

ниципального образования на основе мультиагентного подхода // 4-я Всероссийская научно-практическая конференция ИММОД 2009. – СПб., 21-23.10.2009.

4. Кобелев Н.Б. Основы имитационного моделирования сложных экономических систем. – М., 2003.

5. Gordeeva T.N. Sign Model of Local Government Efficiency // World Applied Sciences Journal, 2013. № 25 (1).

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ ПУТЕМ СОЗДАНИЯ ЕДИНОГО ИНТЕРНЕТ- ПОРТАЛА

Казаков К.П., Крюкова А.А.

ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики», Самара,
e-mail: zenitovec163@mail.ru

Одной из актуальных проблем в Российской Федерации была и остается проблема коррумпированности и низкого качества оказания ритуальных услуг в стране. Большое количество ритуальных агентств ведут ожесточенную борьбу за потребителя, временами прибегая к методам, совершенно противоречащим действующему законодательству. В результате потребитель получает услуги по высокой цене и достаточно низкого качества.

Таким образом, целью данной работы является проектирование бизнес-модели создания единого портала предоставления ритуальных услуг. Эта бизнес-модель является достаточно новой и инновационной, способной коренным образом изменить положение дел в данной сфере. В данной работе предлагается расширить понятие портал ритуальных услуг, предоставив потребителю более функциональный, удобный и полный спектр услуг данной тематики, эффективно интегрировав его с проектом «Электронный гражданин».

Данная модель предполагает, создание единого интернет-портала предоставления полного спектра ритуальных услуг и создания единой базы захоронений по всей стране, для быстрого нахождения любого умершего человека независимо от его места захоронения. Пользователю больше не нужно просматривать огромное количество сайтов для получения информации о той или иной услуге или нахождения места захоронения близкого человека, а также получения полного спектра услуг прямо на сайте в онлайн режиме.

Особенность данного подхода заключается и в том, что пользователь получит возможность узнать о состоянии захоронения и произвести необходимые действия по благоустройству захоронения, находясь в любой точке мира, получив при этом фотоотчет о проделанной работе. Следует отметить, что данные услуги он сможет заказать для захоронения, находящегося на любом кладбище страны

Рассмотрим основные возможности предлагаемого портала, способные удовлетворить потребности пользователя:

– 3D-модели реальных кладбищ, с возможностью их посещения, благодаря технологиям панорамной съемки. С появлением портала, каждый пользователь сможет, не выходя из дома, посетить реальную могилу своего близкого человека, тем самым отдав ему дань памяти.

– Виртуальные странички для усопших, прикрепленные к конкретному захоронению на виртуальном кладбище, созданные родственниками, на которых будут размещена информация об умершем, фотографии и эпитафии родственников и знакомых.

– Единый портала информационных услуг по конкретному захоронению и кладбищу; единый каталог всех организаций, оказывающих ритуальные услуги, как по стране, так и на данном кладбище, их рейтинг, отзывы; цены и особенности захоронения на каждом кладбище.

Единая база захоронений откроет пользователю сайта огромный спектр возможностей по поиску захоронений родственников и близких, связь с которыми была утрачена еще при жизни.

– Единый центр оказания ритуальных услуг удаленно, предоставляющий возможности по уходу за захоронениями, контролю состояния, возложения венок, замены обелиска и многих других, которые человек может заказать для захоронений своих близких, если у него нет возможности самостоятельно это сделать.

– Виртуальное кладбище для кремированных, а также других усопших, не имеющих реального захоронения. В пределах портала будет создано и виртуальное кладбище, на котором родственники кремированных или же других усопших, не имеющих реального захоронения, получат возможность создавать виртуальные обелиски своим близким.

– Единый номер консультационных услуг и психологической разгрузки скорбящих. Потеря близкого человека достаточно большой удар для человека, и многим людям требуется психологическая помощь, а зачастую и просто, чтобы кто-то их выслушал, разделит с ним горе потери.

Одной из важнейших особенностей и преимуществ предлагаемого интернет-проекта является возможность снижения стоимости затрат на оказание ритуальных услуг. Данная возможность реализуется, за счет возможности дифференциации выбора комплекса ритуальных услуг, и заказа отдельных услуг у различных организаций по более низким ценам.

