расходов в результате осуществления определенной производственной и финансовой деятельности [6, с. 7].

Под неопределенностью понимается отсутствие возможности достоверно предугадать появление того или иного события безотносительно того, насколько его можно считать желательным[13, с. 6].

Но, как правило, оба термина риск и неопределенность рассматриваются в целом, а именно в контексте наступления каких-либо неблагоприятных условий для организации, самого человека и общества в целом.

Наибольший вклад в зарождениетеории риска внесли Дж. Кейнс, А. Смит, Й. Шумпетер и другие экономисты, связывая риск с деятельностью человека в предпринимательстве. Многие ученые привержены такой точки зрения, подчеркивая, что без личности нет риска, а есть лишь явления природы, которые самой природе одинаково безразличны.

Опасные события характеризуются высокой степенью вероятности их наступления. Именно поэтому люди, связывая то или иное жизненное обстоятельство с допустимыми в будущем опасностями, подвергаются риску, осознавая возможность их наступления. Случайные и опасные события по степени причинения вреда различаются

зависимости от объема масштабов воздействия опасностей и длительности протекания во времени [2].

Предполагая наступление названных опасных событий и явлений, практически невозможно определить степень причинения вреда, а также объем причиненного ущерба от воздействия данных опасностей на объекты и предметы материального мира.

Опасности могут быть значительными и масштабными, влекущими за собой невосполнимые материальные потери, могут повлечь за собой небольшие потери или потери вовсе не возникнут.

Поэтому роль страхования является главной в управлении риском. Страховые организации, выполняя свою деятельность, создают систему защиты имущественных интересов граждан, предприятий, а также государства. Они предоставляют гарантии восстановления нарушенных имущественных интересов в случае непредвиденных природных (землетрясения, наводнения, оползни и др.) и техногенных (пожары, аварии, взрывы и др.) явлений [50, с. 10].

В условиях рыночного производства за счет страхования возмещается ущерб, возникающий при нарушении финансовых и кредитных обязательств, неплатежеспособности клиентов и действия других экономических факторов, ведущих к потере прибыли и доходов [28, с. 27].

Следовательно, необходимость планирования и прогнозирования возможных случаев развития риска становится главной деятельностью страховых компаний. Перед страховыми организациями стоит задача по прогнозированию наступления рисков, а также анализ и оценка влияния на их возникновение человеческого фактора.

С развитием производительных сил общество встретилось с новым, весьма существенным источником опасности: так называемыми техническими рисками. В целом, воздействие научно-технического прогресса на общество неоднозначно [14, с. 89].

Из-за человеческого фактора многие предприятия оказываются в ситуации рисков. Существуют следующие сферы риска, в которых имеется потенциальная вероятность понести убытки организацией, в связи с деятельностью человека:

1) Потеря собственности (из-за уничтожения или хищения как вещественных, так и неимущественных активов);

2) Потеря дохода (из-за уменьшения поступлений или увеличения расходов);

3) Потеря ведущих работников компании (из-за несчастных случаев или смерти) [31, с. 35].

Риск также определяется как отклонение фактических результатов от плановых ожиданий. Это представление о риске лучше всего демонстрируется поведением хозяйствующего субъекта. Его положение зависит не от одного единственного, а от многих решений, принимаемых в процессе хозяйственной деятельности. При этом хозяйствующий субъект стремится к достижению поставленных целей и использует для этого вполне определенные средства. Фактически достигаемые результаты отклоняются от ожидаемых значений в ту или иную сторону, и эти отклонения являются выражением риска.

С этой точки зрения риск определяется как возможность расхождения между запланированным и фактическим результатом, как вероятность достижения ожидаемого результата относительно вложения средств или постановки целей [5, с. 6].

Итак, по возможности воздействия на риск можно выделить следующие виды рисков:

1. Экзогенные(внешние) риски, воздействие на которые не подпадает под влияние лица, принимающего решение, и ограничивается уменьшением возникающих ущербов, последствий в результате реализации рисков;

2. Эндогенные(внутренние) риски, находящиеся в области влияния лица, принимающего решение, для которых может быть уменьшена вероятность их проявления и даже полностью исключена в некоторых случаях.

По структурному признаку риски делятся на:

1. Имущественные, связанные с вероятностью потерь имущества по причине халатности, перенапряжения технической и технологической систем и т.п.;

2. Производственные, связанные с убытком от остановки производства вследствие воздействия различных факторов, прежде всего, с гибелью или повреждением основных и оборотных фондов (оборудование, сырье, транспорт и т.п.), а также риски, связанные с внедрением в производство новой техники и технологии[20, с. 43].

В зависимости от источника опасности риски бывают связанные с проявлением стихийных сил природы и с целенаправленным воздействием человека в процессе присвоения материальных благ. К рискам, связанным с проявлением стихийных сил природы, относятся землетрясения, наводнения, сели, цунами и другие явления. С целенаправленным воздействием человека связаны такие риски, как кража, ограбление, акты вандализма и другие противоправные действия [27].

Страховые организации не могут полностью защитить от риска или обезопасить от наступления какого-то события, но позволяют компенсировать возможный нанесенный от этого ущерб. То есть риск выступает объектом страхования. Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления.

Основные критерии страхового риска:

1. Риск должен носить случайный характер, при этом всем сторонам, участвующим в договоре страхования, заранее не известны

конкретное время страхового случая и возможный размер причиненного ущерба;

2.Случайность проявления риска;

3.Наступление страхового случая, выраженное в реализации риска, не должно быть связано с волеизъявлением страхователя или иного заинтересованного лица;

4.Факт наступления страхового случая не известен во времени и пространстве;

5.Последствия реализации риска возможно объективно измерить и оценить в денежном выражении.

Риск в страховании следует рассматривать в нескольких аспектах:

1) Как конкретное явление или совокупность явлений (событие или совокупность событий), при наступлении которых производятся выплаты из ранее образованного централизованного страхового фонда в натурально-вещественной или денежной форме;

2) В связи с конкретным застрахованным объектом. Событие или совокупность событий не рассматриваются абстрактно, сами по себе. Их следует соотносить с объектом, принятым на страхование, где реализуется риск. Любой риск имеет конкретный объект проявления. По отношению к объекту соответственно проявляются и изучаются факторы риска. Анализ полученной информации в комплексе с другими мероприятиями позволяет добиться предотвращения или существенного снижения негативных последствий осуществления (реализации) риска;

3) Риск сопряжен с вероятностью гибели или повреждения данного объекта, принятого на страхование. Вероятность выступает в качестве меры объективной возможности наступления данного события или совокупности событий, обладающих вредоносным воздействием.

Далее приведен перечень страховых рисков, которые страхуются современными страховщиками в различных лицензируемых видах страхования в РФ.



1. В страховании жизни страхуются: риск наступления смерти вне зависимости от причин (по любой причине), риск постоянной утраты трудоспособности вне зависимости от причин (по любой причине);

2. В медицинском страховании страхуют риск, связанный с затратами на оказание медицинской помощи при возникновении страхового случая;

3. В имущественном страховании – риск повреждения или уничтожения имущества;

4. В страховании финансовых рисков страхуют риск остановки производства или сокращение объема производства в результате оговоренных в страховом договоре событий, риск потери работы (для физических лиц), риск банкротства, риск непредвиденных расходов, риск иных событий;

5. В страховании гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств – риск нанесения ущерба третьим лицам в связи с использованием автотранспортного средства [44].

Страховая компания не заинтересована в совершении страхового случая. Поэтому страховщики активно проводят мероприятия по управлению рисками с целью их минимизации. Целенаправленные действия по ограничению или минимизации риска в системе экономических отношений носят название управления риском. Профессиональная деятельность страховых компаний позволяет им проводить широкую систему мер предупредительного характера, контролировать и регулировать уровень риска в важнейших сферах хозяйственной и частной жизни, что реализуется в рамках предупредительной(превентивной) функции страхования.

Выделяют следующие основные этапы управления риском:

1) Начальный этап, представляет собой анализ риска, имеющий целью получение необходимой информации о структуре, свойствах объекта в настоящее время, изменении его состояния в будущем;

2) Выявление риска предполагает характеристику имеющихся рисков объекта, то есть их качественное описание и определение;

3) Оценка риска, путем определения количественных характеристик выявленных рисков: вероятности и размера возможного ущерба;

4) На этапе выбора метода воздействия на риски планируется минимизация возможного ущерба в будущем, для чего применяются различные способы и методы его уменьшения [21, с. 40].

Одним из вариантов процедур и мер, позволяющих своевременно реагировать на отрицательные последствия деятельности в ситуации риска, служит специально разработанный ситуационный план, содержащий предписания, что должен делать каждый человек в той или иной ситуации, и описание ожидаемых последствий. Опираясь на ситуационный план, лица, реализующие рискованные решения, получают возможность быстро действовать в неблагоприятных условиях, становятся более подготовленными к действиям в непредвиденных ситуациях. Таким образом, ситуационные планы служат средством уменьшения неопределенности и оказывают положительное воздействие на деятельность субъектов в условиях риска. Страхование с позиций управления риском означает процесс, в котором группа физических и юридических лиц, подвергающихся однотипному риску, вкладывает средства в компанию, члены которой в случае потерь получают компенсацию. В управлении риском очень важна информированность человека о риске, чем больше он знает о всевозможных последствиях, тем более обоснованные и верные решения он примет, следовательно, тем менее он совершит рискованные действия.

### **1.3. Оценка влияния человеческого фактора на возникновение рисков в страховых организациях**

Основанием для возникновения страховых отношений служит риск. Без риска страховое правоотношение возникнуть не может, так как будет отсутствовать страховой интерес. Содержание и степень вероятности риска служит основанием для определения содержания и границы страховой защиты. Страховой риск – это, прежде всего событие, наступление которого не определено во времени и в пространстве, опасное и создающее вследствие этого стимул для страхования; это тот риск, который может быть оценен с точки зрения вероятности наступления страхового случая и размеров возможного ущерба.

Вместе с тем, сами страховые организации, являясь одновременно и субъектом и объектом управления риском, в силу специфики своей деятельности находятся под воздействием двух видов рисков: рисков, обусловленных деятельностью страховой организации, как объекта хозяйственной деятельности, так и рисков, принимаемых от страхователей. Риски, принятые от страхователей, характеризуются неизвестностью момента наступления обязательств страховщика по заключенным договорам страхования и неопределенностью величины ущербов по ним [11].

По различным видам существующих рисков можно говорить о большей или меньшей степени влияния компании на источник риска. Так как страховая организация более эффективно может воздействовать на внутренние риски и менее эффективно – на внешние. Таким образом, внутренние риски это те риски, которые присутствуют и реализуются непосредственно в самой организации. Внутренние риски организация может предупреждать методом оценки действующего персонала. Главным образом от действий работников будет зависеть жизнеспособность организации. На сегодняшний день в страховой компании на руководство возлагается огромная ответственность по совершению управления компанией. Руководителю страховой организации необходимо иметь навыки в планировании, организации деятельности персонала, а также

координировать деятельность подразделений, проводить оптимальную систему стимулирования и мотивации работников. Человеку, как руководителю страховой компании, очень важно организовывать четкое и верное управление своим персоналом.

Управление кадрами формирует благоприятную среду, в которой реализуется человеческий потенциал, развиваются способности; люди получают удовлетворение от выполненной работы и общественное признание своих достижений. Главный акцент делается в сторону долговременного развития трудового потенциала страховых работников. Инвестирование в человеческие ресурсы становится определяющим фактором, предупреждающим риски связанные с деятельностью самой страховой компанией [10, с. 15].

Согласно социологическому опросу российского исследовательского центра «Ромир» главным критерием для физических лиц, как клиентов является известность страховой компании, ее надежность и устойчивость. Вторым же по важности для страхователей является такие человеческие факторы как профессионализм и компетентность персонала [22].

Эти два критерия не случайны, они обусловлены сутью страхования. Страхование как услуга финансового характера не имеет вещественной формы. Клиент страховой компании, заключив договор страхования, 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. В то же время без уплаты страхователем страхового взноса договор страхования в силу не вступит. При этом покупатель страховой услуги сразу после ее покупки еще не осознает своего имущественного интереса, в соответствии с которым он должен быть уверен в ценности и экономической полезности своей покупки. Основная причина, по которой страхователь испытывает

недоверие к страховщику, – это сомнения в том, что страховая компания выполнит свои договорные обязательства [43, с. 22].

Соответственно от недостатка профессиональных знаний в области страхования, отсутствия навыков документооборота специалист будет затрудняться выполнить должную работу с клиентами. Незаклученный или неверно оформленный договор страхования между страховщиком и страхователем повлечет за собой финансовые риски для компании, а именно потери части денежных средств. То есть человеческий фактор может повлиять на работу самой страховой организации.

Другой вид рисков, это те, которые страховая организация принимает на страхование, т.е. те риски, по которым существует возможность страхования, и они должны соответствовать следующим критериям:

- они должны поддаваться прогнозированию, т.е. по ним должна определяться степень вероятности случайного события;

- риски, принимаемые на страхование, должны проходить процедуру идентификации по физическим и денежно-стоимостным параметрам – т.е. определение не только характера ожидаемого убытка, но и его стоимости;

- стоимость риска, принимаемого на страхование, должна соответствовать внутренним финансовым возможностям страховой организации, которая его принимает [49, с. 35].

Основной функцией любого страховщика является эффективное управление рисками страхователей. Прежде чем управлять рисками, нужно сначала выявить все потенциальные риски, угрожающие изучаемому объекту (и, соответственно, страховой компании непредвиденными страховыми выплатами и в конечном итоге убытком, а то и риском банкротства). Процесс непосредственного воздействия на риск представлен в следующих способах: исключении, снижении, сохранении и передаче риска.

