

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ДРУЖЕСТВА

*НАКО Т. ТАШКОВ, доц. д-р¹, ОЛИВЕР Н. ФИЛИПОСКИ, асс. м-р²,
ТАТЈАНА Д. ДЖАЛЕВА, асс. м-р³, ДЕЯН Л. МЕТОДИЕСКИ, асс. м-р⁴*

QUALITY MANAGEMENT IN INSURANCE COMPANIES

*NAKO T. TASKOV, assoc. prof. PhD, OLIVER N. FILIPOSKI, ass. M. Sc.,
TATIJANA D. GALEVA, ass. M. Sc., DEJAN METODIJESKI, ass. M. Sc.*

Резюме

Застраховането е специфична дейност, която продава договорни отношения между застрахователното дружество и потребителите. Застрахователните дружества са готови да защитят имуществото и лицата от рисковете, които ги застрашават, а потребителите (осигурените) са готови да предадат своята грижа за имота, дори и живота на застрахователните дружества. Също така, застрахователните дружества са изправени пред съвременните тенденции, където се рисува новата карта на рисковете, с които трябва да се справят. Поради това, те трябва дългосрочно да са стабилни, навременни, точни и надеждни в изпълнение на своите задачи, ефективни и ефикасни с положителни резултати за акционерите от една страна и доволните клиенти от друга. Всичко това е изпълнимо посредством предварително точно определени изисквания за качеството на услугите, прилагане на система, която осигурява успешна работа на дружествата, развитие на услуги, насочени към нуждите на клиентите и непрекъснат надзор върху тяхната реализация. Такава система е известна като управление на качеството, стандартизиран подход, който представлява същевременно нужда и необходимост на съвременните застрахователни дружества.

¹Факултет за туризъм и бизнес логистика, Университет "Гоце Делчев", гр. Штип, Р.Македония

E-mail: nako.taskov@ugd.edu.mk

²Факултет за туризъм и бизнес логистика, Университет "Гоце Делчев", гр. Штип, Р.Македония

E-mail: oliver.filiposki@ugd.edu.mk

³Факултет за туризъм и бизнес логистика, Университет "Гоце Делчев", гр. Штип, Р.Македония

E-mail: tatjana.dzaleva@ugd.edu.mk

⁴Факултет за туризъм и бизнес логистика, Университет "Гоце Делчев", гр. Штип, Р.Македония

E-mail: dejan.metodijeski@ugd.edu.mk

Ключови думи: *застрахователно дружество, управление на качеството, риск, стандартизация, JEL класификация G22.*

Keywords: *insurance company, quality management, risk, standardization, JEL classification G22.*

1. Въведение

Големите застрахователни пазари отчитат интензивните процеси на глобализация през последното десетилетие. Новите икономически и юридически правила, особено онези свързани с либерализацията и дерегулацията, напредъка на електронните комуникации, както и големите изисквания на стандартизация и организация на работа създават нов концепт в областта на застраховането. С процеса на сливания и покупки на компании се ускорява процеса на разширяване на предлагането на услуги, решава се проблема с развитието и растежа, като чрез високата диверсификация се постига дисперсия на риска.

Такива процедури, от своя страна, отварят редица нови функционални организационни проблеми, от проблеми със стандартизацията до повишен брой нови управленски проблеми. Непрекъснатата борба за увеличаване на стойността на акциите на фондовата борса се осъществява чрез подобряване на качеството и увеличаването на общия капитал. От една страна се осъществява ефект на икономиката на мащаба (което е много важно в застрахователния бизнес), а от друга страна ценова конкурентоспособност чрез намаляване на цените на услугите, чрез увеличаване на ефекта от работата и увеличаването на развитието на услугите и пазарите.

Стандартизацията на процедурите и технологиите на работа водят до полесен трансфер на знания и бързо разпространение на нови пазари. Либерализацията и дерегулацията в страните в преход веднага отваря потенциално голям пазар с много слабо развита и неконкурентна работна структура.

