**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССТОНАЛЬНОГО**

**ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**

**УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

**ФГОУВПО «РГУТиС»**

Филиал ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Кафедра **«Менеджмент на предприятия туризма и гостиничного хозяйства»**

**ОТЧЕТ ПО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ И ПРАКТИКЕ МЕНЕДЖМЕНТА**

Выполнил: Дианова Дарья Сергеевна

Группа : МВ-4

Руководитель практики д.э.н., проф., Зайцева Н.А.

Москва 2010г.

СОДЕРЖАНИЕ:

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc233698612) 3

[1. Характеристика ЗАО СК «РСТ» 5](#_Toc233698613)

[2. Организационная структура ЗАО СК «РСТ» 12](#_Toc233698615)

[3](#_Toc233698616)*[.](#_Toc233698616)* [Предложения по совершенствованию организации деятельности предприятия……………………………………………………………………...16](#_Toc233698616)

[СПИСОК ИСТОЧНИКОВ 18](#_Toc233698619)

[Приложение №1 19](#_Toc233698620)

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы отмечается заметный рост числа страховых случаев, особенно тяжелых и дорогих, включая смертные исходы и необходимость репатриации тела к постоянному месту   
жительства. Ухудшилась и страховая обстановка в ряде тради-  
ционно туристских стран. Одной из причин ухудшения страхо-  
вой обстановки является недостаток культуры поведения рос-  
сийских туристов за рубежом. Отчасти эту проблему могли бы   
решить сами туристские фирмы, проводя с клиентами подробный инструктаж перед выездом. Конечно, никто не застрахован   
от случайностей. Но некоторые из неприятностей, происходящих с клиентами, можно предупредить.

Поскольку практика является экономической и связана с движением финансовых ресурсов, оборотом денежных средств, формированием денежных фондов, различными видами финансовых операций, документоведением и т.п., я выбрала Страховую Компанию с огромным по объему оборотом денежных и финансовых ресурсов и обширным документооборотом.

ЗАО Страховая компания «Русские Страховые Традиции» — универсальный страховщик, владеющий набором страховых продуктов (Сокращенное наименование – ЗАО СК «РСТ»). ЗАО СК «РСТ» предлагает своим клиентам широчайший ассортимент страховых продуктов для физических и юридических лиц. Специалистами страховой компании разработаны и постоянно совершенствуются уникальные программы по всем видам страхования — автострахованию, в том числе каско и ОСАГО, страхованию ипотеки, медицинскому страхованию, страхованию жизни и имущества (включая страхование на случай его утраты в результате прекращения права собственности — титульное страхование), страхованию ответственности, страхованию выезжающих за рубеж, страхование рисков туристских фирм;   
страхование туристов в зарубежных поездках и многим другим.

Цель практики – закрепление теоретических знаний по специальным дисциплинам, изученным в процессе обучения, приобретение практических навыков и опыта самостоятельной работы по избранной специальности, а также подготовка материалов для написания дипломной работы.

Задачами практики являются:

* изучение правовых и организационно-экономических основ деятельности организации;
* изучение структуры страховой организации и системы управления;
* изучение правил страхования и анализа развития видов страхования
* изучение оформления договоров страхования, страховых полисов и других документов;
* ознакомление с организацией работы страховых агентов и страховых брокеров
* ознакомление с маркетингом страховщика
* изучение учета и контроля в страховой организации.
* сбор, обобщение и анализ данных для написания дипломной работы.

Основные выводы по отчёту и предложения по улучшению качества работы представлены в заключении.

Такие задачи практики, как изучение и анализ основных видов финансово-хозяйственной деятельности представительства, приобретение практических навыков в овладении важнейшими видами экономического анализа, а также сбор, систематизация и анализ фактических данных по выбранной тематике дипломного проектирования были успешно выполнены.

1.Характеристика предприятия

ЗАО СК «РСТ» — универсальный страховщик, владеющий набором страховых продуктов, за исключением страхования жизни. Компания успешно работает на российском рынке с 1992 года, обладает обширным опытом и квалифицированными специалистами. Лицензия позволяет Компании осуществлять деятельность более чем по 40 правилам, относящимся к 18 видам страхования.

