

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА ІМЕНІ
ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ

Кафедра: менеджменту, фінансів, банківської справи та страхування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

на тему: «Інформаційне забезпечення менеджменту на підприємстві (на матеріалах ТДВ «СК «Гардіан»»»

(назва теми)

Виконала: студентка

4 курсу спеціальності

073 Менеджмент

Нечипоренко К. О.

(прізвище та ініціали)

Керівник: доцент кафедри, к.е.н.,

доцент

Арзянцева Д.А.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Рецензент: доцент кафедри, к.е.н.

Піхняк Т.А.

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

Анотація

Нечипоренко К.О. Інформаційне забезпечення менеджменту на підприємстві (на матеріалах ТДВ «СК «Гардіан»). Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Бакалаврська робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 073 Менеджмент. Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, Хмельницький, 2022. 52 с.

Бакалаврська робота спрямована на вирішення важливого науково-практичного завдання, пов'язаного з інформаційним забезпеченням менеджменту на підприємстві.

Проведено аналіз системи інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень в СК Гардіан, оцінено інформаційне забезпечення СК Гардіан, сформовано шляхи удосконалення інформаційного забезпечення прийняття ефективних управлінських рішень страхової компанії.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, менеджмент, управління, ефективність, інформаційні системи.

Annotation

Nechyporenko K.O. Information support of management at the enterprise (on the materials of SLC "Guardian Insurance Company"). Qualification scientific work on the rights of the manuscript. Bachelor's work for a bachelor's degree in 073 Management. Leonid Yuzkov Khmelnytsky University of Management and Law, Khmelnytsky, 2022. 52 p.

The bachelor's thesis is aimed at solving an important scientific and practical problem related to information management in the enterprise.

The analysis of the information support system of management decisions in the Guardian Insurance Company is carried out, the information support of the Guardian Insurance Company is evaluated, the ways of improving the information support of effective management decisions of the insurance company are formed.

Key words: information support, management, management, efficiency, information systems.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	8
1.1 Поняття, значення та складові інформаційного забезпечення в менеджменті	8
1.2. Методи оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві.....	15
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ ТА ОЦІНКА ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ.....	19
2.1 Загальна характеристика діяльності ТДВ «СК «Гардіан»»	19
2.2. Комплексний аналіз інформаційного забезпечення менеджменту ТДВ СК «Гардіан»	23
2.3. Оцінка ефективності інформаційного забезпечення менеджменту організації	31
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ	34
3.1. Розробка програми заходів щодо інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії	34
3.2. Економічне обґрунтування заходів цифровізації менеджменту страхової компанії	45
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

У сучасних умовах соціально-економічного розвитку, особливим елементом будь-якої господарської системи є інформаційне забезпечення процесу прийняття ефективних управлінських рішень. Глобалізація всесвітніх індустріальних економік значно розширює значення інформації для підприємств і відкриває нові можливості підприємцям (зацікавленим особам) у веденні бізнесу. Система інформаційного забезпечення характеризує сукупність інформаційних ресурсів, що відображають внутрішнє та зовнішнє середовище підприємства і є необхідною умовою для прийняття ефективних фінансово-господарських рішень на кожному етапі управління діяльністю підприємства.

Це питання є особливо актуальним і сьогодні, так як всі керівники підприємств, фінансові менеджери повинні міркувати аналітично, сприймати та оцінювати інформацію та виходячи з цього, приймати нові управлінські рішення.

Розкриттю проблемних питань інформаційного забезпечення в контексті прийняття управлінських рішень присвячено чимало наукових праць, зокрема основних, на нашу думку, вітчизняних дослідників таких як Божко В. П. , Забродська Л. М. , Кудря-Висоцька О. П. , Рожков В. С., Сопко В. В., Титаренко І. В. та ін.

Метою бакалаврської роботи є узагальнення теоретичних основ та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення процесів інформаційного забезпечення менеджменту, та його оцінка в діяльності страхової компанії.

Для досягнення поставленої мети передбачено розв'язання наступних **завдань**:

- розкрити поняття, значення та складові інформаційного забезпечення в менеджменті;
- проаналізувати методи оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві;

- охарактеризувати діяльність ТДВ СК «Гардіан»;
- провести комплексний аналіз інформаційного забезпечення менеджменту ТДВ «СК «Гардіан»»;
- оцінити ефективність інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії;
- сформулювати напрями удосконалення інформаційного забезпечення страхової компанії;
- здійснити економічне обґрунтування заходів цифровізації менеджменту страхової компанії.