Самото качество и организацията на работа, както и ефективното управление в новите пазарни условия представляват особен проблем. Поради това въпроса относно изследването на условията на развитие и въвеждането на система за управление на качеството в застраховането е особено актуален.

2. Контрол и стратегически последици върху качеството

Въпреки че качеството се определя по много начини, Американското дружество за контрол на качеството предлага следната стандартна

дефиниция: Качество е съвкупността от характеристики на един продукт или услуга, съдържащите способност да отговарят на посочените или подразбиращи се нужди. Стратегически, качеството може да се използва за увеличаване на конкуренцията. Правилната стратегия, зависи от пълното разбиране на важните измерения на качеството.

От стратегическа гледна точка съществуват осем измерения на качеството:

Производителността (опит, изпълнение) включва основните оперативни характеристики на продукта или услугата.

Свойствата са допълнение към основните функционални характеристики на продуктите или услугите.

Сигурността се отнася до вероятността продуктът да не работи правилно или напълно да се развали в рамките на определен период от време.

Конформитет (съвпадение) се отнася до степента, до която дизайна или експлоатационните характеристики на продукта отговарят на вече установените стандарти.

Трайност е мярка за това колко използваемост получава потребителя от един продукт или услуга.

Сервисбилност се отнася до скоростта, любезността, степента на обучение и лекота за корекция.

Естетиката се отнася до това как продуктът изглежда, неговия външен вид, как звучи той, какъв е на докосване, вкус или каква му е аромата - всички субективни въпроси, които в голяма степен зависят от личния съд и желания.

Перципирано качество се отнася на индивидуалната субективна оценка на качеството на някой продукт или услуга.

3. Система на напълно (цялостно) управление на качеството

С цел да се подобри качеството, много организации приемат подход, известен като цялостно управление на качеството. Този подход поставя акцента върху ангажираността на цялата организация, интегриране на усилията за подобряване на качеството за целите на организацията и включването на качеството като фактор за оценка. Системата на пълно управление на качеството в сферата на услугите, като цяло, има свои особености, произтичащи от специфичните характеристики на услугите по отношение на продуктите: неопипливост, краткотрајност, същевременност и разнообразие (хетерогенност) на услугите. Подробно, основните характеристики на услугите са следните (Косаркоска 2004):

1. Услугата е неопиплива: потребителят, който получава услугата не получава материално добро, а ползата, която се реализира с

- конкретната услуга и като такава допринася за увеличаване на нейната стойност;
2. "Производството" и "потреблението" на услугата се извършват едновременно: невъзможно е създаване на запаси от услуги;
 3. Услугата не може да се види преди "доставката", потребителят трябва да има доверие в доставчика на услугата;
 4. Служителите "в челните редици" имат ключова роля в процеса на предоставяне на услуги;
 5. Потребителят също така е участник в предоставянето на услуги;
 6. Качеството на една услуга е субективна категория, и
 7. Со оглед на тоа дека услугата е резултат на интеракцията помеѓу оно кој ја продава услугата и корисникот, секоја грешка лесно се воочува и секогаш се сваќа и се зема многу сериозно.

Услугата, с която се задоволува нуждата на купувача често е набор от услуги, материални продукти и преживувањанија, които се предлагат на потребителя в пакет.

Застраховането е дейност, която притежава общите характеристики на услугите, но все пак има определени особености, по които се различава от останалите услуги. Тези услуги се характеризират с конкретните условия на тяхното реализиране, специфични методи за определяне на премиите, голяма хетерогенност на видовете услуги за осигурување, особености във връзка с начина на класиране на тези услуги, особености във връзка с риска (очакваното събитие, което би причинило определена вреда) и др.