Конкурентные преимущества СК «РСТ» — это, прежде всего, оперативность работы, индивидуальный подход к рассмотрению каждого риска без потери времени (котировка «день в день»), конкурентоспособные тарифы и качество обслуживания.

Основное направление деятельности компании на сегодня — комплексное страхование интересов юридических лиц (имущества, СМР, ответственности, персонала и т.д.). Клиентами компании в разные годы были и являются сегодня — Торговые сети «Спортмастер» и «Остин», РАО «Норильский никель», Межрегиональный Транзит Телеком (МТТ), Волгоградский тракторный завод, Московский радиотехнический завод, Московский вертолетный завод им. М. Л. Миля, Международный авиационно-космический салон, ООО «Комацу СНГ» и многие другие крупные российские и зарубежные компании, представляющие различные сферы бизнеса. Партнеры СК «РСТ»: «Обухов Автоцентр», «Кореана Моторс», «Внештехальянс» и другие торговые и сервисные компании.

В области страхования кредитных рисков СК «РСТ» сотрудничает с рядом российских банков, такими как «Россельхозбанк», «Москомприватбанк», «Транскапиталбанк», «Первый Республиканский Банк», Банк «Алемар», «Русфинанс Банк», «Соцгорбанк», «Русь-Банк», «Юниаструм-Банк» и другими.

Перед СК «РСТ» поставлена задача существенного повышения позиций в рейтинге российских страховщиков, прежде всего, за счет развития розничных продаж в Москве и регионах. Сегодня филиалы компании работают в Астрахани, Барнауле, Брянске, Воронеже, Волгограде, Великом Новгороде, Иваново, Казани, Красноярске, Курске, Находке, Нижним Новгороде, Рязани, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге, Самаре, Саратове, Тамбове, Твери, Тольятти, Томске, Туле, Ульяновске, Челябинске и Ярославле. Основные направления работы филиалов: автострахование, ипотечное страхование, ДМС и страхование имущества физических лиц и юридических лиц.

Перестраховочная защита компании обеспечивается ведущими российскими и зарубежными перестраховщиками, такими как (Москва Ре, Находка Ре, РПО, Swiss Re, SCOR) при поддержке лондонских брокеров Oakeshott Insurance Consultant , Willis Ltd и др.

В 2008 году СК «РСТ» вошла в состав Страховой группы «Генезис» (50 % долей холдинга принадлежит ИК «Генезис Капитал», 50 % — ИГ «Русские Фонды»). Также в состав холдинга входят ЗАО «Страховая компания «ТИТ» и ООО «Перестраховочное общество «Находка Ре». Холдинг планирует укрупнять свой бизнес за счет органического развития входящих в него компаний, расширения регионального присутствия, а также за счет приобретения или присоединения других страховых компаний. Группа планирует по итогам 2010 года войти в топ-30, а по результатам 2012 года — в топ-20 российских страховщиков по объему бизнеса.

Согласно уставу СК «РСТ» является закрытым акционерным обществом, юридическим лицом, которое имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. Учредителями Общества являются физические лица – граждане РФ. Форма собственности – частная.

Акционерами компании являются Инвестиционная Группа «Русские Фонды» и Инвестиционная Компания «Генезис Капитал». Инвестиционная Группа «Русские Фонды» является одним из ведущих участников российского финансового рынка. Начав свою деятельность в 1999 году с работы с долговыми инструментами, сегодня Группа «Русские фонды» представляет собой многопрофильный финансовый холдинг, специализирующийся на:

* Брокерских услугах по торговле акциями и долговыми инструментами
* Слияниях и поглощениях
* Организации долгового финансирования для российских предприятий
* Инвестициях в строительство недвижимости
* Управлении активами

В Группу входят ЗАО «Русские Фонды», ИК «Проспект», ИК «Проспект Инвестментс» (Украина), ИК «АйТи Инвест», УК «Паллада Эссет Менеджмент», УК «Интерфинанс», НПФ «Первый национальный пенсионный фонд». ИГ «Русские Фонды» входит в двадцать крупнейших инвестиционных компаний России по рейтингу Национальной Ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР).