1) Исключение риска предполагает отказ от любых действий и мероприятий, связанных с данным риском;

2) Снижение риска подразумевает уменьшение либо размеров возможного ущерба, либо вероятности наступления неблагоприятных событий. В этом направлении осуществляются предупредительные мероприятия, под которыми понимаются различные способы усиления безопасности зданий и сооружений, установка систем контроля и оповещения, противопожарных устройств, проведение обучения персонала способам поведения в экстремальных ситуациях и т.д.

3) Самострахование. Физическое лицо или предприятие самостоятельно создает обособленный фонд возмещения возможных убытков;

4) Меры по передаче риска означают передачу ответственности за него третьим лицам при сохранении существующего уровня. К ним относятся страхование, которое подразумевает передачу риска страховой компании за определенную плату [17, с. 20].

В деятельность страховых организаций входит прогнозирование возможных рисков, выявление их источников и оценка. Оценка – это определение количественных характеристик выявленных рисков: вероятности и размера возможного ущерба.

В качестве метода оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков можно выделить такую процедуру как андеррайтинг.

Андеррайтинг – это деятельность страховщика, направленная на оценку рисков, принимаемых в страхование, определение адекватного страхового тарифа и условий страхования, формирование прибыльного страхового портфеля [15, с. 3].

Другими словами андеррайтинг представляет собой совокупность действий по оценке страхового риска и его факторов, характеризующих личность страхователя, состояние его здоровья, финансовую

состоятельность, состояние страхуемого имущества и др. Обычно андеррайтинг осуществляется путем проверки предлагаемого на страхование риска по ряду параметров, которые зависят от конкретного вида страхования. Например, при страховании каско наземного транспорта такими параметрами могут быть: круг людей, которые допущены к управлению автомобилем, их возраст и опыт вождения, а также другие человеческие факторы. Ведь в данном случае человек непосредственно управляет автомобилем и от его опыта, знаний, возраста зависит вероятность наступления рисков.

Исходя из классификации факторов, которые выделил советский психолог К.К. Платонов, подразделяют человеческие факторы на биологическую и социальную составляющую.

К биологической составляющей относятся:

1. Темперамент (реактивность, экстраверсия, интроверсия, нейротизм и др.);
2. Возраст;
3. Здоровье;
4. Эмоции.

К социальной составляющей относятся:

1. Отношения;
2. Привычки;
3. Знания, умения и навыки[18].

Данный перечень факторов человека необходимо принимать во внимание при оценке вероятности возникновения страхового риска. Так, например, возраст человека имеет несколько периодов, на каждом из которых существуют свои психологические и поведенческие особенности, которые могут повлиять на возникновение рисков. В основном можно выделить периоды взрослости и старения.

Период взрослости подразделяется на:

- раннюю (21-25 лет);

–среднюю (25-45 лет является пиком интеллектуальных способностей);

–позднюю (45-55 лет является периодом упадка физических и умственных способностей);

–предпенсионный возраст (55-60 лет).

Период старения происходит примерно в 65-75 лет, и характеризуется физиологическими ограничениями. Наибольшей нестабильностью и подверженностью разным факторам риска характеризуются две крайние возрастные группы молодые люди до 25 лет и старшая группа от 65-75 лет[9, с. 34].

Такой человеческий фактор как неблагоприятное эмоциональное состояние человека, проявляющееся в тревожности и подавленности, снижает защиту от внешних воздействий и опасностей, а также подвергает риску, путем принятия ошибочных решений. Именно в такие моменты существует риск для организации опасных действий или бездействия сотрудника.

Темперамент включает ряд индивидуальных особенностей личности, обусловленных физиологией, характеризует динамику психической деятельности и проявляется в силе чувств, в их глубине, скорости протекания и устойчивости [33, с. 45].

Так, например, при оценке психологического соответствия человека требованиям должности эта характеристика является важной, так как именно темперамент определяет, насколько комфортно сотруднику будет выполнять трудовую функцию.

Другим методом оценки влияния человеческого фактора, который напрямую поможет выявить, то, как человек поведет себя в ситуации риска, называется методика диагностики степени готовности к риску. Целью данной методики является определение степени готовности человека к риску [41, с. 105].



Осознание индивидом ситуации как высокоопасной может вызвать у него чрезмерно сильное волнение и способствовать снижению его психофизиологических возможностей, что приведет к возникновению неблагоприятных последствий. Методика направлена на изучение психологических и поведенческих реакций человека в конкретной рискованной ситуации. Другими словами, методика позволяет выявить какие факторы человека могут повлиять на принятие решения в условиях риска.

Ведь именно безопасность личности зависит от ее способности к саморегуляции. Выделяют четыре фактора, или уровня, обуславливающие возможности саморегуляции:

- биологические свойства человека, проявляющиеся в бессознательной регуляции;
- индивидуальные особенности психического отражения и психических функций человека;
- опыт, навыки, знания, а также умение решать различные задачи безопасно;
- направленность человека, т. е. его мотивы, интересы, установки [39, с. 50].

Многие ошибки и сбои в социально-экономических системах происходят по вине отдельных людей, которые имеют индивидуальные особенности, способные стать фактором возникновения риска, как для организации, так и для человека. Поэтому обеспечение безопасности, прогнозирование и снижение риска потерь при всевозможных травмах, авариях было и остается одним из важных аспектов деятельности страховых организаций.

С деятельностью человека связано от 20 до 80% разного рода нарушений в производстве и на транспорте. Множество страховых рисков случаются из-за ошибочных действий человека вследствие недостаточной квалификации, перегрузки, безответственности, болезни и многих других факторов [30].

Таким образом, крайне важно учитывать все возможные ошибки и вероятность наступления тех или иных рисков в процессе деятельности, связанной с человеком. Несомненно, риск – это вероятностная категория, и в этом смысле наиболее обоснованно характеризовать и измерять его как вероятность возникновения определенного уровня потерь. При существовании множества факторов, которые влияют на риск, было бы неправильным не включать человеческие факторы, так как именно они в большей степени оказывают особое влияние на возникновение тех или иных рисков.

### **Выводы по главе 1**

Человеческий фактор термин многозначный, который понимают в самых разных значениях. Прежде всего, под человеческим фактором определяют совокупность физических и психологических особенностей человека. Вместе с тем понятие человеческого фактора можно рассматривать как термин, обозначающий возможность принятия человеком ошибочных действий и решений в той или иной деятельности. Произошедшие катастрофы и аварии все это связано в какой-то мере с деятельностью человека. Это значит, что каждому человеку свойственно совершать непреднамеренные ошибки по причине ошибочного мнения. Человеческий фактор был предметом методологической основы для многих экономических наук. Но в указанный период стереотип экономического мышления, согласно которому отношение к человеку было не человеческим, а сугубо экономическим, стал пересматриваться самой экономической наукой, и на это повлияла не только научно-техническая революция, но и система меняющихся общественных целей. Поэтому значение сущностной стороны понятия человеческого фактор прямо и полностью выводилось из феномена человека как богатого конкретного целого с многочисленными и сложнейшими связями и

отношениями, т.е. обладающего социальной составляющей. Также, человек обладает разнообразными врожденными или природными составляющими, которые тоже характеризуют человеческий фактор.

Человеческий фактор является одной из главных причин возникновения самых разнообразных рисков. Человеческий фактор является основой в системе как производственной, технической, так и в системе взаимоотношений с людьми. Однако при стечении неблагоприятных обстоятельств человеческий фактор может представлять существенный источник риска. В первую очередь, это связано с нарушением взаимодействия в системах «человек-предмет», «человек-машина» и «человек-работа». Большинство аварий и катастроф случаются именно под влиянием человека, его действий или бездействий. Риск рассматривается как характеристика любого вида деятельности человека, осуществляемая в условиях информационной неопределенности; в силу незнания того, когда этот риск произойдет. Риск – случайное событие, наносящее ущерб объекту, обладающему данным риском. Риск обладает двумя основными свойствами: вероятностью и ущербом. Риски могут быть классифицированы по различным признакам: по структуре возникновения рисков, по возможности влияния на риски, в зависимости от источника опасности.

Для того чтобы минимизировать и предупреждать наступление неблагоприятных последствий, т.е. рисков страховые организации ведут свою деятельность по оценке вероятного наступления негативных событий, в случае чего страховые организации компенсируют полученный ущерб. Основной функцией любого страховщика является эффективное управление рисками страхователей. Одним из методов оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков можно выделить андеррайтинг. Этот метод позволяет проанализировать возможность наступления риска в силу влияния того или иного фактора. Ведь прежде чем управлять риском, необходимо провести анализ

всевозможных угроз, которые в какой-то момент времени и месте могут произойти. Другим методом оценки влияния человеческих факторов является методика диагностики степени готовности человека к риску. Методика позволяет проанализировать биологическую составляющую человека, такие компоненты как эмоции, темперамент и множество других, и выявить их влияние на поведение человека в ситуации риска. Ведь именно на человеческий фактор приходится около 20-80% разнообразных нарушений в различных системах, которые влекут за собой множество непредвиденных рисков. Прогнозирование неблагоприятных последствий и защита от рисков и является обязанностью страховых организаций.

## **Глава 2. Практическая работа по влиянию человеческого фактора на возникновение рисков в ПАО СК «Росгосстрах»**

### **2.1. Характеристика деятельности и организационной структуры ПАО СК «Росгосстрах»**

В качестве базы исследования влияния человеческого фактора на возникновение рисков была взята ПАО СК «Росгосстрах». Организация признана крупнейшей в России страховой компанией, предоставляющая широкий спектр страховых услуг частным лицам и компаниям для защиты от самых разнообразных непредвиденных рисков. Деятельность компании осуществляется вот уже более 90 лет. Образованная в феврале 1992 года, компания стала правопреемником Госстраха РСФСР, который был создан в 1921 году. Развитие российского рынка страховых услуг в значительной степени определялось деятельностью «Госстраха», а затем «Росгосстраха». Сейчас компания оказывает существенное влияние на формирование всего страхового рынка России. ПАО СК «Росгосстрах» является одной из единственных компаний, которая располагает огромной филиальной сетью, сравнимой по охвату с Почтой РФ и Сбербанком России. Насчитывается более 2 000 офисов компании по всей стране, 400 центров урегулирования убытков, а также около 60 000 профессионалов которые осуществляют работу по защите клиентов[34].

Компания контролирует значительную долю мирового и национального страхового рынка, а также тесно интегрирована в глобальные и локальные финансовые рынки. В стране ПАО СК «Росгосстрах» признано системообразующей страховой компанией.

Целью ПАО СК «Росгосстрах» является удержание абсолютного лидерства российского рынка страхования, закрепление репутации надежной, солидной и динамично развивающейся компании. ПАО СК «Росгосстрах» преследует свою главную миссию – защиту благосостояния граждан России путем предоставления доступных и отвечающих их потребностям страховых продуктов. Миссия Росгосстраха определяет главные принципы работы компании:

- 1) ответственность и честность;
- 2) нацеленность на долгосрочные и взаимовыгодные отношения с клиентами;
- 3) обеспечение надежности, эффективности проводимых страховых сделок;
- 4) соблюдение деловой этики;
- 5) комплексное и качественное обслуживание клиентов;
- 6) предоставление широкого спектра страховых услуг;
- 7) повышение уровня страховой культуры в стране;
- 8) современные методы управления и др.

В перечень финансовых услуг, которые оказывает компания ПАО СК «Росгосстрах», входят помимо страхования, также банковские услуги и пенсионные программы. На данный момент, компания предлагает 55 страховых продуктов от популярных программ автострахования до специального страхования космической отрасли. Страховые продукты, предлагаемые компанией, доступны в любой точке России, абсолютно для каждого человека или организации. Численность частных клиентов составляет 43 млн. (физических лиц с ОМС), численность корпоративных клиентов – 240 тыс. юридических лиц. Специалисты компании оказывают

не только правовую, но и психологическую помощь всем обращающимся клиентам.

Уровень профессионализма данной страховой компании занимает высокое место, позитивное влияние на оценку надежности группы оказали максимальные показатели деятельности, ведущие позиции на российском страховом рынке и значительная клиентская база.

В данное время ПАО СК «Росгосстрах» – это абсолютный лидер, как по объему премий, так и по количеству договоров, лидер по размеру активов и объему страховых резервов среди компаний. Руководство компании прилагает серьезные усилия по развитию и укреплению собственного лидерства в традиционных для организации направлениях: в страховании жилья (более 70% всех домов и строений, застрахованных в России, приходится на ПАО СК «Росгосстрах»); в страховании каско (ПАО СК «Росгосстрах» – лидер по результатам 2016 года по количеству проданных полисов каско); в личном страховании, включая страхование от несчастного случая, добровольное медицинское страхование и другие виды [36].

К основным преимуществам страховой компании «Росгосстрах» относятся:

1. Доступность услуг для всех категорий населения и юридических лиц Российской Федерации, достигаемая за счет функционирования более 400 специализированных центров. Ряд услуг доступен на сетевом сайте в режиме онлайн без посещения офисов;
2. Грамотность и четкость при оформлении соглашений; простота, прозрачность и надежность деятельности;
3. Эффективность и оперативность процедуры оформления страховых ситуаций и выплат, обеспечиваемые работой квалифицированного и опытного персонала;
4. Возможность индивидуального расчета тарифов и других условий страхования в некоторых ситуациях.

К недостаткам в деятельности компании следует отнести комплексность предлагаемых услуг, то есть обязательность некоторых дополнительных услуг. При этом стоимость в некоторых случаях проигрывает другим предложениям на рынке.

Важную роль в развитии деятельности компании играет филиальная сеть, агентский корпус и электронные продажи. Одновременно оптимизируются операционные издержки и повышается эффективность управления на всех уровнях.