Об'єктом є процес забезпечення інформаційного забезпечення менеджменту.

Предметом є теоретичні та практичні аспекти інформаційного забезпечення менеджменту в страховій компанії ТДВ СК «Гардіан».

Для вирішення визначених завдань використовувались такі взаємопов'язані основні **методи** наукового дослідження: метод комплексного аналізу (для визначення сутності, завдань та особливостей організації інформаційного забезпечення страхових компаній); системно-структурний та логіко-семантичний методи аналізу (для дослідження сутності понять «інформаційне забезпечення», «інформаційна система» та ін.); графічно-аналітичний метод - для наочної ілюстрації за допомогою рисунків і таблиць стану, економічний аналіз (для визначення проблем та обґрунтування ефективності заходів удосконалення інформаційного забезпечення страхових компаній); метод абстрактно-логічного аналізу (для узагальнення результатів дослідження та вироблення рекомендацій щодо шляхів покращення інформаційного забезпечення страхових компаній).

Інформаційною базою роботи є: нормативно-правові акти, які регулюють діяльність страхової компанії, наукові публікації, електронні ресурси з питань

інформаційного забезпечення менеджменту, дані фінансової звітності ТДВ СК «Гардіан», статут ТДВ СК «Гардіан».

Значущість та практичне значення виконаного завдання полягає в підвищенні ефективності інформаційного забезпечення менеджменту в страхових компаніях.

Апробація результатів дослідження. Окремі положення та отриманні результати бакалаврської роботи були оприлюднені на щорічній звітній науковій конференції здобувачів вищої освіти Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова (м. Хмельницький, 6 травня 2022 року) [29], а також на VII Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Інноваційне підприємництво: стан та перспективи розвитку» (м. Київ, 30 травня 2022 року) [30].

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Поняття, значення та складові інформаційного забезпечення в менеджменті

Досвід компаній, процвітаючих в умовах ринкової конкуренції, переконує в тому, що для їх стійкого розвитку необхідні гнучкість і швидкість реакцій на зміни кон'юнктури ринку, висока інвестиційна активність, ліквідність і фінансова стабільність, широке використання інноваційних факторів саморозвитку. На реалізацію цієї мети має бути спрямовано інформаційне забезпечення підприємства шляхом виконання технологічних функцій накопичення, зберігання, передачі й обробки інформації.

Качмар О. та Карач І. у своєму дослідженні визначають термін «інформація» за своєю сутністю, як абстрактну дефініцією, якій властиві різноманітні альтернативні значення залежно від обраного контексту. В той же час, англійський філософ Вільям Росс Ешбі термін «інформація» розумів як передачу різноманітності, а французькі науковці Абраам Моль і Леон Бріллюен відповідно як міру складності структур і як міру хаосу в системі. Австрійський економіст Фріц Махлуп трактував інформацію як процес передачі знань, сигналу чи повідомлення [40, с. 23].

Згідно Закону України «Про інформацію» №2658- XII від 2 жовтня 1992 року з врахуванням останніх змін і доповнень від 3 липня 2012 року «інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді» [37].

На певних стадіях прийняття різноманітних управлінських рішень та вирішень завдань, інформація, яку використовують для наступних рішень виступає як інформаційне забезпечення.

На думку, О. П. Кундрі-Висоцької «інформаційне забезпечення — це динамічна система одержання, оцінки, опрацювання, зберігання та передачі даних в обліковий, аналітичний та контрольний процес для прийняття управлінських рішень» [27, с.197].

Ще в кінці ХХ ст. Рожнов В. С. трактував інформаційне забезпечення як важливий елемент, вищий за техніку управлінських робіт. На його думку, інформаційне забезпечення управління є зв'язком між інформацією, системами управління і процесом управління [38, с. 57].

Відомий вчений В. В. Сопко вважає, що інформаційне забезпечення— це сукупність вхідних даних, бази даних, їх обробки та отримання вихідної інформації [39, с. 358].

Також поширеною є дефініція Божка В. П., Власова Д. В. і Гаспаряна М. С.: «Інформаційне забезпечення – це система показників і засобів їх опису (класифікатори й коди, економічна документація та відповідним чином організована інформаційна база)» [6, с. 57].