Инвестиционная Компания «Генезис Капитал» создано в 2006 году для инвестиций в страхование и другие секторы экономики. Уставный капитал 37,8 млн рублей, добавочный капитал 331,2 млн рублей. На сегодняшний день компания участвует в ряде крупных проектов, среди которых: Страховая компания «ТИТ», специализирующаяся на классических рисковых видах страхования. Приоритетным направлением является страхование авиационных рисков.

Компания прямого страхования Контакт Страхование – новый бренд на российском страховом рынке – создана на базе страховой компании «Пасифик Оушн», более 10 лет успешно работавшей на рынке. Уставный капитал компании составляет 40 млн рублей.

«Контакт-Страхование» специализируется на страховании автотранспорта, основной принцип работы – страхование без посредников.

Страховая Компания «Русские Страховые Традиции» предоставляет широкий выбор страховых продуктов и услуг. Имеет лицензию на осуществление 52 видов добровольного страхования и ОСАГО. Работает на рынке с 1992г. Перестраховочное общество «Находка Ре» – крупная региональная перестраховочная компания. Основанная в 1992г, она оказала значительное влияние на формирование перестрахования в России.

Сертификаты соответствия: Лицензия С № 2567 77 от 30.01.2009 года на осуществление страхования.

Юридический адрес: 129110, Москва, Проспект Мира д.69,стр.1

Фактический адрес: 129110, Москва, Проспект Мира д.69,стр.1

Тел./факс: (495) 730-55-33

e-mail: info@rustrad.ru

Режим работы: пн.-пт. с 9.00- 18.00

Основные технико-экономические показатели деятельности ЗАО СК «РСТ» за два последних года представлены в табл.1.

Таблица 1.

Основные технико-экономические показатели деятельности ЗАО СК «РСТ» за 2008-2009 гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Ед. изм. | Величина показателя | | Отклонение | |
| 2008г. | 2009г. | абсолютн. +, - | % |
| Объем реализации услуг (страховая премия) | т.руб. | 457277,0 | 989577,0 | 532300,0 | 216,4 |
| Численность работающих | чел. | 240 | 250 | 10 | 104,2 |
| Производитель-ность труда  -1-го работающего | т.руб. | 1905,3 | 3958,3 | 2053,0 | 207,8 |
| Фонд заработной платы | т.руб. | 94000,0 | 98500,0 | 45000,0 | 104,8 |
| Среднегодовая зарплата  -1-го работающего | т.руб. | 391,7 | 394,0 | 2,3 | 100,6 |
| Себестоимость услуг | т.руб. | 239122,0 | 566458,0 | 327336,0 | 236,9 |
| Затраты на 1руб. реализации услуг | коп. | 52,3 | 57,2 | 4,9 | 109,4 |
| Прибыль от реализации услуг | т.руб. | 218155,0 | 423119,0 | 204964,0 | 193,9 |
| Рентабельность деятельности | % | 91,2 | 74,7 | -16,5 | - |
| Рентабельность продаж | % | 47,7 | 42,8 | -4,9 | - |

Анализ основных показателей табл. 3. показывает, что за отчетный период выручка от реализации работ и услуг ЗАО СК «РСТ» увеличилась на 116,4% или на 532300,0 т. руб., составив в 2009г.- 989577,0 т. руб.

За отчетный период произошло увеличение численности сотрудников –на 10 человек или на 4,2% за анализируемый период, и составила 250 человек в 2009г.

В результате того, что значение показателя «объема реализации услуг» увеличилось за отчетный период , уровень производительности труда одного работающего также увеличился на 107,8% или на 2053,0т. руб. по сравнению с 2008г.

За счет роста фонда оплаты труда (на 4,8% ) или на 45000,0т. руб, составив на 2009г.- 98500,0т. руб., увеличилась и среднегодовая заработная плата работников ЗАО СК «РСТ» на 0,6 % т. руб. или на 2,3 т. руб. по сравнению с 2008 г.