ПАО СК «Росгосстрах» – это вертикально интегрированный холдинг. Данная структура организации включает в себя материнскую компанию и сеть дочерних компаний, которые она контролирует. Совет директоров наряду с Общим собранием акционеров, является составной частью системы управления, избираемый ежегодно решением годового Общего собрания акционеров. Совет директоров, являясь коллегиальным органом управления, осуществляет общее руководство деятельностью Общества, за исключением вопросов, отнесенных Уставом к компетенции Общего собрания акционеров и не переданных ему решением Общего собрания акционеров. Единоличный исполнительный орган – генеральный директор, избираемый решением Общего собрания акционеров.

Генеральный директор действует в пределах компетенции, определенной Уставом, и на основании утвержденного решением Общего собрания акционеров и Положения о Генеральном директоре ПАО СК «Росгосстрах».

Компания представлена во всех регионах России, и ее структура, представленная на рис. 2, строится по окружному принципу. Региональные общества – 8 межрегиональных центров (по числу федеральных округов), объединяющие около 2200 филиалов, агентств и страховых отделов. Все региональные общества и их филиалы работают в тесном взаимодействии с подразделениями центрального офиса.





отдела по работе с агентами стоит директор по продажам, а подчиняется отдел страхования, который наблюдает за работой отдела по контролю качества услуг. Также существует директор, занимающийся корпоративным развитием и правовыми вопросами. Он контролирует юридический отдел. Такая структура характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель-единоначальник, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками и сосредотачивающий в своих руках все функции управления.

В 2017 году в ПАО СК «Росгосстрах» произошли изменения в структуре управления компанией, в связи с этим она оказалась в ситуации рисков. По данным финансовой отчетности организации в течение девяти месяцев 2017 года ПАО СК «Росгосстрах» получила чистый убыток в размере 35,32 млрд. руб. Другие финансовые показатели также свидетельствуют о существующих проблемах в деятельности компании в связи с реструктуризацией организационной структуры[7].

Но, несмотря на трудности в деятельности компании, она по-прежнему позиционирует себя как надежный гарант от наступления тех или иных непредвиденных рисков, предлагая достаточный широкий диапазон страховых услуг. Помимо этого как отмечено на официальном сайте ПАО СК «Росгосстрах» сотрудники круглосуточного единого диспетчерского центра всегда оказывают помощь каждому обратившемуся человеку: как вести себя при спорных вопросах на месте ДТП; общий порядок урегулирования убытка; адреса и часы работы центров урегулирования убытков и другие вопросы. Также, компания стремится к открытости и прозрачности во всем, что делает – это относится и к предоставляемым страховым услугам, и к раскрытию информации о результатах работы. Это указывает на то, что компании важно, чтобы клиенты, инвесторы и другие заинтересованные лица имели постоянный доступ к объективной информации о деятельности ПАО СК

«Росгосстрах». Таким образом, придерживаясь международных стандартов корпоративного управления, компания считает, что открытость – один из факторов успешного развития страховой деятельности.

## **2.2. Оценка влияния человеческого фактора на возникновение страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах»**

Важнейшей категорией страхового дела являются риски – случайные и вероятностные события, защита от которых предстает основой страховых правоотношений. Но страховой риск это только возможность наступления определенного неблагоприятного последствия. Термин страховой случай характеризуется, прежде всего, событием, которое уже наступило и осуществилось. Наступление страхового случая является по своей сути реализацией страхового риска, как единственного основания для выполнения страховщиком своих обязательств перед страхователем – возмещение ущерба. Согласно гл. 1, ст. 9, п.2 ФЗ «Об организации страхового дела в РФ» страховым случаем признается совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам. Для ПАО СК «Росгосстрах» страховой случай считается ключевым моментом для дальнейших действий. Любая деятельность человека связана с большим количеством рисков, которые проявляются в конкретных наступивших страховых случаях. Ведь человеческий фактор может спровоцировать любой риск, кроме тех, которые проявляются в связи со стихийными силами природы.

В зависимости от вида страхования выделяются следующие основные категории страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах»:

- 1) Социальные;

- 2) Личные;
- 3) Имущественные;
- 4) Риски предпринимательской деятельности.

Причины для возникновения страхового случая бывают различные. Источниками могут послужить природные, биологические, техногенные и человеческие факторы [1, с. 67].

Такой источник как человеческий фактор является трудно оценимым, так как обычно страховой случай происходит под воздействием ряда причин.

Очень часто страховые случаи по вине человеческого фактора происходят на производстве. Причины ошибочных действий, возникающих под влиянием человеческих факторов, являются следующие:

1. Несоответствие скорости, объема, представления информации психофизиологическим возможностям человека;
2. Несоответствие производственного задания физическим способностям человека;
3. Низкий уровень знаний, умений и профессиональных навыков человека;
4. Состояние общей напряженности человека;
5. Отрицательные эмоции, усталость, болезненное состояние человека;
6. Ориентация на отрицательные идеалы, следование групповым нормам поведения;
7. Функциональные изменения в организме человека;
8. Биологические особенности человека [25, с. 87].

Эти и другие факторы могут повлиять на возникновение таких страховых случаев, как поломка оборудования, утрата зданий и строений, повреждение транспортного средства и другого имущества, которое выступает предметом страхования. Зачастую бывает, что не техника и не плохая организация персонала становится причиной возникновения

страхового случая, а сам работник, т.е. его действия и поступки. Взаимоотношения людей друг с другом также могут быть следствием возникновения страхового случая. Авария может быть спровоцирована как переутомлением человека после длительной работоспособности, так и стрессом, который развился после ссоры или конфликта с другим человеком.

Для того чтобы минимизировать вероятностные неблагоприятные события специалисты ПАО СК «Росгосстрах» проводят оценку риска. Любой риск обусловлен влиянием определенных факторов, а именно человеческих.

В ПАО СК «Росгосстрах» оценка рисков состоит в определении параметров каждого из рисков. Выделяют соответствующие группы риска, исходя из наиболее существенных признаков, которые служат мерой и критерием оценки. Например, такие человеческие факторы как возраст (иногда вес и рост) человека на момент заключения договора личного страхования. Также, страховая компания анализирует физическое состояние человека, дополнительно может проводиться предварительное медицинское освидетельствование с целью выявления опасных заболеваний. Производится тщательная проверка данных объективных показаний при медицинском освидетельствовании с информацией декларации страхователя. Результаты такой оценки риска отражаются в статистическом учете и служат основой для принятия мер страховщиком.

Для оценки влияния человеческих факторов на возникновение страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах» используется метод анкетирования представленный в приложении 1.

Анкетирование представляет собой процедуру проведения опроса в письменной форме с помощью заранее подготовленных бланков [26, с. 115].

Для страховщика данный метод позволяет оперативно получить необходимую информацию от страхователя, а также обработать

результаты, с целью проведения оценки. На основании сведений, полученных из анкеты, специалистами страховой компании могут быть поставлены дополнительные вопросы, ответы на которые необходимы для определения степени риска и заключения договора страхования. Анкета содержит в себе перечень вопросов, которые касаются такого человеческого фактора как физическое состояние и здоровье человека. Те или иные заболевания могут повлиять на наступление риска, а впоследствии и страхового случая. Особенно в процессе профессиональной деятельности состояние человека скажется на выполнении своей трудовой функции, где необходимы сосредоточенность, быстрая реакция, умения принимать решения и действовать оперативно в сложных ситуациях и т.д. При плохом самочувствии человек быстро утомляется, испытывает усталость и стресс, снижается внимание в привычной и спокойной обстановке. В такой ситуации человек уязвим, он способен совершить ошибочные действия, влекущие за собой возникновения страхового случая. В большинстве случаев физическое здоровье человека может повлиять на наступления риска смерти, получения травм страхователями, преимущественно работающие в сфере производства на предприятии.

Метод анкетирования удобен в обработке результатов, если страховщик работает с массовыми рисками. При этом ПАО СК «Росгосстрах» предлагает услуги по страхованию человека от несчастных случаев и болезней, но прежде всего, проводит оценку человеческих факторов, которые могут повлиять на вероятность наступления неблагоприятных событий, посредством анкетирования страхователей. Иными словами компания производит страхование жизни человека.

В человеческий фактор также входят различные когнитивные процессы человека, такие как внимание, мышление и восприятие, которые могут стать существенным источником риска в определенной ситуации. Данные элементы являются составляющими психики человека.

Возникновение и развитие психики происходит в непрерывном взаимодействии ее с физическим окружающим миром. Человеческая психика выступает в качестве регулятора проявления активного поведения организма [42, с. 83].

Так, например, различные свойства внимания – его концентрация, объем, переключаемость и устойчивость могут существенно повлиять на исход рискованной ситуации. Большое значение для изучения характеристик внимания имеет вопрос о рассеянности. Рассеянностью обычно называют два разных явления. Во-первых, часто рассеянностью называют результат чрезмерного углубления в работу, когда человек ничего не замечает вокруг себя, ни окружающих людей и предметов, ни разнообразных явлений и событий. Совсем другой вид рассеянности наблюдается в тех случаях, когда человек не в состоянии ни на чем долго сосредоточиться, когда он постоянно переходит от одного объекта или явления к другому, ни на чем не задерживаясь. Причинами такого состояния человека очень разнообразны. Ими могут быть общее расстройство нервной системы, заболевания, физическое или умственное утомление, тяжелые эмоциональные переживания. Например, качество вождения человеком транспортного средства во многом зависит от того, насколько внимание водителя сконцентрировано на дороге и происходящей вокруг автомобиля ситуации. Тем не менее, большинство автомобилистов старательно пытаются за время поездки успеть сделать еще несколько дел одновременно. В силу этого человек отвлекается, его внимание не сконцентрировано на управлении автомобилем, а значит, он не контролирует ситуацию, подвергая себя и третьих лиц риску. Как бы ни были надежны транспортные средства, совершенны автомобильные дороги, правила движения и его организация, исход аварийной ситуации в подавляющем большинстве случаев зависит от действий водителя. Для того чтобы оценить такой человеческий фактор как внимание используются специальные методики. Например, методика «Исследование переключения

внимания (с помощью таблицы Шульца), представленная на рис. 3. Данный метод является одним из самых популярных тестов для оценки скорости переключения внимания. Его также используют психологи для заключения пригодности к профессиям, требующим повышенной концентрации и быстрой реакции.

14	9	2	21	13
22	7	16	5	10
4	25	11	18	3
20	6	23	8	19
15	24	1	17	12

Рис. 3. Таблица Шульца

На рис. 3 представлена одна из пяти таблиц Шульца, которая представляет собой квадрат, разделенный на 25 ячеек. Человеку предлагается указать в возрастающем, а затем в убывающем порядке числа по пяти таблицам. Обработка результатов прохождения данного теста происходит по нескольким критериям, после чего по шкале показателей свойств внимания происходит оценка результата уровня переключения внимания человеком. Также данная методика позволяет оценить психическую устойчивость (ПУ) человека по следующей формуле (2. 1) в сравнении с имеющимися критериями результата. Показатель результата меньше 1,0 говорит о хорошей психической устойчивости, соответственно, чем выше данный показатель, тем хуже психическая устойчивость человека.

$$ПУ = (T_1 + T_2 + T_3 + T_4 + T_5) / 5 \quad (2. 1)$$

где,  $T_i$  – время работы с  $i$ -той таблицей.

Статистика за январь-сентябрь 2017 года о количестве аварий на дорогах показывает, что в России произошли 87031 аварий по вине мужчин за рулем. И только 14398 инцидентов спровоцировали женщины. Одной из причин такого количества аварий послужили невнимательность и рассеянность водителей за рулем[38].



В ПАО СК «Росгосстрах» также отмечается увеличение количества выплат по страховым случаям, связанных с автотранспортными происшествиями. На возникновение данных страховых случаев влияют множество факторов, но в большей степени как свидетельствует статистика, внимание, как один из человеческих факторов, оказывает решающее воздействие. Страховщики с начала 2017 заключили 355 тыс. договоров ОСАГО – больше, чем в целом за 2016 г. Лидером по количеству проданных полисов является «Росгосстрах» (95,4 тыс. шт.) среди остальных лидеров, представленных в таблице 1.

Таблица 1.

Страховые компании, лидирующие по продажам ОСАГО в 2017 г.

Место	Компания	Кол-во проданных полисов ОСАГО
1	Росгосстрах	95411
2	РЕСО-Гарантия	93710
3	Ингосстрах	39329

При оценке страховых рисков, связанных с авариями на дорогах, страховой компании данный фактор необходимо учитывать, так как именно концентрация внимания человека является важным в управлении автотранспортным средством. ПАО СК «Росгосстрах» предлагает услуги по ОСАГО, основным отличием, которым обладает компания, является крупная региональная сеть, которая насчитывает почти 3 тысячи точек продажи полисов, а также офисы и центры урегулирования выплат по ущербу. Полис ОСАГО можно приобрести даже в небольших населенных пунктах, а ближайший офис, куда нужно обращаться клиентам за компенсациями, всегда доступен. Для большего удобства клиентам предоставляется возможность оформления полиса онлайн на официальном сайте компании.

ПАО СК «Росгосстрах» занимается также страхованием предпринимательских рисков организаций. В случае наступления страхового случая проводится страхование.

Организация, прежде всего, рискует потерять доход или часть дохода, или произвести дополнительные непредвиденные расходы, связанные с внеплановыми простоями, с банкротством [3, с. 60].