4. Система за управление на качеството

Системата за управление на качеството, разработена в съответствие с изискванията на стандарта ИСО 9000 в областта на услугите, се отнася до система за управление на организациите които се занимават с услуги от една, а от друга страна е средство за придобиване на доверие на полезните услуги. В миналото, качеството на работния процес и работата на отделните организации, т.е. застрахователните дружества, не е била решаваща, тъй като тези организации –застрахователи имали монопол на пазара. Пазарът е бил строго разделен по териториални принципи и предварително е била предотвратена възможността от конкуренция между застрахователите. Днес, практическото приемане на стандартите в областта на управлението на качеството в дейността застрахованепредставява необходимост и императив и изисква системен подход и процедура на анализ на състоянието, развитието и въвеждането на системата за управление на качеството. Въвеждането на

системата за управление на качеството в застрахователните дружества в Република Македония за съжаление засега е неизвестна и в бъдеще ще трябва да се направят много усилия, за нейното практическо прилагане в застрахователния бизнес.

5. Принципи за управление на качеството, на които се основава стандарта ИСО 9000

Стандарта ИСО 9000 е базиран върху осем принципа за управление на качеството. Те са предназначени за ръководствата като гид за подобряване на работата в организациите. Произхождат от богатите познания и опит на международните специалисти от Техническият съвет 176 за управление на качеството и неговото гарантиране. Принципите за управление на качеството могат да се прилагат на много различни начини, което зависи от вида на организацията, нейните нужди и предизвикателства, с които се среща.¹

Принцип 1: Клиентът е център на внимание

Принцип 2: Управление на организацията

Принцип 3: Важността на всеки сътрудник

Принцип 4: Значение на процеса.

Принцип 5: Системен подход на управление

Принцип 6: Непрекъснато подобряване

Принцип 7: Вземане на решение въз основа на факти.

Принцип 8: Взаимно полезни отношения с доставчиците

6. Въвеждането на стандартите ISO 9001: 2000 в застрахователните дружества

При въвеждането на стандарта ISO 9001: 2000 в застрахователните дружества, е необходимо да бъдат спазвани изискванията, които са разположени в пет глави:

1. Система за управление на качеството;
2. Отговорност на ръководството (управленските структури);
3. Управление на средствата;
4. Продажба на застрахователни услуги; и
5. Измерване, изследване и подобряване.

7. Структура на процеса в застрахователните дружества

Системата за управление на качеството се основава на процесуалната посока в управлението, при което е необходимо:

1. Идентифициране на всички процеси, които имат влияние върху качеството на услугата и дейността като цяло и които трябва да бъдат "включени" в официално приетите правила на поведение на всички участващи в процеса - документация на системата за управление на качеството;
2. Да се определят необходимата информация за функционирането на процеса, под формата на входни и изходни размери;
3. Да се определят необходимите ресурси за функционирането на процеса - документални, човешки и инфраструктурни;
4. Да се определят вътрешните и външните влияния на функционирането на процесите; и
5. Определяне на мерните размери за надзор над функциониращ процес - целево определени производителност на процеса и критериите за оценка на качеството на процеса на работа.

8. Анализ на предложението за прилагане на разработен модел и въвеждането на система за управление на качеството в застрахователните дружества

• **Визия на компанията - застрахователното дружество**

Основна цел на застрахователните компании е изпълнение на основните процеси на осигуряване, които се оглеждат в отговорно поемане на риска и негово качествено покриване, чрез едновременно увеличаване на сигурността и стандартите на служителите. Също така, доста усилия трябва да бъдат вложени в укрепване на институцията за осигуряване и сближаване на понятието "застраховане" на осигурените чрез различни методи на обучение на потенциалните потребители на застраховка – застрахованите лица. Застрахователното дружество трябва да бъде организирано по такъв начин, че да може по всяко време и на всяко място да бъде на разположение на потенциалните носители на риск, на застрахования или на нараненото лице.