Вследствие увеличения объема реализации услуг в 2009 г. произошло увеличение себестоимости на 136,9 %, однако уровень затрат на 1 руб. реализации в этот же период повысился на 9,4%. Значения этих показателей составили в 2009 г. 566458,0т. руб. и 57,2коп. – уровень себестоимости услуг и затрат на 1 руб. реализации соответственно.

Таким образом, по данным таблицы наблюдается значительное улучшение значения основных показателей ЗАО СК «РСТ» за 2009 год. За отчетный период объем реализации продукции и услуг увеличился на 116,4% или на 532300,0 т. руб., составив в 2009г.- 989577,0 т. руб., прибыль увеличилась на 93,9 %, составив 423119,0 т. руб. (рис. 1.)

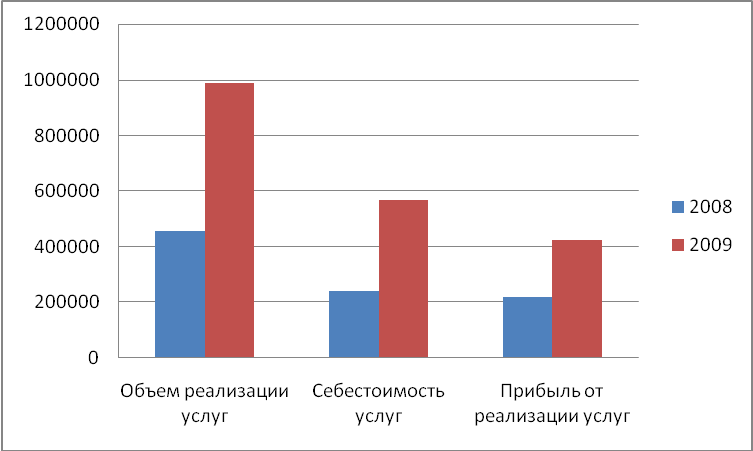


Рис.1.1. Основные показатели деятельности ЗАО СК «РСТ» за 2008-2009 г., т.руб.

Переходя к показателям, характеризующим эффективность деятельности ЗАО СК «РСТ», можно отметить негативную динамику этих показателей, в 2008г. значения показателей рентабельности составили 91,2% и 47,7% соответственно по рентабельности продаж и рентабельности деятельности. В отчетном периоде произошло понижение показателей рентабельности до 74,7 % и 42,8 % соответственно рентабельность продаж и рентабельности деятельности ( рис. 2.)

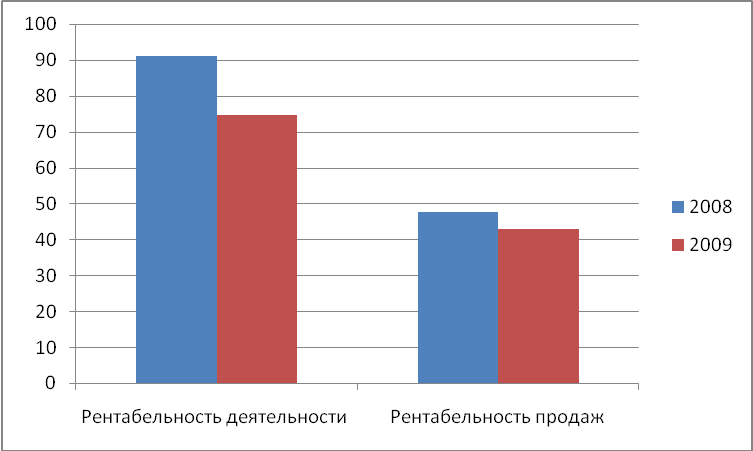


Рис.1.2. Показатели рентабельности деятельности и рентабельности продаж ЗАО СК «РСТ» за 2008-2009 г., %

Таким образом, очевидно, что в деятельности ЗАО СК «РСТ» произошли изменения, влияние которых на деятельность в организации в целом можно оценить как в большей степени негативные, т.к. не смотря на увеличение численности сотрудников и объема продаж, произошло снижение значения показателей эффективности работы организации за отчетный период.