Причинами влияния на данные риски могут являться ошибки в управлении организацией, нерациональное использование ресурсов, а также главным образом может воздействовать человеческий фактор. Этими факторами могут послужить недостаточный опыт или низкая квалификация, потеря трудоспособности человека. В большей степени именно внутренняя среда организации влияет на ее жизнеспособность. Знания, опыт, профессионализм, личные качества и другие факторы человека способны как положительно сказываться на развитии организации, так и повлиять на наступление рисков, и соответственно страхового случая. Каждый предприниматель понимает возможность наступления каких-либо рисков в его компании, так как предпринимательская деятельность по своей природе является рискованной. В свою очередь страховая компания предлагает услуги работодателю по страхованию сотрудников его организации. ПАО СК «Росгосстрах» в первую очередь проводит комплексную оценку человеческих факторов. В процессе оценки влияния опыта и квалификации людей на страховой случай страховая компания собирает информацию относительно персонала (субъектов деятельности), поставленные перед ними задачи, средств и условий ее выполнения. В качестве методики оценки человеческих факторов на предприятии выступает интервьюирование (собеседование) непосредственно руководителя организации, после чего предлагаются некоторые рекомендации по выявлению возможных рисков, и их минимизации. В результате собеседования выявляются характеристики действующего персонала, по следующим критериям: возраст и пол; опыт

работы в данной сфере; уровень образования. Полученные данные по количеству персонала умножаются с коэффициентами, приведенные в таблицах 2, 3 и 4 по соответствующему критерию.

Таблица 2.

Уровень риска человеческого фактора (возраст и пол)

Возраст	Коэффициент	
	Пол	
	Мужской	Женский
18 – 27	0,8	0,9
28 – 38	0,3	0,2
39 – 52	0,6	0,4
53 – 63	0,7	0,6
64 и старше	0,9	0,8
Итого:		

Таблица 3.

Уровень риска человеческого фактора (опыт работы в данной сфере)

Опыт работы в данной сфере	Коэффициент
1 – 3	0,9
3 – 6	0,7
6 – 9	0,5
9 – 15	0,4
более 15	0,2
Итого:	

Таблица 4.

Уровень риска человеческого фактора (уровень образования)

Уровень образования	Коэффициент
Среднее общее образование	0,9
Среднее профессиональное образование	0,6
Высшее образование	0,2
Итого:	

По каждой таблице страховщик суммирует получившиеся данные, затем получает их общую сумму. Таким образом определяется уровень риска человеческих факторов. При этом если общая сумма баллов превышает 270, то в ПАО СК «Росгосстрах» могут отказать в страховании,

так как сильно высока вероятность наступления риска от человеческих факторов.

Также, ПАО СК «Росгосстрах» предлагает оформить страхователю добровольное медицинское страхование (ДМС) его сотрудников. Данная услуга очень выгодна для работодателей, так как защищает его персонал от болезней, дает возможность лечения в лучших медицинских учреждениях, а самое главное защиту от непредвиденных рисков.

Таким образом, страховая компания предлагает клиентам различные услуги по страхованию имущества, жизни человека, предпринимательской деятельности. В последнее время наблюдается усиление роли человеческого фактора вне цепи непосредственных событий, результатом которых стал непредвиденный страховой случай. Например, факторы, связанные с деятельностью человека (опыт работы и руководства) могут рассматриваться как ошибка в непосредственной цепи событий, которые привели к несчастному случаю, а могут – в качестве существовавших ранее факторов, которые оказывают влияние на эту последовательность. Главная роль в предвидении тех или иных рисков, их минимизация, с помощью методов оценки человеческих факторов ПАО СК «Росгосстрах» осуществляет свою деятельность по принятию риска, определению страховой суммы, страховой премии при заключении договора о страховании с клиентом.

### **2.3. Рекомендации по применению методики оценки человеческого фактора в ПАО СК «Росгосстрах»**

В настоящее время усилилась необходимость понимания роли человеческого фактора в происхождении несчастного случая. Лучшее понимание того, как, когда и почему определенные факторы человека влияют на возникновение рисков, а соответственно страховых случаев,

увеличить способность делать прогнозы, использовать различные новые методики их оценивания, для того, чтобы минимизировать последствия.

Человек представляет собой сложную биосоциальную систему. Микроструктура факторов риска, представленная в таблице 2, отражает четыре уровня в строении этой системы: индивидуальный, личностный, профессиональный и морально-этический [40, с. 23].

Таблица 5.

Микроструктура человеческих факторов риска

Уровень	Описание	Факторы риска
Индивидуальный	Человек, как биологическое существо	Возраст, здоровье, психофизиологические особенности
Личностный	Человек, как субъект социальных отношений	Межличностные конфликты, демотивированность
Профессиональный	Человек, как субъект деятельности	Компетенции, квалификация
Морально-этический	Человек, как носитель ценностей и норм	Убеждения, ценности

Представленные человеческие факторы, безусловно, влияют в той или иной степени на возникновение неблагоприятной ситуации. Процесс оценивания влияния того или иного фактора является достаточно сложным, особенно в интерпретации результатов. В ПАО СК «Росгосстрах» оценка факторов человека происходит недостаточно точно и глубоко. При оценивании рискованной ситуации многие человеческие факторы не берут во внимание в связи с недостаточностью использования специальных направленных на то методик. В психологии существуют множество методик, которые позволяют изучить человека, особенно его психологическую составляющую, понять его поведение в той или иной ситуации.

Страховой компании необходимо включать в оценку человеческих факторов индивидуального уровня, таких как когнитивные процессы человека, психические состояния человека, его особенности характера и др. Влияние

индивидуального уровня человеческих факторов сложно замерить, но их также важно анализировать в рискованной ситуации. Так, для оценки факторов человека необходимым будет использовать субъективно – оценочную методику в оценке человеческих факторов индивидуального уровня, на основе опросных методик британского психолога Г. Айзенка и российского психолога Н. П. Фетискина. Методика полностью изложена в приложении 2 и представляет собой опросный лист, содержащий 55 утверждений, по которым страхователь будет себя оценивать, присваивая баллы, которые в результате суммируются.

Методика диагностики человеческих факторов индивидуального уровня позволяет определить уровень тревожности, фрустрации, агрессивности и других состояний человека. Повышение эмоциональной напряженности воздействует на сознание, и постепенно познавательная активность может определяться уже не объективными условиями и реальными возможностями субъекта, а качеством, силой доминирующих у него эмоциональных переживаний, что иногда приводит к свертыванию процесса познания и, как следствие этого, к субъективизации, одностороннему подходу к принятию решений в рискованной ситуации. Методика относится к группе опросных методик, в которых приводится ряд признаков, описывающих то или иное состояние. Обследуемому необходимо оценить, насколько эти признаки свойственны именно ему в данный момент (или обычно) и свою оценку выразить с помощью выбора того или иного ответа.

Преимуществами применения субъективно-оценочных методов в оценке человеческого фактора дает возможность страховщику:

1. Качественно интерпретировать психическое состояние человека;
2. Оценить интенсивность испытываемого состояния;
3. Осуществить раннюю диагностику психических изменений;
4. Получить широкий перечень состояний, доступных для обследования, как отдельного человека, так и целых групп;

5. Выяснить индивидуальную картину переживаний.

Методика достаточно проста, она позволит страховщику быстро и точно получить данные, не требующие применения дорогостоящей аппаратуры и сложных методов обработки, а также оценить соответствующие результаты.

После того как страхователь проанализирует себя и собственное поведение в опросном листе, страховщику предлагается оценить его результат, т.е. оценить влияние человеческих факторов на наступление риска. Наиболее эффективным методом обработки результата опросного листа при оценивании человеческих факторов индивидуального уровня, оказывающие влияние на возникновение риска, является матрица рисков, представленная в таблице 3. Получившееся количество баллов соотносится с матрицей рисков, где можно определить качественную характеристику частоты события. Другими словами, матрица позволяет оценить, с какой вероятностью может повлиять человеческий фактор и каковы возможные последствия.

Таблица 6.

Матрица риска

Качественная характеристика частоты события	Кол-во баллов	Серьезность последствий			
		Катастрофическое	Значительное	Серьезное	Незначительное
Частое	110-70	В	В	В	С
Вероятное	69-50	В	В	С	М
Случайное	49-36	В	В	М	М
Маловероятное	35-21	В	В	М	М
Неправдоподобное	20-10	В	С	Н	Н
Невероятное	9-0	С	С	Н	Н

Где, В – высокая величина риска; С – средняя величина риска; М – малая величина риска; Н – низкая величина риска.

1) Катастрофическое событие будет означать практически полную потерю, например, промышленного объекта или системы вследствие человеческой деятельности. Много смертельных исходов;

2) Значительное событие– крупный ущерб промышленному объекту или системе, при этом существуют несколько смертельных исходов;

3) Серьезное событие– тяжелое ранение, серьезное профзаболевание, серьезный ущерб промышленному объекту или системе;

4) Незначительное– например, легкое ранение, профзаболевание легкой формы или незначительное повреждение системы.

Оценка в данном методе также связана с влиянием человеческого фактора, а именно деятельностью человека, на работу системы и может быть использована для оценки воздействия ошибок человеческих решений на риск. Приведенный выше методологический подход позволит страховщику проводить оценку степени влияния человеческого фактора индивидуального уровня на возникновение рисков. При этом сумма баллов по итогу опросного листа показывает, насколько велика вероятность неблагоприятного события, а также его вероятные последствия.

При выборе методов проведения оценки человеческого фактора необходимо учитывать цели оценивания, критерии приемлемого риска, характер опасности, наличие ресурсов для проведения анализа, опыт и квалификацию страховщиков, наличие необходимой информации и другие факторы. Таким образом, на стадии идентификации опасностей и предварительных оценок человеческого фактора рекомендуется применять методы, опирающиеся на продуманную процедуру, специальные вспомогательные средства (анкеты, бланки, опросные листы, инструкции) и практический опыт страховой компании.

## **Выводы по главе 2**

Анализ характеристики деятельности ПАО СК «Росгосстрах» показал, что компания в целом ведет достаточно эффективную деятельность, занимает лидирующие позиции на рынке страховых услуг,



предлагает клиентам разнообразные программы страхования. Работа компании достаточно клиентоориентированна, персонал старается максимально удовлетворить потребность клиента в страховании того или иного объекта. Также для удобства страхователя компания имеет разветвленную сеть филиалов почти по всей стране.

Также ПАО СК «Росгосстрах» проводит тщательную оценку факторов риска по отдельным видам страхования. Прежде всего, компания анализирует вероятность наступления страховых случаев, на которые в свою очередь влияют человеческие факторы. Такой источник риска как человеческий фактор является трудно оценимым, так как обычно страховой случай происходит под воздействием ряда причин. Тем не менее, ПАО СК «Росгосстрах» использует метод анкетирования для оценки влияния человеческих факторов на возникновение страховых случаев. Метод анкетирования удобен в обработке результатов, если страховщик работает с массовыми рисками. Также, компанией используются различные психолого направленные методы оценки влияния человеческих факторов. Принимая риск предпринимателей, компания оценивает человеческие факторы по различным критериям.

Однако, по нашему мнению ПАО СК «Росгосстрах» следует оценивать человеческие факторы более глубоко и точно. При этом подобрать соответствующие методики оценки данных факторов, анализируя психическую составляющую человека, а также его поведение и многое другое. В связи с этим предлагаются конкретные рекомендации, а также методика оценки человеческих факторов индивидуального уровня.

### **Глава 3. Методическая разработка по теме «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании»**

#### **3.1. Описание рабочей программы учебной дисциплины «Страховое дело»**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе ФГОС СПО и примерной основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 Страховое дело (по отраслям).

Включает в себя: паспорт рабочей программы (место общепрофессиональной дисциплины в структуре ППССЗ, цели и задачи общепрофессиональной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины); структуру и содержание общепрофессиональной дисциплины (объем и виды учебной работы, тематический план и содержание общепрофессиональной дисциплины); условия реализации дисциплины (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационное обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения общепрофессиональной дисциплины.

Целью и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения программы дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность и значимость страхования;
- страховую терминологию;
- формы и отрасли страхования;

- страховую премию как основную базу доходов страховщика.

Уметь:

- оценивать страховую стоимость;
- устанавливать страховую сумму;
- рассчитывать страховую премию;
- выявлять особенности страхования в зарубежных странах.

Количество часов на освоение программы учебной дисциплины  
(очная форма обучения).

Дисциплина «Страховое дело» входит в цикл  
общефессиональных дисциплин. Реализуется в 3 семестре в объеме 135  
часов по максимальной нагрузке, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 90 часов:  
лекции – 46 часов, практические занятия – 44 часа; самостоятельной  
работы обучающегося - 45 часов.

Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

При изучении дисциплины студенты знакомятся с комплексом  
взаимосвязанных вопросов, раскрывающих фундаментальные  
теоретические и практические аспекты страхового дела. Также изучают  
следующие разделы учебной дисциплины:

1. Экономическая сущность страхования;
2. Основные понятия и термины, применяемые в страховании.  
Классификации и формы проведения страхования;
3. Организация страхового дела;
4. Основные виды имущественного страхования;
5. Основные виды личного страхования;
6. Медицинское страхование;
7. Основные виды страхования ответственности;
8. Перестрахование;
9. Особенности страхования в зарубежных странах.

Миссия данной образовательной программы: подготовка специалистов страхового дела. Специалист страхового дела (базовой и углубленной подготовки) готовится к следующим видам деятельности:

1. Реализация различных технологий розничных продаж в страховании;
2. Организация продаж страховых продуктов;
3. Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии);
4. Оформление и сопровождение страхового случая (оценка страхового ущерба, урегулирование убытков);
5. Ведение бухгалтерского учета и составление отчетности страховой организации и др.

Обучение построено на основе компетентностно-деятельностного подхода. Выпускник овладеет как общими компетенциями (научным мировоззрением, принципами и методами работы с информацией, культурой речи) так и профессиональными компетенциями, включающие способности использовать в речи профессиональную терминологию, ориентироваться в видах страхования, оценивать страховую стоимость, устанавливать страховую сумму, рассчитывать страховую премию, основные виды имущественного страхования, основные виды личного страхования, медицинское страхование, основные виды страхования ответственности, перестрахование и др.