Таким образом, итогом создания единого портала предоставления ритуальных услуг станет повышение эффективности и качества оказания услуг, снижение их стоимости, а также повышение их открытости.

Секция «Актуальные вопросы государственного регулирования экономики и развития финансовых рынков»,

научный руководитель – Колотай И.А., канд. экон. наук

ПУТИ И СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ КУЛЬТУРЫ СТРАХОВАНИЯ

Харин И.

Институт экономики, управления и права, филиал ФГБОУ
ВПО «ТюмГУ», Сургут, e-mail: alenkiy0871@mail.ru

Всё чаще задачи улучшения культуры страхования становятся предметом обсуждения на государственном уровне. И это очень показательно, поскольку всё более важным становится рост страховой культуры

не столько населения, сколько самого государства. В этом направлении обсуждаются вопросы экономики и психологии страхования: в случае если для людей и юридических лиц страховой риск – это случайность с большей или меньшей степенью вероятности, то в рамках страны различные риски появляются как закономерность, а значит, преодоление их последствий становится фактически повседневной заботой.

Значимость создания страховой культуры в России базируется на том, что в отличие от формальных,

неформальные институты страхования изменяются понемногу, делая упор на сложившийся исторический опыт, что и определяет успех институциональных трансформаций, гарантируя эффективность института, в нашем случае – института страхования.

Сегодня термин страховая культура активно применяется в научной и публицистической печати. Стоит отметить, что у многих авторов в предлагаемом ими определении отсутствует институциональное осознание понятия страховой культуры. Тогда как, непосредственно институциональный подход дает возможность более корректно определить страховую культуру, так как акцентирует внимание на регулируемости экономического поведения гражданином комплексом различного рода норм и правил. Таким образом, страховая культура – это форма психологического восприятия института страхования.

Страховую культуру имеет смысл обозначить как комплекс эволюционирующих программ деятельности субъектов страхования, которые, в свою очередь, выступают условием воспроизводства и изменения всей системы страховых взаимоотношений.

Элементы страховой культуры представлены разнообразием всевозможных форм: знаний, умений, образцов деятельности и поведения, финансовых целей и ценностных ориентаций, закреплённых в программах деятельности субъектов страхования. В динамике они образуют эволюционно формируемый опыт страховых взаимоотношений. Страховая культура, базируясь на системе ценностей и конкретных норм, формирует не столько взаимопонимание, сколько регулирует отношения, формы коммуникаций и деятельности субъектов страхового рынка.

Одной из более известных черт отечественной страховой культуры считается ее невысокий уровень, что в отличие от европейских тенденций напрямую связано с уровнем проникновения института страхования в социально-экономическую и хозяйственную практику домашних хозяйств. С одной стороны, такие результаты считаются следствием низкого значения доходов населения. Иначе говоря, на ограниченную практику страхования домашних хозяйств наибольшее влияние осуществляет не непосредственно страховая культура, как показатель распространенности норм культурного страхового поведения, сколько экономическое благосостояние граждан, отсутствие у них имущества, актуализирующего потребность в услугах рынка страхования. С другой стороны, недопустимо игнорировать обозначившуюся тенденцию повышения доходов и уровня жизни граждан, что в перспективе влечёт другие характерные черты отечественной страховой культуры граждан. При этом можно выделить:

1. Популярность у граждан патерналистских настроений, иными словами убежденность в том, что государство и правительство должны заботиться о гражданах, обеспечивать страховые гарантии за государственный счет, брать на себя все заботы о благосостоянии граждан.

2. Преобладание имущественного страхования. Поведенческие предпочтения страхователей более ясно проявляются в области долгосрочного страхования жизни. Во всех странах с развитой рыночной экономикой страхование жизни считается наиглавнейшим составляющим социальной системы страны [7]. Однако, данная специфика во многом закономерна [1].

3. Невысокая финансовая грамотность населения. Малое осознание сущности страховых услуг ограничивает распространение страхового опыта, который, к тому же, не содействует увеличению финансовой грамотности.