2. Организационная структура

Организационная структура ЗАО СК «РСТ» представлена на рис.2.1.

Генеральный директор

1-ый Зам.Генерального директора

Исполнительный директор

Зам.Генерального директора по продажам

2-ой Зам.Генерального директора

Департамент урегулирования убытков

Служба безопасности

Департамент методологии и андеррайтинга

Департамент корпоративного развития

Финансовый директор

Юридический отдел

Департамент добровольного мед.страхования

Департамент розничного страхования

Бухгалтерия

Административная дирекция

Операционный отдел

Департамент страхования выезжающих за рубеж

Департамент регионального развития

Филиалы

Отдел учета БСО и хранения документов

Департамент страхования грузов

Отдел внутреннего аудита

Отдел ИТ

Рис.2.1. Организационная структура ЗАО СК «РСТ»

Анализ организационной структуры ЗАО СК «РСТ», представленной на рис.2.1., показал, что управленческий процесс осуществляется в рамках структуры управления, которую можно определить как линейно-функциональную. В ней не отражено, что высшие функции управления относятся к компетенции не Генерального директора, а общего собрания акционеров. На общем собрании акционеров проводятся выборы Генерального директора компании. Недостатки такого типа оргструктуры и оргструктуры конкретно ЗАО СК «РСТ» представлены в табл.2.

Таблица 2.

Недостатки линейно-функциональной оргструктуры, используемой в ЗАО СК «РСТ»

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки линейно-функциональной оргструктуры: | Недостатки оргструктуры ЗАО СК «РСТ» |
| Невозможность быстро реагировать на изменяющиеся условия внешней среды | Заместители Ген.директора слишком перегружены информацией и наложенными на них обязательствами по управлению фирмой, множеством контактов подчиненными, что не позволяет эффективно управлять фирмой |
| Отсутствие гибкости во взаимоотношениях между подразделениями фирмы из-за применения формальных правил и процедур | На предприятии полностью не выполняется ряд функций: оперативное и стратегическое маркетинговое планирование, сбор и анализ внутренней и внешней маркетинговой информации; |
| Отсутствие тесных взаимосвязей на горизонтальном уровне между производственными отделениями | Не отражено высшее звено компании – Собрания акционеров |

Итак, рассмотрим закрепление функций менеджмента за конкретными сотрудниками предприятия в организации, что позволит более точно выяснить какие сотрудники фирмы, чем занимаются и использовать эту информацию для совершенствования сложившейся структуры (табл.3).

Таблица 3

Должностные обязанности сотрудников ЗАО СК «РСТ»

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Должностные обязанности |
| 1 | 2 |
| 1.Генеральный директор | - принимает решения по обеспечению непрерывного бизнес-цикла компании  - организация и осуществление управленческой,маркетинговой деятельности;  - управление рекламной деятельностью;  - контроль деятельности работы сотрудников;  - работа с партнерами; |
| 2.Финансовый директор | - осуществление организации бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности и контроля за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов  - Формирование учетной политики в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете;  -участие в проведении экономического анализа хозяйственно-финасовой деятельности предприятия;  - руководство работниками бухгалтерии, операционного отдела, отдела учета БСО, внутреннего аудита. |
| 3.Кассир (бухгалтерия) | - операции по приему, учету и хранению денежных средств;  - ведение кассовой книги, составление кассовой отчетности. |
| 4.Специалист Департамента розничного страхования | - прием от агентов и брокеров оформленных страховых полисов по всем видам страхования и проверка правильности произведенных расчетов и их соответствия тарифам;  - составление отчетов по проверенным полисам от агентов и брокеров;  - обеспечение агентов и брокеров необходимой документацией, рекламной продукцией, бланков строгой отчетности;  - доведение до сведения агентов и брокеров об изменений тарифов;  - консультирование агентов и брокеров по всем видам страхования;  - составление отчетов о пролонгации договоров страхования и доведение этой информации до агентов и брокеров;  - подготовка различных отчетов и исполнение отдельных поручений руководства. |
| 5.Руководитель департамента методологии и андеррайтинга | - участие в формирование страхового продукта;  - формирование тарифов, методических пособий и инструкций по различным видам страховых продуктов;  - наполнение баз данных справочной информацией по страховым продуктам;  - оперативное изменение ресурсов в БД – отражение изменений на сайте и контроль рассылки. |
| 6.Курьер | Доставка деловых бумаг, писем, пакетов и т.п. клиентам и партнерам, а также их получение и доставка от других организаций и частных лиц. |