#### Тематический план и содержание учебной дисциплины «Страховое дело»

##### Раздел 1. Экономическая сущность страхования.

Содержание раздела: Экономическая сущность и функции страхования, как экономической категории. Формы и способы формирования страховых резервов, их назначение. Место страхования в условиях рыночной экономики.

Раздел 2. Основные понятия и термины, применяемые в страховании. Классификации и формы проведения страхования.

Содержание раздела: Понятия и термины, характеризующие общие условия страхования, а также понятия и термины, связанные с формированием и расходом страховых резервов. Классификации страхования и основные принципы обязательного и добровольного страхования.

Раздел 3. Организация страхового дела.

Содержание раздела: Страхование в дореволюционный период. Страхование в послереволюционный период. Демонполизация страхования. Формирование и особенности развития страхового рынка в Российской Федерации, его общая характеристика и структура. Организационно-правовые формы страховых компаний. Страховые агенты, их статус, функции. Страховые брокеры, их место на страховом рынке.

Раздел 4. Основные виды имущественного страхования.

Содержание раздела: Классификация видов имущества. Виды имущественного страхования юридических лиц: Страхование имущества от огня и других опасностей и условия его проведения. (Бизнес-имущество) Страхование урожая сельскохозяйственных культур и многолетних насаждений, Страхование сельскохозяйственных животных и его основные принципы. Виды имущественного страхования физических лиц: страхование строений и квартир, принадлежащих гражданам. Добровольное страхование животных, принадлежащих гражданам. Добровольное страхование домашнего имущества. Страхование автотранспорта, его разновидности, порядок проведения.

Раздел 5. Основные виды личного страхования.

Содержание раздела: Содержание и классификация личного страхования, условия его проведения. Страхование жизни. Виды страхования жизни (страхование пенсий, ренты). Объекты страхования.

Порядок заключения договора страхования жизни. Субъекты договора. Страхователь. Застрахованный. Выгодоприобретатель. Заявление о приеме на страхование. Досрочное прекращение страховых отношений. Исчисление и выплата выкупных сумм. Порядок замены выгодоприобретателя. Страховой полис и корпоративное страхование жизни - как часть социального пакета. Страхование от несчастных случаев на производстве за счет средств работодателя. Индивидуальное страхование от несчастных случаев и болезней.

#### Раздел 6. Медицинское страхование.

Содержание раздела: Особенности медицинского страхования, обязательного страхования. Медицинское проведение страхования, обязательного страхования. Базовая программа ОМС. Контроль качества услуг в рамках ОМС. Страхователи при ОМС. Страховая медицинская организация. Перечень предоставляемых медицинских услуг. Больничные стационарные службы. Условия выплаты, ограничения и исключения из страхового покрытия. Порядок заключения договора. Сроки уплаты страховых премий. Характеристика добровольного медицинского страхования. Характеристика добровольной формы медицинского страхования. Перечень медицинских услуг, соответствующих различным программам страхования. Исключения из страхового покрытия. Система специализированных медицинских учреждений. Идентификационная карточка. Порядок заключения договора. Виды страховых полисов: групповой, индивидуальный. Плата за медицинское обслуживание.

#### Раздел 7. Основные виды страхования ответственности.

Содержание раздела: Содержание и особенности страхования ответственности. Виды страхования ответственности. Условия проведения страхования ответственности. Страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств.

#### Раздел 8. Перестрахование.

Содержание раздела: Понятие перестрахования. Объективная потребность в перестраховании как системе распределения риска и обеспечения сбалансированности страхового портфеля. Международный характер рынка перестрахования. Виды договоров перестрахования.

Раздел 9. Особенности страхования в зарубежных странах.

Содержание раздела: Директивы о страховании за рубежом. Страхование в Великобритании, Германии Франции и США.

Рассмотрев содержание дисциплины, мы пришли к выводу, что в данном курсе необходимо дополнительное внедрение еще одной темы, чтобы повысить практико-ориентированность дисциплины. Мы предлагаем ввести в содержание дисциплины раздела 5, который включает 8 часов лекций и 12 часов практических занятий, тему «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании», так как данная тема как нельзя лучше проиллюстрирует основные виды личного страхования.

Также нами были разработаны два план-конспекта по данной теме, применение которых в процессе преподавания дисциплины «Страховое дело» повысит качество знаний студентов по данной дисциплине и позволит продемонстрировать взаимосвязь человеческой деятельности и страховых рисков.

### **3.2. План-конспекты теоретического и практического занятий по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании»**

Нами был разработан следующий план-конспект теоретического занятия по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании».

Тип занятия: теоретическое занятие – изучение нового материала.

Цель занятия:

Обучающая: систематизация представлений студентов об основных понятиях, определить влияние человеческого фактора на страховой риск;

Развивающая: развитие основных мыслительных операций и активизация познавательной деятельности студентов;

Воспитательная: воспитывать у студентов ответственность и внимание.

Методы преподавания: беседа, рассказ, лекция, использование мультимедийной презентации.

Учебно-методическое обеспечение: компьютер, проектор, доска, мультимедийная презентация.

Основные понятия, подлежащие усвоению: человеческий фактор, риск, страховой риск, андеррайтинг.

#### План-конспект занятия

План изучения темы:

- 1) Понятие и содержание человеческого фактора;
- 2) Страховой риск и его особенности;
- 3) Влияние человеческих факторов на риск;
- 4) Методы оценки человеческих факторов страховой организацией.

Конспект по теме:

#### 1. Организационный этап:

Преподаватель: «Здравствуйте, студенты. Сегодня мы с вами должны изучить довольно серьезную и важную тему, поэтому прошу всех настроиться на интенсивную работу».

Фиксация отсутствующих студентов по журналу. Сообщение темы и разъяснение структуры занятия.

#### 2. Актуализация знаний:

Вопросы студентам для выявления уже имеющихся знаний (устный опрос).

1. Что такое страхование?
2. Чем занимается специалист по страхованию?



3. Как вы можете охарактеризовать понятия риск и страховой риск?

4. Что может повлиять на возникновение рисков в страховой организации?

3. Изучение нового материала:

В экономической науке выделяется то, что именно человек является единственной живой силой в природе и обществе, который обладает целенаправленной производительной силой. Человек представляет собой не только биосоциальное существо, но и единственный ресурс который осознанно действует в экономике. Для характеристики человеческого или личного фактора производства в экономической науке используется такое понятие, как рабочая сила, которое характеризует совокупность физических и умственных способностей человека, которые он использует для производства материальных благ и оказания услуг. С середины 80-ых годов в экономической теории стали использовать другие термины, такие как трудовой потенциал и человеческий капитал.

Понятие человеческий фактор является шире, чем понятие человеческий капитал, так как в нем вложен основной смысл, имеющий особое значение для развития как экономики в целом, так и каждой отдельно взятой организации.

В СССР предприняли попытку более детально раскрыть понятие термина человеческий фактор, но окончательное определение применил английский экономист Бенджамин Сиб в 1921 году. Этот термин он использовал в своей книге под названием «Человеческий фактор в предпринимательстве».

Термин человеческий фактор позже стал очень часто использоваться в сообщениях об авариях, катастрофах и трагических происшествиях с многочисленными людскими жертвами. Постепенно понятие человеческого фактора стало ассоциироваться с халатностью и невнимательностью.

С одной стороны человеческий фактор описывает человека со всем набором качеств, параметров, способностей и возможностей, которые формируются и проявляются в определенных условиях. Существуют два вида качеств и способностей человека:

1. Врожденные характеристики, а также полученные в процессе воспитания, в силу ценностей, норм поведения, жизненных принципов семьи;

2. Приобретенные характеристики, такие как знания и навыки.

С другой стороны человеческий фактор рассматривается как ошибочность принятых человеком решений.

#### Микроструктура человеческих факторов риска

Индивидуальный уровень: человек, как биологическое существо.

Факторы риска – возраст, здоровье, психофизиологические особенности.

Личностный уровень: человек, как субъект социальных отношений.

Факторы риска – межличностные конфликты, демотивированность.

Профессиональный уровень: человек, как субъект деятельности.

Факторы риска – компетенции, квалификация.

Морально-этический уровень: человек, как носитель ценностей и норм. Факторы риска – убеждения, ценности.

Понятие человеческий фактор содержит в себе определенную ограниченность, обусловленную технократическим подходом к развитию производства. Значительный скачок научно-технического прогресса в мире создает проблему реализации человеческого фактора. Такие факторы как недостаточность опыта и знаний человека влияют на принятие решений и соответственно действий, в условиях появления новых технологий и техник.

Так как понятие человеческий фактор рассматривается как термин, обозначающий возможность принятия человеком ошибочных действий и решений в той или иной деятельности, можно утверждать, что произошедшие катастрофы и аварии связаны в какой-то мере с

деятельностью человека. Это значит, что каждому человеку свойственно совершать непреднамеренные ошибки по причине ошибочного и алогичного мнения.

Источниками принятия ошибочного решения можно также выделить:

- 1) Недостаточность объективной информации;
- 2) Недостаточность знаний и практического опыта;
- 3) Отсутствие внешнего контакта, невозможно с кем–либо посоветоваться;
- 4) Склонность к риску.

Чрезвычайно опасна переоценка человеком своих возможностей, без обладания специальными знаниями и опытом. Порой физическое состояние человека, будь то рассеянность внимания или заторможенность действий, могут стать причиной серьезных ошибок.

Под риском в общем смысле принято понимать вероятность наступления неблагоприятного или нежелательного события. Предполагая наступление названных опасных событий и явлений, практически невозможно определить степень причинения вреда, а также объем причиненного ущерба от воздействия данных опасностей на объекты и предметы материального мира. Опасности могут быть значительными и масштабными, влекущими за собой невозполнимые материальные потери, могут повлечь за собой небольшие потери или потери вовсе не возникнут. Поэтому роль страхования является главной в управлении риском.

Из-за человеческого фактора многие предприятия оказываются в ситуации рисков. Существуют следующие сферы риска, в которых имеется потенциальная вероятность понести убытки организацией, в связи с деятельностью человека:

- 1) потеря собственности (из-за уничтожения или хищения как вещественных, так и невещественных активов);

2) потеря дохода (из-за уменьшения поступлений или увеличения расходов);

3) потеря ведущих работников компании (из-за несчастных случаев или смерти).

Страховые организации не могут полностью защитить от риска или обезопасить от наступления какого-то события, но позволяют компенсировать возможный нанесенный от этого ущерб. То есть риск выступает объектом страхования.

Содержание и степень вероятности риска служит основанием для определения содержания и границы страховой защиты. Страховой риск – это, прежде всего событие, наступление которого не определено во времени и в пространстве, опасное и создающее вследствие этого стимул для страхования; это тот риск, который может быть оценен с точки зрения вероятности наступления страхового случая и размеров возможного ущерба.

Такой человеческий фактор как неблагоприятное эмоциональное состояние человека, проявляющееся в тревожности и подавленности, снижает защиту от внешних воздействий и опасностей, а также подвергает риску, путем принятия ошибочных решений. Именно в такие моменты существует риск для организации опасных действий или бездействия сотрудника. Темперамент включает ряд индивидуальных особенностей личности, обусловленных физиологией, характеризует динамику психической деятельности и проявляется в силе чувств, в их глубине, скорости протекания и устойчивости.

Одним из методов оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков можно выделить андеррайтинг. Этот метод позволяет проанализировать возможность наступления риска в силу влияния того или иного фактора. Ведь прежде чем управлять риском, необходимо провести анализ всевозможных угроз, которые в какой-то момент времени и месте могут произойти. Другим методом оценки

влияния человеческих факторов является методика диагностики степени готовности человека к риску. Методика позволяет проанализировать биологическую составляющую человека, такие компоненты как эмоции, темперамент и множество других, и выявить их влияние на поведение человека в ситуации риска.

С деятельностью человека связано от 20 до 80% разного рода нарушений в производстве и на транспорте. Множество страховых рисков случаются из-за ошибочных действий человека вследствие недостаточной квалификации, перегрузки, безответственности, болезни и многих других факторов.

#### 4. Подведение итогов занятия:

Преподаватель: «Каждый из вас уже осознал, насколько он овладел новым материалом, но мне бы хотелось, чтобы в завершении занятия вы ответили на следующие вопросы»:

1. О каком основном термине сегодня шла речь на занятии?
2. Как вы можете охарактеризовать влияние факторов человека на риск?
3. Как вы считаете, необходимо ли страховой организации более детальное оценивание человеческих факторов?
4. Можете ли вы оценить свою работу на занятии, что вам понравилось (не понравилось) на занятии?

#### 5. Выдача и объяснение домашнего задания:

Преподаватель: «В качестве домашнего задания вам необходимо выучить материал сегодняшней лекции».

Таблица 7.

План хода занятия по этапам

№	Этап занятия, время, отводимое на данный этап (в минутах)	Деятельность педагога	Деятельность обучающихся	Предполагаемые результаты (на уровне обучающихся)	Средства обучения

Продолжение таблицы 7.

1.	Организац онная часть (5 минут)	Взаимные приветствия преподавателя и обучающихся; фиксация отсутствующих. Сообщение темы	Подготовка к предстоящему занятию	Организация внимания и внутренней готовности	Мультим едийная презента ция
2.	Актуализация знаний (8 минут)	Выявление у студентов имеющихся знаний по новой теме	Ответить на вопросы устно	Актуализиров ать опорные знания	Мультим едийная презента ция
3.	Изучение нового материала (62 минуты)	Объяснение нового материала с использованием презентации	Усвоение новых знаний, конспектирова ние лекции в тетради	Уметь анализироват ь новый материал	Мультим едийная презента ция
4.	Подведение итогов занятия (10 минут)	Устные вопросы студентам по теме занятия	Ответ на задаваемые преподавателе м вопросы	Систематизир овать знания	Мультим едийная презента ция
5.	Выдача и объяснение домашнего задания (5 минут)	Сообщить учащимся о домашнем задании	Зафиксировать задание и подготовиться к следующему занятию	Закрепить новый материал	Мультим едийная резентац ия

Также нами был разработан план-конспект практического занятия по данной теме «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании».