Іншу точку зору мають Босак І.П. і Палига Є.М. [8, с. 194], які наголошують, що інформаційне забезпечення – наявність інформації, необхідної для управління економічними процесами, що міститься у базах даних інформаційних систем.

Проте, зауважимо, що в наукових публікаціях немає однозначного підходу до визначення сутності поняття «інформаційне забезпечення», оскільки існують суттєві розбіжності у формулюванні його дефініцій різними науковцями. Проаналізувавши тлумачення з кількох джерел, нами складено табл. 1.1., в якій ми виокремили різні концепції визначення поняття інформаційного забезпечення.

Таблиця 1.1. Концепції визначення терміну «інформаційне забезпечення» різними вченими

Вчені	Концепції
Безбородова Т. В. [4, с.27]	як процес задоволення потреб користувачів в інформації, необхідній для прийняття рішень
Буйницька О. П. [10, с.16]	як «сукупність єдиної системи класифікації й кодування повідомлень, уніфікованих систем документації, схем інформаційних потоків, що циркулюють в організації, а також методологія побудови баз даних» тощо
Денисенко М. П. [12, с. 20]	як сукупності інформаційних ресурсів, засобів, методів і технологій, що сприяє ефективній реалізації всього процесу управління
Забродська Л. М. [14, с. 21]	сукупність методів і засобів розміщення й організації інформації. До їх складу входять системи класифікації та кодування інформації, методи формування інформаційної бази, уніфікація системи документів тощо»
Терещенко Л. О.,Матієнко- ЗубенкоІ. І. [21, с. 349]	як важливого елемента автоматизованих інформаційних систем обліку, що відображають інформацію
Годин В. В. [11, с. 27]	як підсистему інформаційної системи підприємства

Примітка. складено автором.

Різноманітність точок зору авторів, свідчить, з одного боку про складність цього питання, а з іншого відсутність системного підходу до цього питання. На нашу думку, найбільш точно узагальнив поняття інформаційного забезпечення Титаренко І.В., який тлумачить його як дані, які отримуються, обробляються, аналізуються, зберігаються та накопичуються, а також надання результативної інформації для прийняття управлінських рішень [42, с. 350].

Виходячи з різних визначень нашого поняття, вважаємо за доцільне виділити три основних складові в системі інформаційного забезпечення, а саме:

- інформаційні системи;
- інформаційні ресурси;
- технічні засоби. [51; с. 38]

Інформаційні ресурси будемо розглядати як упорядковану сукупність документованої даних і знань, відомостей, інформації, яка призначена для задоволення інформаційних потреб користувачів та може бути використана для прийняття рішення.

Інформаційні системи в свою чергу – це системи зберігання, обробки, перетворення, передачі й оновлення інформації з використанням комп'ютерної та іншої техніки.

Щоб мати можливість використовувати ті чи інші інформаційні системи підприємству необхідно мати певні технічні засоби та програмне забезпечення. Під технічними засобами розуміють ЕОМ, пристрої введення та виведення даних (друкувальні пристрої, графобудівники, сканери, плотери, монітори), пристрої довгострокового зберігання даних, мережне устаткування та канали зв'язку [28, с. 82].

Завданнями інформаційного забезпечення управлінського процесу є:

- задоволення інформаційних потреб органів управління;
- визначення та вибір джерел інформації;
- правильна інтерпретація та систематизація отриманих даних;
- перевірка достовірності, повноти та узгодженості даних;
- виключення дублювання інформації;
- надання даних в єдиному і зрозумілому форматі;
- повторне використання отриманої інформації;
- безперервне оновлення даних [41, с. 128].

Відповідно до завдань, можна зробити висновок, що керівники підприємств використовують інформацію для аналізу та прийняття управлінських рішень.

В контексті нашого дослідження буде доцільним розглянути інформаційне забезпечення страхових компаній. Воно пов'язане з вирішенням завдань бухгалтерського обліку, накопиченням інформації за окремими видами наданих страхових послуг, створенням інформаційних баз даних клієнтів за різними

видами страхування, організації інформаційного середовища для зв'язку страхувальників та страховиків між собою та з страховими компаніями.

Система інформаційного забезпечення діяльності страхових компаній повинні включати три основні аспекти: інформаційний фонд, спеціальні прийоми і методи інформаційного забезпечення, методи опрацювання інформаційного забезпечення. (рис. 1.1.)