• **Мисия на компанията - застрахователното дружество**

Мисията на компанията е определена със:

А.Причината за съществуването на застрахователното дружество, която може да бъде:

1. Предлагане на качествено обслужване на застраховки на имущество и лица на територията на Република Македония;

2. Създаване и постоянно повишаване на жизнения стандарт на работещите служители;
3. Оцеляване и по-нататъшно развитие на дружеството;
4. Инвестиране на свободните парични средства в движение в социални дейности на икономиката под формата на краткосрочни заеми, и
5. Задоволяване на обществените потребности чрез данъци и принос като бюджетни приходи.

Б. Стратегия на действие

Стратегията на компанията определя нейната бизнес логика в смисъла на територия на работната дейност и поддържането на неговата конкурентно способност в дадено време и дадените условия на околната среда.

Формирането на стратегия на действие осигурява осъществяване на мисията, целите и политиката на компанията в даден момент и дадени условия на околната среда. Създаването и прилагането на системата за управление на качеството ще позволи промяна на състоянието на ключовите фактори, които определят стратегическите позиции на дружеството на пазара.

В. Стандарти на поведение

Със стандартите на поведение се определят правилата за поведение на служителите в компанията към самата компания, обкръжението и потребителите на услуги.

Г. Лостово поведение

То се отразява в поведението на участниците в процеса, особено управленските структури, рационални процедури и морални принципи, които лежат в основата на културата на компанията. Поведението на участниците трябва да бъде въз основа на изградени рационални процедури и морални принципи.

- **Цел на компанията - застрахователното дружество**

Целите на компанията се изразяват в задоволяване на нейната работна мисия и постигането на желаното финансово състояние, към което тя се стреми в своята работа. Целите обикновено се определят и приемат за продължителен период, а с това и плановете за развитие на организацията, с това да се правят краткосрочни плановете на операциите би се конкретизирали отделните дейности за постигане на поставените цели. Целите могат да бъдат общи (повишаване на жизнения стандарт на работещите, оцеляване и развитие на организацията в даден момент и условия и задоволяване на обществените потребности) и специални за всяка организация (нарастване на делът на организацията на пазара, намаляване на разходите в експлоатация,

повишаване на производителността, по-ефективно използване на ресурсите и др.). Целите трябва да бъдат определени и измерими.

- **Политика на компанията - застрахователното дружество**

Политиките представляват конкретни предложения за ефективно упражняване на мисията и целите на организацията. С политиките се определят принципите, становищата и критериите за насочване на дейностите в процедурите за работа на организацията.

9. Заключение

Застраховането със своите особености на действие се намира на кръстопътя на това дали ще се ръководи от идеята за прогрес от клиентски аспект или напредък от гледна точка на управленската структура (акционерите). Тази позиция изисква от застрахователните дружества да са в състояние да приемат безусловно стандартите за качество и принципите свързани с тях, най-вече поради тяхната всеобхватност.

Застрахователното дружество трябва да се организира по начин, по който по всяко време и на всяко място ще бъде на разположение на потенциалните носители на риска, на застрахования или на нараненото лице, за да могат те да осъществят правото си по силата на застраховката. Целите на компанията се изразяват в задоволяване на нейната работна мисия и постигането на желаното финансово състояние, към което тя се стреми в своята работа. Този комплекс на задачи трябва да бъде съгласно с основното правило за качество в предоставянето на услугите в застрахователния бизнес. Посоченото ще доведе до класиране на застрахователните дружества в една страна, при което едно от тях би могло да се открие като лидер на пазара. Надяваме се, че в най-скоро бъдеще на Балканите ще настъпи период в който застрахователните компании ще обърнат по-голямо внимание на качеството на работа, а не на количеството. Само в такъв случай можем да говорим за стабилност, навременност, точност и сигурност на застрахователната дейност.

Използвана литература:

- Vaughan E.J., Vaughan T.M. *Fundamentals of Risk and Insurance*. 1999.
Зеленович, Д. *Технологије организације индустријских система-предузеча*. 1997.
Йовановски, Т. *Економика на осигурување*. 2000.
Косаркоска, Д. *Менаџмент контрола-Контролинг*. 2004.