Тип занятия: практическое занятие - обобщающее.

Цель занятия:

Обучающая: помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;

Развивающая: создать условия для развития умения правильно обобщать данные и делать выводы;

Воспитательная: создать условия, обеспечивающие формирование у студентов навыков самоконтроля.

Методы преподавания: беседа, использование мультимедийной презентации, упражнения, дискуссия.

Учебно-методическое обеспечение: компьютер, проектор, доска, мультимедийная презентация, раздаточный материал.

#### План-конспект занятия

##### 1. Организационный этап:

Преподаватель: «Здравствуйте, студенты. Сегодня мы с вами должны закрепить знания, умения и навыки по теме «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании», поэтому прошу всех настроиться на интенсивную работу».

Фиксация отсутствующих студентов по журналу. Разъяснение структуры занятия.

2. Актуализация знаний: Вопросы студентам для выявления уже имеющихся знаний (письменный опрос по вариантам).

##### 1 вариант

Вопрос 1. Дать определение понятиям человеческий фактор, страховой риск.

Вопрос 2. Назовите сферы риска, в которых имеется потенциальная вероятность понести убытки организацией, в связи с деятельностью человека.

Вопрос 3. Объясните сущность возникновения человеческого фактора.

##### 2 вариант

Вопрос 1. Дать определение понятиям риск, андеррайтинг.

Вопрос 2. Перечислить компоненты входящие в человеческий фактор индивидуального уровня.

Вопрос 3. Перечислите методы оценки человеческого фактора, опишите один из них.

3. Закрепление знаний: самостоятельная работа студентов.

Задание 1. Студентам предлагается заполнить таблицу «Микроструктура человеческих факторов риска» письменно. На задание отводится 5 минут.

Таблица 8.

## Микроструктура человеческих факторов риска

Уровень	Описание	Факторы риска
1. _____	Человек, как биологическое существо	2. _____
Личностный	3. _____	Межличностные конфликты, демотивированность
Профессиональный	Человек, как субъект деятельности	4. _____
5. _____	6. _____	Убеждения, ценности

Ответы: 1. Индивидуальный; 2. Возраст, здоровье, психофизиологические особенности; 3. Человек, как субъект социальных отношений; 4. Компетенции, квалификация; 5. Морально-этический; 6. Человек, как носитель ценностей и норм.

Задание 2. Студентам предлагается раздаточный материал, на котором необходимо заполнить пропуски в предложениях. На задание отводится 10 минут.

В СССР предприняли попытку более детально раскрыть понятие термина \_\_\_\_\_, но окончательное определение применил английский экономист \_\_\_\_\_ в 1921 году. Этот термин он использовал в своей книге под названием «\_\_\_\_\_».

Существуют два вида качеств и способностей человека:

1. \_\_\_\_\_ характеристики, а также полученные в процессе воспитания, в силу ценностей, норм поведения, жизненных принципов семьи;

2. \_\_\_\_\_ характеристики, такие как знания и навыки.

Так как понятие человеческий фактор рассматривается как термин, обозначающий возможность принятия человеком \_\_\_\_\_ и решений в той или иной деятельности, можно утверждать, что произошедшие катастрофы и аварии связаны в какой-то мере с деятельностью \_\_\_\_\_. Это значит, что каждому человеку свойственно совершать непреднамеренные ошибки по причине ошибочного и алогичного мнения.



Выделите 4 источника принятия ошибочного решения человеком:

---

---

---

---

Под \_\_\_\_\_ в общем смысле принято понимать вероятность наступления неблагоприятного или нежелательного \_\_\_\_\_.

Содержание и степень вероятности \_\_\_\_\_ служит основанием для определения содержания и границы страховой защиты. \_\_\_\_\_ – это, прежде всего \_\_\_\_\_, наступление которого не определено во времени и в пространстве, опасное и создающее вследствие этого стимул для \_\_\_\_\_; это тот риск, который может быть оценен с точки зрения вероятности наступления \_\_\_\_\_ и размеров возможного ущерба.

Ответы: человеческий фактор, Бенджамин Сиб, человеческий фактор в предпринимательстве, врожденные, приобретенные, ошибочных действий, человека, недостаточность объективной информации, недостаточность знаний и практического опыта, отсутствие внешнего контакта, склонность к риску, риск, события, риска, страховой риск, событие, страхования, страхового случая.

Задание 3. Кейс «Личное страхование». Задание выполняется по группам. Каждой группе выдается раздаточный материал с ситуацией, которую необходимо проанализировать и ответить на вопросы письменно. Студенты делятся на 2 группы. На подготовку ответа дается 10 минут.

Несмотря на проблемы со здоровьем и наличие II группы инвалидности, гражданин Петров А.А. успешно справляется с работой программиста в крупной компании. Получив очередное повышение по службе, он решает оформить ипотечный кредит на покупку квартиры поближе к месту работы. При этом Петрова нельзя признать нуждающимся в улучшении жилищных условий, так как его старая квартира вполне соответствует установленным законом требованиям. Специалист по кредитованию банка «Осторожный», проверив предоставленных

Петровым документов, настоятельно советует оформить страхование жизни и здоровья, так как в противном случае заявка на кредит банком одобрена не будет. Петров с ужасом узнаёт, что большинство компаний вообще отказываются страховать инвалидов, остальные же готовы пойти на это только с применением высоких поправочных коэффициентов, в результате чего страхование выходит «золотым». Петров, искренне не понимая, почему он должен платить больше, вступил в спор с представителем одной из таких компаний. Представителю страховой компании ситуация казалась вполне очевидной: инвалиды являются группой повышенного риска, который компания пытается компенсировать повышением цены страхового полиса. В итоге договор страхования между гражданином Петровым и страховой компанией был не оформлен.

Вопросы для 1 группы:

1. О каких человеческих факторах риска идет речь в данной ситуации? К какому уровню человеческих факторов они относятся?
2. О каком виде страхования идет в речь данной ситуации?

Вопросы для 2 группы:

3. Почему страховая компания отказала в оформлении договора страхования гражданину Петрову?
4. Предположите, появлению каких рисков могут повлиять человеческие факторы в данной ситуации?

Задание 4. Студентам необходимо разделиться на 4 группы соответственно категориям страховых случаев, а также перечислить и объяснить какие человеческие факторы могут повлиять на возникновение данных случаев. Далее все ответы обсуждаются. На выполнение задания отводится 10 минут.

В зависимости от вида страхования выделяются следующие основные категории страховых случаев:

- 1) Социальные;
- 2) Личные;
- 3) Имущественные;
- 4) Риски предпринимательской деятельности.

Задание 5. Студентам предлагается раздаточный материал «Опросный лист оценки человеческих факторов индивидуального уровня страхователя (по методике Г. Айзенка и Н.П. Фетискина)». Каждому необходимо ответить на вопросы и соотнести результат с таблицей, сделать выводы об эффективности данной методики в оценке человеческих факторов. На задание отводится 15 минут.

Таблица 9.

Матрица риска

Качественная характеристика частоты события	Кол-во баллов	Серьезность последствий			
		Катастрофическое	Значительное	Серьезное	Незначительное
Частое	110-70	В	В	В	С
Вероятное	69-50	В	В	С	М
Случайное	49-36	В	В	М	М
Маловероятное	35-21	В	В	М	М
Неправдоподобное	20-10	В	С	Н	Н
Невероятное	9-0	С	С	Н	Н

4. Контроль и самопроверка знаний: проведение тестового задания. Каждому студенту выдается тестовое задание, в котором предлагается ответить на 10 вопросов и выбрать один правильный ответ. Далее проводится сверка ответов с ключом.

1. Что такое человеческий фактор?

а) термин, обозначающий возможность принятия человеком ошибочных действий и решений в той или иной деятельности;

б) термин, обозначающий неблагоприятное эмоциональное состояние человека;

в) единственный ресурс, который осознанно действует в экономике.

2. Страховой риск характеризуется:

а) переоценкой человеком своих возможностей, без обладания специальными знаниями и опытом;

б) вероятностью понести убытки организацией;

в) событием, наступление которого не определено во времени и в пространстве.

3. Одним из методов оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков является:

- а) андеррайтинг;
- б) прогнозирование;
- в) коэффициентный.

4. Цель деятельности страховой компании:

а) максимизация прибыли;

б) обеспечение защиты имущественных интересов физических и юридических лиц;

в) обеспечение защиты интересов физических лиц.

5. К человеческим факторам риска относятся:

- а) состояние окружающей среды, возраст, здоровье;
- б) квалификация, межличностные конфликты, банкротство;
- в) пол, ценности, компетенции.

6. Что не входит в задачи деятельности страховщиков:

- а) перераспределение денежных средств;
- б) оценка страхового риска;
- в) ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций.

7. Принципом страхования является:

- а) полная уплата страховых премий;
- б) страховой интерес;
- в) отсутствие просроченной задолженности по кредитам.

8. Страховыми событиями при страховании граждан от несчастных случаев могут быть такие:

- а) смерть застрахованного по любой причине (кроме самоубийства);
- б) дожитие застрахованного до окончания срока действия договора страхования;
- в) смерть застрахованного от несчастного случая.

9. Какие из видов страхования не принадлежат к имущественному?

а) страхование ответственности владельцев автотранспортных средств;

б) страхование кредитов;

в) страхование наземного транспорта.

10. Какие свойства являются критериями страховых рисков?

а) низкая степень вероятности;

б) возможность оценки в стоимостных единицах;

в) чрезвычайно большие потери.

Ключ к тесту: 1–а; 2–в; 3–а; 4–б; 5–в; 6–а; 7–б; 8–в; 9–а; 10–б.

5. Подведение итогов: прием выполненных работ студентов, проверка их умений и навыков, анализ и оценка.

Вопросы студентам:

1. Какой цели достигли на сегодняшнем занятии?

2. Чему научились на этой практической работе?

3. Достаточно ли было ваших знаний по данной теме, для того чтобы справиться с заданиями?

4. Что понравилось (не понравилось) на сегодняшнем занятии?

Таблица 10.

План хода занятия по этапам

№	Этап занятия, время, отводимое на данный этап (в минутах)	Деятельность педагога	Деятельность обучающихся	Предполагаемые результаты (на уровне обучающихся)	Средства обучения
1.	Организационный этап	Взаимные приветствия, фиксация отсутствующих, сообщение темы	Подготовка к предстоящему занятию	Организация внимания внутренней и готовности	Мультимедийная презентация

Продолжение таблицы 10.

2.	Актуализация знаний (10 минут)	Выявление у студентов имеющихся знаний по изученной теме	Ответить на вопросы письменно	Актуализировать опорные знания.	Мультимедийная презентация
3.	Закрепление знаний (50 минут)	Проведение практических заданий	Выполнение практических заданий	Систематизировать знания	Раздаточный материал
4.	Контроль и самопроверка знаний (20 минут)	Выдача тестового задания. Указать на ошибки обучающимся	Выполнить тестовое задание.	Определить границы знания и незнания	Мультимедийная презентация
5.	Подведение итогов (5 минут)	Оценить выполненную работу студентов	Ответить на поставленные вопросы. Оценить качество выполненной работы	Проанализировать результаты работы	Мультимедийная презентация

В данном параграфе были представлены план-конспекты по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании». Нами было приведено подробное описание каждого этапа занятий, а также время, которое отводится на реализацию данных этапов как теоретического, так и практического занятий. Целью теоретического занятия является изучение нового материала по данной теме, а практического занятия – закрепление знаний.

### Выводы по главе 3

Дисциплина «Страховое дело» входит в цикл общепрофессиональных дисциплин. Реализуется в 3 семестре в объеме 135 часов по максимальной нагрузке, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 90 часов: лекции – 46 часов, практические занятия – 44 часа; самостоятельной работы обучающегося - 45 часов.

Данную дисциплину изучают обучающиеся по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 Страхование (по отраслям).

При изучении дисциплины студенты знакомятся с комплексом взаимосвязанных вопросов, раскрывающих фундаментальные теоретические и практические аспекты страхового дела.

Нами были разработаны два план-конспекта по теме «Человеческий фактор как источник возникновения рисков в страховой компании». Применение данных план-конспектов в процессе преподавания повысит качество знаний студентов по дисциплине «Страхование» и позволит продемонстрировать взаимосвязь человеческой деятельности и страховых рисков.

## Заключение

Человеческий фактор содержит в себе как социальные, так и экономические аспекты. Действия человеческого фактора проявляются в таких направлениях как труд и соответственно результативность труда, способ организации общественного труда, потребности людей, их экономические интересы, система социально-экономических отношений по распределению и потреблению материальных и духовных благ и др. С 18 века множество ученых занимались изучением человека, его происхождением и поведением в обществе. Одним из известных представителей того времени является Адам Смит. Безусловно, история изучения природы человека началась не с имени этого ученого, но именно его труды послужили прочным фундаментом для дальнейшего изучения.

С одной стороны человеческий фактор описывает человека со всем набором качеств, параметров, способностей и возможностей, которые формируются и проявляются в определенных условиях. Существуют два вида качеств и способностей человека:

1. Врожденные характеристики, а также полученные в процессе воспитания, в силу ценностей, норм поведения, жизненных принципов семьи;
2. Приобретенные характеристики, такие как знания и навыки.

С другой стороны человеческий фактор рассматривается как ошибочность принятых человеком решений. Понятие человеческого фактор содержит в себе определенную ограниченность. В силу множества факторов, таких как недостаточность знаний и опыта, физическое состояние, различные заболевания, психологические особенности человека могут стать источниками возникновения тех или иных рискованных ситуаций.