Из представленных выше материалов можно сделать следующие выводы. Так, например, отсутствие специалистов по маркетингу и рекламе. Вследствие этого возникает ряд проблем:

- функция не может исполнять грамотно, профессионально, полноценно;

- недостаточная реклама;

- уход от ответственности.

Таким образом, проведенный анализ организационной структуры управления ЗАО СК «РСТ» позволил выявить определенные недостатки, для устранения которых следует разработать комплекс мероприятий.

3. Предложения по совершенствованию организации деятельности предприятия

В первую очередь хочется отметить, что организационная структура ЗАО СК «РСТ» отражает производственный подход, т.е. в ней даны названия отделов, производственных звеньев. Линейно-функциональную структуру предпочтительнее всего представить в виде должностей сотрудников, которые возглавляют Департаменты и отделы компании.

На основании проведенного анализа опишем мероприятия, реализация которых позволит улучшить деятельность данного предприятия (табл.4).

Таблица 4

Основные мероприятия по устранению выявленных недостатков

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Направление анализа ЗАО СК «РСТ» | Возможные последствия для предприятия | Мероприятия по устранению выявленных недостатков |
| 1. | Анализ оргстуруктуры управления предприятием | Перегруженность обязанностями Финансового директора приводит к снижению качества работы | Произвести рациональное распределение обязанностей между всеми заместителями |
| На предприятии полностью не выполняется ряд функций: оперативное и стратегическое маркетинговое планирование, сбор и анализ внутренней и внешней маркетинговой информации; | Создать Департамент маркетинга и рекламы, который в свою очередь будет в подчинении Зам.Генерального директора по продажам |

В ходе анализа и изменения некоторых структур управления компании, организационная структура данного предприятия изменилась следующим образом (рис.3.1.)

Акционеры

Генеральный директор

Зам.Генерального директора по продажам

2-ой Зам.Генерального директора

1-ый Зам.Генерального директора

Исполнительный директор

Руковод-ль Департамента урегулирования убытков

Руковод-ль Службы безопасности

Руковод-ль Департамента методологии и андеррайтинга

Руковод-ль Департамента корпоративного развития



Финансовый директор

Руковод-ль Юридического отдела

Руковод-ль Департамента розничного страхования

Руковод-ль Департамента добровольного мед.страхования

Гл.Бухгалтер

Руковод-ль Отдела внутреннего аудита

Руковод-ль Департамента регионального развития

Руковод-ль Департамента страхования выезжающих за рубеж

Руковод-ль Отдела ИТ

Руковод-ль Департамента маркетинга и рекламы

Руковод-ль Департамент страхования грузов

Руковод-ль Операционного отдела

Руковод-ль Отдела учета БСО и хранения документов

Руковод-ль Административной дирекции

Секретариат

Начальник отдела кадров

Руковод-ль админ.-хоз.отдела

Филиалы

Рис.3.1. Усовершенствованная организационная структура ЗАО СК «РСТ»

Библиографический список

1. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности. М. Инфра-М, , 2008
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. 5-е издание, М.Академия, 2008
3. Турманидзе Т.У. Финансовый анализ хозяйственной деятельности предприятия: учеб.пособие ,М.: Финанс и статистика, 2008. – 224с.
4. Никулина Н.Н. Финансовый менеджмент страховой организации: учеб.пособие для студентов вузов, М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 431с.
5. www.rustrad.ru

Приложение 1