4. Преобладание обязательных видов страхования. В данном смысле добровольное страхование – главный показатель степени становления страховой культуры, так как обязательное страхование действует в силу закона, на основании совокупности формальных норм и правил.

5. Распространенность поведенческой модели, направленной на достижение кратковременных интересов. Стремительность институциональных перемен 90-х годов трансформировала привитую домашним хозяйствам в советский период практику долговременного экономического планирования. Произошла временная ценностная переориентация, что не смогло, в свою очередь, не отразиться на институте страхования.

В контексте институционального рассмотрения страховой культуры населения в России определенного внимания заслуживает проблема распространенности оппортунистического поведения – поведения гражданина, который устремляется обрести одностороннюю выгоду с помощью партнера, уклоняясь от соблюдения критериев договора [8]. Следовательно, соответствие действий контрагента ожиданиям становится особо актуальным в тех условиях, когда риск принимаемых гражданами решений зависит от действий контрагента, что особенно характерно для сферы страхования.

В ситуации взаимозависимости страховой компании и страхователя целерациональное деяние вероятно только при наличии доверия в виде нормы, регулирующей страховые отношения. Доверие основывается на ожидании конкретных действий страховщика (выплата страхового возмещения), которые оказывают большое влияние на выбор страхователя (вступать в страховые отношения либо нет), когда он должен начать действовать до того, как будут известны реальное поведение страховщика (внесение страховой премии предшествует страховому возмещению).

Говоря о развитии страховой культуры нельзя не упомянуть зависимость темпов её роста от общего уровня развития страхового рынка. Поэтому особую роль играют и органы государственной власти, способные своими решениями содействовать как количественному, так и качественному росту страхового бизнеса в стране. В условиях невысокого уровня страховой культуры необходимо обеспечить выбор качественных условий страхования. Для достижения указанной цели осуществляется совершенствование страховых продуктов на основании исследования рынка и стимулирования сбыта страховых услуг, которое предполагает расширение «целевых» страховых продуктов.

На этапе развития страхового маркетинга залогом успеха является создание новых и модернизация имеющихся страховых продуктов, а также внедрение стандартных страховых продуктов. В настоящее время не предусмотрена обязательная стандартизация страховых услуг, поэтому разработка стандартов является одним из перспективных направлений развития страхового маркетинга. К таким элементам страхования как, расчет тарифов, правила страхования, оценка риска и оценка ущерба можно применить стандарты.

В связи с этим одним из важных условий, оказывающих непосредственное воздействие на рост качества и эффективности страховых услуг на отечественном рынке страхования, считается эффективная система управления качеством на основе единой стандартизации. Управлять качеством страховых услуг и увеличивать их конкурентоспособность

на отечественном локальном и мировом глобальном рынках можно только в том случае, если технология страхования основывается на системе стандартов, которые охватывают все стороны и этапы процесса страхования. Актуальность разработки системы добровольных стандартов РФ в области страхования подчеркивается определением понятия «стандартизация», данном в Федеральном законе «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 183-ФЗ (ст. 2). В соответствии со ст. 2 Закона «О техническом регулировании» под риском понимается вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда. Анализируя данное понятие, можно отметить, что страхование считается эффективным инструментом управления рисками на всех стадиях жизненного цикла создания качества услуги и действенным способом предупреждения и минимизации убытка, причиняемого природе, производственному процессу, имущественным интересам хозяйствующих субъектов в результате деятельности российской промышленности и возникновения чрезвычайных ситуаций (ЧС).

Следовательно, параллельно с особенностью государственного экономического менталитета, одной из институциональных первоначальных причин неудовлетворительного становления страховой культуры и распространения оппортунистического поведения страхователей в отечественной практике считается невысокая степень доверия граждан как к финансовым институтам в целом, так и к страховым компаниям в частности [6].