Под риском в общем смысле принято понимать вероятность наступления неблагоприятного или нежелательного события. Предполагая наступление опасных событий и явлений,



практически невозможно определить степень причинения вреда, а также объем причиненного ущерба от воздействия данных опасностей на объекты и предметы материального мира.

Опасности могут быть значительными и масштабными, влекущими за собой невосполнимые материальные потери, могут повлечь за собой небольшие потери или потери вовсе не возникнут. В этом и состоит главная суть термина риск. Риски подразделяются на различные виды по классифицируемым признакам. Существует при этом различное влияние тех или иных факторов на риск. При этом человеческий фактор является существенным источником возникновения неблагоприятного события. Деятельность страховых компаний заключается в принятии рисков. Под страховым риском понимается, прежде всего, событие, наступление которого не определено во времени и в пространстве, опасное и создающее вследствие этого стимул для страхования; это тот риск, который может быть оценен с точки зрения вероятности наступления страхового случая и размеров возможного ущерба.

Страховые компании в своей работе проводят оценку соответствующих рисков. Принимая риски страхователей, компания оценивает факторы, которые оказывают влияние на наступление негативного события. Среди методов оценки, используемых страховыми организациями, существуют самые разнообразные. Например, андеррайтинг – это деятельность страховщика, направленная на оценку рисков, принимаемых в страхование, определение адекватного страхового тарифа и условий страхования и др. Другими словами андеррайтинг представляет собой совокупность действий по оценке страхового риска и его факторов, характеризующих личность страхователя, состояние его здоровья и тд.

Другим методом оценки влияния человеческого фактора, который напрямую может выявить, то, как человек поведет себя в ситуации риска,

называется методика диагностики степени готовности к риску. Целью данной методики является определение степени готовности человека к риску. Методика направлена на изучение психологических и поведенческих реакций человека в конкретной рискованной ситуации. Другими словами, методика позволяет выявить какие факторы человека могут повлиять на принятие решения в условиях риска.

Такая страховая организация как ПАО СК «Росгосстрах» является лидером на рынке страховых услуг. Компания предоставляет различные виды страхования своим клиентам. Принимая риск от страхователя, компания проводит соответствующую оценку риска и тех человеческих факторов, которые оказывают влияние на наступление страхового случая. Наступление страхового случая является по своей сути реализацией страхового риска, как единственного основания для выполнения страховщиком своих обязательств перед страхователем – возмещение ущерба. В зависимости от вида страхования выделяются следующие основные категории страховых случаев в ПАО СК «Росгосстрах»:

- 1) Социальные;
- 2) Личные;
- 3) Имущественные;
- 4) Риски предпринимательской деятельности.

ПАО СК «Росгосстрах» использует при этом метод анкетирования для оценки влияния человеческих факторов на возникновение страховых случаев. Метод анкетирования удобен в обработке результатов. На основании сведений, полученных из анкеты, специалистами страховой компании могут быть поставлены дополнительные вопросы, ответы на которые необходимы для определения степени риска и заключения договора страхования. Анкета содержит в себе перечень вопросов, которые касаются такого человеческого фактора как физическое состояние и здоровье человека. Также, компанией используются различные психологические направленные методы оценки влияния человеческих факторов, например

таблиц Шульца. Когнитивные процессы человека, такие как внимание, мышление и восприятие, которые могут стать существенным источником риска в определенной ситуации, также оцениваются компанией. Различные свойства внимания – его концентрация, объем, переключаемость и устойчивость могут существенно повлиять на исход рискованной ситуации. Принимая риск предпринимателей, компания оценивает человеческие факторы по различным критериям оценки. Каждый предприниматель понимает возможность наступления каких-либо рисков в его компании, так как предпринимательская деятельность по своей природе является рискованной. В качестве методики оценки человеческих факторов на предприятии выступает интервьюирование (собеседование) непосредственно руководителя организации, после чего предлагаются некоторые рекомендации по выявлению возможных рисков, и их минимизации. Для того чтобы оценить факторы, которые могут повлиять на возникновение рисков для компании предпринимателя, используются конкретные таблицы с коэффициентами вероятности. В результате чего определяется возможность заключения договора страхования.

Главная роль деятельности ПАО СК «Росгосстрах» в предвидении тех или иных рисков, их минимизация, с помощью методов оценки человеческих факторов осуществление своих главных функций по принятию риска, определению страховой суммы, страховой премии при заключении договора о страховании с клиентом.

В ПАО СК «Росгосстрах» оценка рисков состоит в определении параметров каждого из рисков. Выделяют соответствующие группы риска, исходя из наиболее существенных признаков, которые служат мерой и критерием оценки. Например, такие человеческие факторы как возраст (иногда вес и рост) человека на момент заключения договора личного страхования. Также, страховая компания анализирует физическое состояние человека, дополнительно может проводиться предварительное

медицинское освидетельствование с целью выявления опасных заболеваний.

Однако, по нашему мнению, в компании отсутствует более глубокая и разносторонняя оценка человеческих факторов. Так как процесс оценивания влияния того или иного фактора является достаточно сложным, особенно в интерпретации результатов. При оценивании рискованной ситуации многие человеческие факторы не берут во внимание в связи с недостаточностью использования специальных направленных на то методик.

Мы предлагаем использовать методику, которая, прежде всего, будет оценивать человеческие факторы индивидуального уровня, например возраст, здоровье, психофизиологические особенности человека. Так, нами был представлен опросный лист оценки человеческих факторов индивидуального уровня страхователя (по методике Г. Айзенка и Н.П. Фетискина). Данная разработка входит в группу субъективно-оценочных методик, которые позволяют человеку оценить себя и собственное поведение. Реализация такого рода методик позволит страховщику достаточно быстро и просто получить соответствующие результаты. При дальнейшей оценке страховщику предлагается интерпретировать результаты опросного листа по матрице рисков. Данная матрица позволяет выявить вероятность наступления риска, а также определить вероятные масштабы последствий от того влияния, которое оказывает человеческий фактор.

При выборе методов проведения оценки человеческого фактора необходимо также учитывать цели оценивания, критерии приемлемого риска, характер опасности, наличие ресурсов для проведения анализа, опыт и квалификацию страховщиков, наличие необходимой информации и другие факторы.

Так, на стадии идентификации опасностей и предварительных оценок человеческого фактора рекомендуется применять методы, опирающиеся на продуманную процедуру, специальные вспомогательные

средства (анкеты, бланки, опросные листы, инструкции) и практический опыт страховой компании.

Таким образом, рекомендации, представленные в исследовании, принесут положительные результаты в вопросе оценки влияния человеческого фактора на возникновение страховых рисков в страховой компании.

Также, нами были разработаны и методические рекомендации по теме «Человеческий фактор как источник рисков в страховой компании». Представленные план-конспекты по данной теме подробно описаны по этапам, времени, отводимого на соответственные этапы, методы и средства обучения. Данные рекомендации позволят обучаемым понять специфику страхования, детально познать важные аспекты деятельности специалиста страхового дела. Таким образом, все вышеизложенное свидетельствует о достижении цели исследования и выполнения задач.

## Список используемой литературы

1. Архипов, А. П. Страхование: учебник [Текст] / А. П. Архипов. – М.: КНОРУС, 2013. – 288 с.
2. Атоян, Р. Э. Виды страхования и страховые риски[Электронный ресурс] /Р. Э. Атоян // ГИАБ.– 2014.– №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vidy-strahovaniya-i-strahovye-riski>
3. Бадалова, А.Г. Управление рисками деятельности предприятия: учебное пособие[Текст] / А.Г. Бадалова, А.В. Пантелеев. – М.: Вузовская книга, 2015. – 234 с.
4. Базилевич, В.Д. Экономическая теория: политэкономия[Текст]/ В. Д. Базилевич. –М.: Рыбари, 2016. –870 с.
5. Балабанов, И. Т. Страхование. Организация. Структура. Практика [Текст] / И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов. – М.: Питер, 2016. – 256 с.
6. Баликоев, В.З. Общая экономическая теория: учебник для студентов, обучающихся по эконом.специальностям[Текст] / В.З. Баликоев. – М.: Омега–Л, 2013. – 684 с.
7. Бухгалтерская (финансовая) отчетность [Электронный ресурс] / Росгосстрах. – 2018. - URL: <https://www.rgs.ru/about/investors/oao/index.wbp>
8. Васильев, В.П. Макроэкономика: учебное пособие [Текст] / В.П. Васильев. – М.: ДиС, 2012. – 208 с.
9. Васильева, Е.Е. Актуальные проблемы риск-менеджмента в России [Текст] // Инновационная наука.– 2017.– №6–1. – С. 54-56.
10. Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник [Текст] / В.Р.Веснин. – М.: Проспект, 2013. – 320 с.
11. Виды рисков страховой компании и процесс управления ими [Электронный ресурс]/ Учебные материалы онлайн. – 2017. –URL:

[https://studwood.ru/1233176/bankovskoe\\_delo/vidy\\_riskov\\_strahovoy\\_kompanii\\_protssess\\_upravleniya](https://studwood.ru/1233176/bankovskoe_delo/vidy_riskov_strahovoy_kompanii_protssess_upravleniya)

12. Влияние человеческого фактора [Электронный ресурс] / Гильдия издателей периодической печати. – 2017. – URL: <https://www.ronl.ru/uchebnyye-posobiya/psikhologiya/186754/>
13. Вяткин, В.Н. Риск-менеджмент: Учебник [Текст] / В.Н. Вяткин, В.А. Гамза, Ф.В. Маевский. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 353 с.
14. Гвозденко, А. А. Основы страхования [Текст] / А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 320 с.
15. Глоссарий страховых терминов [Текст] / авт.–сост. И. В. Ломакин–Румянцев. – М., 2008. – 87 с.
16. Гукасян, Г. М. Экономическая теория: учебное пособие [Текст] / Г. М. Гукасян, Г. А. Маховикова. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.
17. Ермасова, Н.Б. Риск–менеджмент организации: учебно–практическое пособие [Текст] / Н.Б. Ермасова. – М.: Дашков и К, 2014. – 380 с.
18. Жуков, Б. М. Девять качеств, по которым вам следует оценивать людей в организационной работе [Текст] / Б.М. Жуков // Сборник Центра Элитариум. – 2014. – 2 с.
19. Журавлева, Г.П. Экономическая теория. Микроэкономика: учебник [Текст] / Г.П. Журавлева, Н.А. Поздняков, Ю.А. Поздняков. – М.: ИНФРА–М., 2017. – 440 с.
20. Завьялов, Ф.Н. Риски в экономике: методы оценки и расчета: учебное пособие [Текст] / Ф.Н. Завьялов; Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль: ЯрГУ, 2012 – 150 с.
21. Рыхтикова, Н. А. Анализ и управление рисками организации [Текст] / Н.А. Рыхтикова. – М.: Форум, 2015. – 240 с.
22. Исследовательский холдинг Ромир [Электронный ресурс]. – 2018. – URL: <http://romir.ru/>
23. Калина, Н.Ф. Психология личности: учебник для ВУЗов [Текст] / Н.Ф. Калина. – М.: Академический проект, 2015. – 214 с.

24. Караваев, В.А. Проектирование системы управления и рационального использования человеческого капитала [Электронный ресурс] / В. А. Караваев // Экономика и менеджмент инновационных технологий.– 2013.– №2.– URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2013/02/1594>
25. Карнаух, Н. Н. Охрана труда: учебник для прикладного бакалавриата [Текст] / Н. Н. Карнаух. – М.: Юрайт, 2014 – 380 с.
26. Климантова, Г.И. Методология и методы социологического исследования: учебник [Текст] / Г.И. Климантова. – М.: Дашков и К, 2015. – 256 с.
27. Климова, М.А. Управление риском в страховании [Электронный ресурс]/ М. А. Климова // Центра дистанционного образования МГУП . – 2002. –URL: <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook111/01/part-007.htm>
28. Кобозева, Н. В. Банкротство. Учет, анализ, аудит [Текст] / Н.В. Кобозева. – М.: Инфра–М, Магистр, 2017. – 208 с.
29. Лейбин, В.М. Психоанализ [Текст]/ В.М. Лейбин. –2-е изд. – СПб.: 2016. – 592 с.
30. Любарская, Е. Цена человеческой жизни [Электронный ресурс] / Лента.Ру. – М.: 2008 –URL: <http://lenta.ru/articles/2004/02/18lifepriice/>
31. Мамаева, Л. Н. Управление рисками [Текст] / Л.Н. Мамаева. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 256 с.
32. Маслова, В. М. Менеджмент: управление персоналом[Текст] / В.М. Маслова.–2-е изд., перераб. и доп. – М.: 2015. – 492 с.
33. Найт Ф. Риск, неопределенность и прибыль [Текст]/ Ф. Найт. – М.: Дело, 2013. – 360 с.
34. О компании Росгосстрах [Электронный ресурс] / Росгосстрах. – URL:<https://www.rgs.ru/about/information/index.wbp>
35. Пискунов, А.И. Роль человеческого капитала в повышении конкурентоспособности предприятий АПК [Текст] / А.И. Пискунов // Креативная экономика. – 2014. – № 12 (72).–С. 13-18.



36. Пресс-центр[Электронный ресурс]/ Росгосстрах. – 2018. – URL: <https://www.rgs.ru/pr/news/rosgosstrakh-za-3-kvartala-2017-goda-sokratil-ubytki-ot-strakhovoy-deyatelnosti-pochti-v-2-raza-151117/>
37. Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь[Текст] / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева/ под общ.ред. Б. А. Райзберга. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра–М, 2013. – 512 с.
38. Сведения о показателях состояния безопасности дорожного движения [Электронный ресурс]/ Статистика. – М.: ГОУБДД МВД России, 2018. – URL: <http://stat.gibdd.ru/>
39. Семянищева, П. А. Психофизиологические аспекты саморегуляции психических функциональных систем человека: дис. ... кандидата психологических наук / П. А. Семянищева. – Москва [б. и.], 2017. – 219 с.
40. Слободская, А.Л. Риски в управлении персоналом : учеб.пособие [Текст] / Под редакцией д-ра экон. наук, проф. В.К. Потемкина. – СПб.: СПбГУЭФ, 2015. – 155 с.
41. Соломин, В. П. Психологическая безопасность: учебное пособие [Текст] / В. П. Соломин. – М.: Дрофа. – 2011. – 288 с.
42. Спиридонов, В.Ф. Горизонты когнитивной психологии [Текст] / В.Ф. Спиридонов. – М.: Книга по Требованию, 2017. – 320 с.
43. Сплетуков, Ю. А. Страхование [Текст] / Ю.А. Сплетуков, Е.Ф. Дюжиков. – М.: Инфра–М, 2016. – 320 с.
44. Страховый риск [Электронный ресурс]/ Центр управления финансами. – М.: Научный центр, 2018. – URL: <http://center-yf.ru/data/Yuristu/strahovoy-risk.php>
45. Таха, М.Х. Роль человеческого фактора в техногенной и социальной безопасности [Текст] / М. Х. Таха, О.С. Булычева, Д.Ю. Садака// Успехи современного естествознания. – 2014. – № 6. – С. 94–99.
46. Тиц, С. Н. Человеческий фактор [Электронный ресурс] : электрон.учеб.пособие / С. Н.Тиц. - Минобрнауки России, Самар. гос.

аэрокосм, ун-т им. С. П. Королева (нац. исслед. ун-т). – Электрон., текстовые и граф.дан.– Самара, 2012 –CD-ROM.

47. Фомичев, А.Н. Риск-менеджмент: учебник для бакалавров [Текст] / А.Н. Фомичев. – М.: Дашков и К, 2016. – 372 с.

48. Хабаров, И. О. Разработка автоматизированной системы учета нарушений, связанных с безопасностью на производстве: дис. ...канд. физ.-мат. наук/ И. О. Хабаров. – СПб.: [б. и.], 2015. – 85 с.

49. Чернова, Г.В. Страхование и управление рисками [Текст] / Г. В. Чернова. – М.: Юрайт, 2015.

50. Шахов, А.М. Финансовые стратегии обеспечения конкурентоспособности страховых организаций // Упр. экон. системами : электрон.науч. журн. – 2014. – № 2 (26). – 25 с.

51. Энциклопедический словарь крылатых слов и выражений[Текст] / авт.–сост. Вадим Серов. – М.: Локид–Пресс, 2003. – 677 с.

## Приложения

Приложение 1

### Заявление - анкета на страхование

В страховую компанию « \_\_\_\_\_ »

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

#### I. Сведения о Страхователе

Ф.И.О.	
Адрес регистрации	
Паспортные данные	
Контактный телефон	
Дата рождения	
Место работы	
Должность, специальность, профессия	
Семейное положение	

#### II. Данные кредитного договора

Сумма кредита	
Срок кредитования	
Программа – новое жилье; - вторичное жилье; - областная программа; - иное _____	
Контактное лицо в банке (Ф.И.О., телефон)	

#### III. Страхование по риску смерти, утраты трудоспособности Заемщика/Созаемщика

##### Особые факторы риска:

1	Связана ли Ваша профессиональная или иная деятельность с нижеперечисленным:	
2	Исполнение обязанностей руководителя?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
3	Управление машинами, механизмами или пребывание в непосредственной близости от работающих машин и механизмов? Работа на высоте? Работа в море? Работа в нефтяной и газовой промышленности?	

	<p>Работа в шахте или пребывание под землей?  Работа, связанная с опасностью облучения, с взрывоопасными веществами, опасными химическими веществами, высоким электрическим напряжением, с высокими температурами или пребыванием в опасных зонах?  Работа в охранных фирмах, работа в правоохранительных органах, работа в качестве охранника или сотрудника безопасности?</p> <p style="text-align: center;"><b>(необходимое подчеркнуть)</b></p>	
4	<p>Другая работа, связанная с повышенным риском?  <b>(указать какая):</b></p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
5	<p>Связана ли Ваша деятельность с путешествиями и переездами, командировками за границу, пребыванием в «горячих точках» (местах вооруженных конфликтов или военных действий), местах беспорядков и забастовок, районах химического или радиоактивного заражения? Намереваетесь ли Вы посетить/посещать вышеперечисленные районы какой-либо целью?  Принимаете ли Вы участие в любых путешествиях или мероприятиях, связанных с повышенным риском, применением дополнительного снаряжения? <b>(необходимое подчеркнуть)</b></p>	
6	<p>Требуется ли Вашей работе каких-либо специальных лицензий (кроме удостоверения водителя автомобиля или общественного транспорта)?</p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
7	<p>Занимаетесь ли Вы в качестве хобби или профессионально: а) авиацией или любыми полетами (дельта- и парапланеризмом, прыжками с парашютом, полетами на планере, вертолете и т.д.), б) погружениями в воду (плавание с аквалангом и т.д.), передвижениями по воде (на парусниках, моторных лодках, скутерах и т.д.) (исключается рейсовый пассажирский воздушный и водный транспорт), в) альпинизмом и скалолазанием, спелеологией, горными лыжами, г) любыми видами борьбы или боевых искусств, д) охотой, е) ездой на мотоцикле, верховой ездой любыми другими опасными видами спорта? <b>(необходимое подчеркнуть)</b></p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
8	<p>Принимаете ли Вы участие в любых видах соревнований, гонок (в том числе автомобильных)?</p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
9	<p>Есть ли другие факторы, которые не были еще упомянуты в вышеуказанных разделах и которые могут повлиять на риск возникновения у Вас проблем со здоровьем, риск наступления несчастного случая?  Связана ли Ваша профессиональная деятельность сейчас или была связана ранее с вредным или опасным производством?</p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
10	<p>Застрахована ли Ваша жизнь или здоровье в других компаниях?</p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
	<p>Ваш рост _____ см, Ваш вес _____ кг.  Подвергался ли Ваш вес колебаниям более чем на 5 кг в течение последнего года?</p>	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет

11	<b>Информация за последние 12 месяцев:</b> Курите ли Вы? (сигарет, папирос, трубок <b>в день</b> – нужное подчеркнуть), Употребляете ли спиртное? _____ пива (грамм в неделю), _____ вина (г. в неделю), _____ водки или напитков > 40° (г. в неделю), Употребляете ли Вы (или назначали ли Вам) какие-либо медикаменты (в том числе антидепрессанты, успокоительные, транквилизаторы, снотворные, болеутоляющие, наркотические гормональные вещества)? <p style="text-align: right;">(что именно и причина)</p>	
12	Употребляли ли Вы табак, спиртное, наркотические вещества (с целью лечения или с иной целью) в количествах больших, чем сейчас?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
13	Имеете ли Вы в настоящий момент, либо имели в прошлом, инвалидность? Какой группы? Как давно? По какой причине?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
Артериальное давление (мм.рт.ст.): верхнее _____, нижнее _____		
<b>Вы имели когда-либо или имеете следующие хронические или врожденные заболевания:</b>		
14	Расстройство деятельности сердца: ишемическая болезнь, ревматизм, шумы в сердце, боли за грудиной, затрудненность дыхания, сердцебиение и т.д.?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
15	Повышенное артериальное давление, заболевание кровеносных сосудов, нарушение кровообращения?(артериит,тромбофлебит и т.д.)	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
16	Заболевания легких или дыхательных путей: астма, бронхит, навязчивый кашель, туберкулез, пневмония и т.д.?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
17	Расстройство пищеварительной системы, желчного пузыря или печени: гастрит (подозрение на него), язва, часто повторяющиеся нарушения пищеварения, отрыжка, изжога, боли и т.д. ?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
18	Заболевания почек, мочеполовой системы: частые отеки, белок в моче, камни, простатит, венерические болезни и т.д. ?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
19	Проходили ли Вы консультации, тесты (кроме профилактических, с отрицательным результатом), лечение в связи со СПИД, нарушениями, связанными со СПИД, другими заболеваниями, передаваемыми половым путем или внутривенно, включая гепатиты?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
20	Какие-либо нервные или психические расстройства: эпилепсия, провалы в памяти, параличи и т.д.? Отмечались ли у Вас случаи потери сознания? Состоите ли Вы/состояли ли Вы на учете у невропатолога или психиатра, проходили ли лечение в психоневрологических/психиатрических клиниках? Лечились ли Вы когда-либо от алкоголизма, наркомании, токсикомании? Делали ли Вы попытки к самоубийству?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
21	Заболевания уха, горла, носа, глаз: дефекты зрения (в	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет

	том числе близорукость, дальнозоркость – более 6 диоптрий), хронические отит, тонзиллит или ангина, нарушение зрения и т.д.? (Исключаются гриппы, ОРВИ, детские инфекционные болезни, не оставившие последствий).	
22	Заболевания мышц, костей, связок, суставов, позвоночника: остеопороз, остеохондроз, миозит, артрит, ревматизм, подагра, смещение дисков или позвонков, какие-либо ограничения двигательных функций и т.п.?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
23	Диабет, повышенное содержание сахара в крови, увеличение щитовидной железы, другие эндокринные нарушения и заболевания желез?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
24	Какие-либо заболевания крови? Рак, новообразования или опухоли любого вида? Подвергались ли Вы радио- или химиотерапии?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
25	Заболевания женских органов (молочной железы, яичников, матки), осложненная беременность и роды (кесарево сечение, выкидыши).	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
26	Дата рождения Вашего последнего ребенка: _____. Вы беременны сейчас?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
27	Стационарное лечение, обращения к врачам-специалистам по поводу недомогания (кроме стоматолога; ОРВИ, гриппа), вызовы «скорой», специальные обследования (УЗИ, рентген, ЭКГ и др.) в связи с заболеваниями, обнаружены ли отклонения от нормы? - за последние 5 лет.	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
28	Острые аллергические реакции? Любые другие хронические или врожденные заболевания, операции, группа инвалидности?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
29	Предполагаете ли Вы необходимость обратиться к врачу (кроме стоматолога; ОРВИ, гриппа) по поводу заболевания ближайšie 6 месяцев?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
30	Страдали ли в возрасте до 60 лет от диабета, рака, инсульта, заболеваний сердца, повышенного давления, заболеваний почек, психических и прочих наследственных заболеваний Ваши родители, братья или сестры, живые или умершие.	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
31	Были ли Вы связаны с радиоактивными материалами и подвергались ли Вы облучению выше установленных норм?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет
32	Когда Вы последний раз проходили диспансеризацию? _____ Обнаружены ли отклонения от нормы?	<input type="checkbox"/> - да, <input type="checkbox"/> - нет

Заемщик/Созаемщик: \_\_\_\_\_

подпись: \_\_\_\_\_

Тариф по страхованию жизни \_\_\_\_\_ %

Приложение 2

**Опросный лист оценки человеческих факторов индивидуального уровня страхователя (по методике Г. Айзенка и Н.П.Фетискина)**

№	Психические состояния	Подходит	Частично подходит	Совершенно не подходит
		Балл		
		2	1	0
1	Не чувствую в себе уверенности			
2	Часто краснею из-за пустяков			
3	Мой сон беспокоен			
4	Легко впадаю в уныние			
5	Беспокоюсь о только воображаемых еще неприятностях			
6	Меня пугают трудности			
7	Люблю копаться в своих недостатках			
8	Меня легко убедить			
9	Я мнительный			
10	С трудом переношу время ожидания			
11	Нередко мне кажутся безвыходными положения, из которых можно найти выход			
12	Неприятности меня сильно расстраивают, я падаю духом			
13	При больших неприятностях я склонен без достаточных оснований винить себя			
14	Несчастья и неудачи ничему меня не учат			
15	Я часто отказываюсь от борьбы, считая ее бесплодной			
16	Я нередко чувствую себя беззащитным			
17	Иногда у меня бывает			

	состояние отчаяния			
18	Чувствую растерянность перед трудностями			
19	В трудные минуты жизни иногда веду себя по-детски, хочу чтобы меня жалели			
20	Считаю недостатки своего характера неисправимыми			
21	Оставляю за собой последнее слово			
22	Нередко в разговоре перебиваю собеседника			
23	Меня легко рассердить			
24	Люблю делать замечания другим			
25	Хочу быть авторитетом для окружающих			
26	Не довольствуюсь малым, хочу большего			
27	Когда разгневаюсь, плохо себя сдерживаю			
28	Предпочитаю лучше руководить, чем подчиняться			
29	У меня резкая, грубоватая жестикуляция			
30	Я мстителен			
31	Мне трудно менять привычки			
32	Нелегко переключаю внимание			
33	Очень настороженно отношусь ко всему новому			
34	Меня трудно переубедить			
35	Нередко у меня не выходят из головы мысли, от которых следовало бы освободиться			
36	Нелегко сближаюсь с людьми			
37	Меня расстраивают даже незначительные нарушения плана			
38	Нередко я проявляю упрямство			
39	Неохотно иду на риск			
40	Резко переживаю отклонения от принятого мною режима			
41	Я часто волнуюсь понапрасну			



42	Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня			
43	Я боюсь выглядеть глупцом			
44	Я беспокоюсь за свое будущее			
45	Внешний вид других куда лучше, чем мой			
46	Многие не понимают меня			
47	Чувствую, что не умею, как следует разговаривать с людьми			
48	Люди ждут от меня очень многого			
49	Чувствую себя скованным			
50	Мне кажется, что со мной должна случиться какая-то неприятность			
51	Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне			
52	Я чувствую, что люди говорят обо мне за спиной			
53	Я не чувствую себя в безопасности			
54	Мне не с кем поделиться своими мыслями			
55	Люди не особо интересуются моими достижениями			
Общее количество баллов:				