По итогам проведенного исследования сформулируем направления улучшения страховой культуры, которые нужно рассматривать как целевые ориентиры:

- воспитание в обществе лояльности к страховым взаимоотношениям как таковым, обусловленной пониманием необходимости в страховой защите и доверием к финансовым институтам в целом и к страховым компаниям в частности;
- развитие осознания сущности страховых взаимоотношений и их точных отличительных черт, обусловленных особенностью конкретной страховой

сделки (такое как понимание принимаемых сторонами сделки рисков и прямых обязанностей);

- формирование умений граждан вступать в страховые отношения по мере необходимости, с учетом взвешенной оценки собственных финансовых интересов (и напротив – умение избегать страховых отношений при их несоответствии настоящим индивидуальным интересам);
- мотивировать желание страхователя соблюдать принятые на себя контрактные обязательства, что исключает оппортунистическое поведение.

Бесспорно, что создание цивилизованной страховой культуры населения в отечественной практике считается трудным и долгим процессом, ориентирующим на доскональную работу, как самих участников страхового рынка, так и органов государственного регулирования. В отсутствие государственного регулирования устойчивое становление рынка страховых услуг и государственной экономики в целом представляется невыполнимым. Главными задачами государственного участия в этом процессе считаются: увеличение финансовой грамотности населения, расширение доступа населения к финансовой информации, определение основных положений формирования страховой культуры на отечественном рынке страхования, стимулирование уровня доходов и жизни граждан, адекватное условиям времени изменение законодательной базы.

Список литературы

1. Андреева А. Страховая пассивность // Реальный бизнес. 2010. URL: <http://www.real-business.ru/subpage.php?material=1256>.
2. Зубец А.Н. Страховой маркетинг в России. Практ. пособие. – М.: Центр экономики и маркетинга, 1999. – 336 с.
3. Кораблева А.Г. Место страхования в сфере финансовых услуг: препринт. – Волгоград: Издательство Волгоградского государственного университета, 2001. – 24 с.
4. Кремянский А. О страховой культуре страховщиков // Страховое дело. – 1999. – № 2. – С. 42–46.
5. Кузина О.Е., Ибрагимова Д.Х. Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования // Мониторинг общественного мнения. – 2010. – № 2. – С. 26–39.
6. Мазаева М.В. Экономическое поведение участников страхового рынка: социологический подход к изучению // Мониторинг общественного мнения. – 2011. – № 1. – С. 44–51.
7. Одинцова М.И. Институциональная экономика. – М.: ГУ-ВШЭ, 2009. – 397 с.
8. Панков Ю.В. Страховая культура как экономическая категория [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://samlib.ru/p/pankow_j_w/dvquart2004.shtml.
9. Страхование и кризис // Мониторинг общественного мнения. – 2009. – № 5. – С. 107–109.

Секция «Актуальные вопросы развития информационных технологий в экономике, менеджменте и бизнесе»,

научный руководитель – Пупков А.Н., канд. экон. наук, доцент

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ И КОНФИГУРАЦИЕЙ УЧЕБНЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

Буслов И.А., Доррер М.Г.

Сибирский государственный технологический университет, Красноярск, e-mail: vt244@mail.ru

В настоящее время большое число студентов получают неудовлетворительные оценки и не в срок сдают сессии из-за неправильного подхода к планированию своей учебной работы. Кроме того, в связи с распространением модульно-рейтинговых систем, проблема планирования учебного процесса становится еще более острой.

Причин этому может быть множество, но основными из них являются:

- 1) Отсутствие возможности у студентов оценить весь объем работ на учебный период (модуль, семестр, курс).

2) Отсутствие возможности быстрой коммуникации между студентом и преподавателем.

3) Недостаточный контроль сроков сдачи работ студентами со стороны самих студентов и преподавателей. Следствием этого зачастую является отставание по учебе, перегрузки в конце семестра (модуля).

Кроме того, преподавателю, в связи с растущими нагрузками, бывает сложно оценить учебную деятельность студента в отдельно взятом периоде (модуль, семестр, курс, все обучение), что может повлиять на объективность его оценки.

Разрабатываемая система помогает решить эти проблемы, а так же обеспечить возможность отследить весь ЖЦ учебных работ студента по дисциплине. Система позволит как студенту, так и преподавателю анализировать деятельность, оценивать возможности и потенциал студента. Кроме того, она позволяет привить студентам навыки работы в коллективах разработчиков, приучить их к планированию работы на основании жизненного цикла продукта.