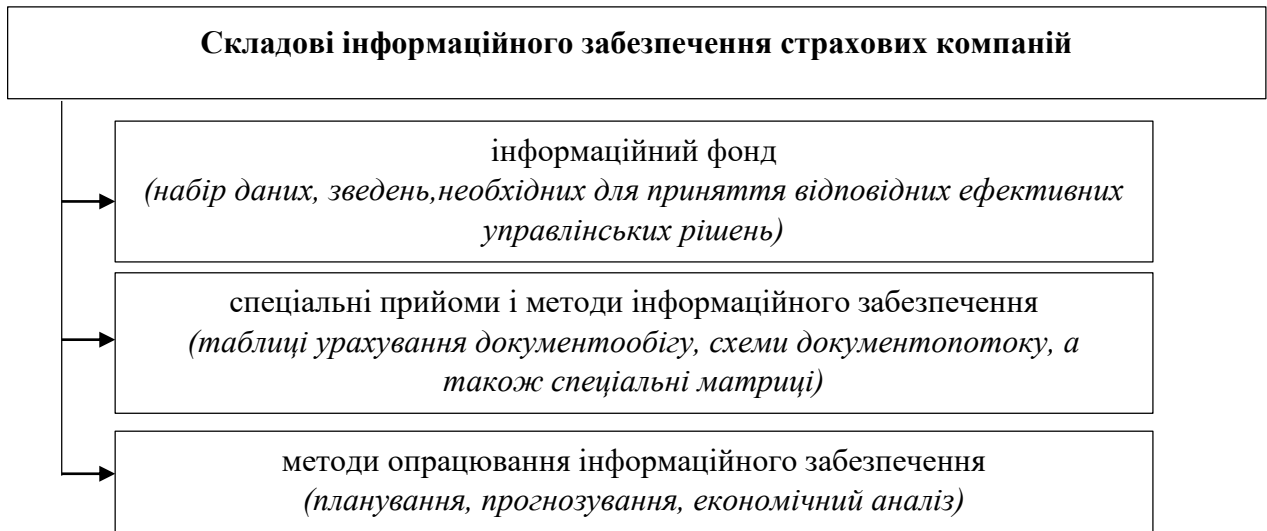


Рис. 1.1. - Структура інформаційного забезпечення діяльності страхових компаній

Джерело:[25]

Уточнимо, що інформаційний фонд, що являє собою набір даних, зведень, необхідних для прийняття відповідних управлінських рішень. Обсяг інформаційного фонду залежить від засобів, джерел його формування, а також сукупності розв'язуваних задач. На об'єм інформаційного фонду здійснює істотний вплив ступінь автоматизації управлінських робіт.

До основних методів інформаційного забезпечення страхової компанії відносяться планування, прогнозування, економічний аналіз.

Метод планування в системі інформаційного забезпечення передбачає розроблення планів страховика, які повинні бути підпорядковані вирішенню

головного для нього завдання на певному етапі. Наприклад, можуть виділятися розширення видів страхування й послуг, забезпечення фінансової стійкості страхових операцій.

Страхова справа заснована на законі великих чисел – чим більше складається випадкових незалежних величин (ризиків), тим більш прогнозованим є їх середнє. В свою чергу, грамотна страхова справа – це наукомісткий вид діяльності, в якому забезпечення інформацією підкріплюється використанням складних моделей математичної статистики оптимального управління та достовірного прогнозування.

На нашу думку, важливим питанням є дослідження джерел системи інформаційного забезпечення, так як вони впливають на інформаційний фонд компанії, і тому для її прогресивної роботи, необхідно постійно розширювати доступ до нових зовнішніх та внутрішніх джерел, розглянемо основні з них (табл. 1.2).

Таблиця 1.2. - Джерела інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту

Зовнішні	Внутрішні
- документи вищих органів виконавчої та законодавчої влади	- засновницькі документи
- бази різних міністерств та відомств	- рішення наглядових виконавчих органів положення, правила, інструкції, стандарти (т.д.)
- результати опитувань професійних учасників ринку: страховиків, брокерів, агентів	- дані бухгалтерської звітності
- звіти та доповіді дослідницьких центрів	- комп'ютерні бази даних
- матеріали засобів масової інформації	- матеріали управлінської звітності
- глобальні комп'ютерні мережі	- данні відділів регулювання та обслуговування
- конфіденційні джерела інформації	

Примітка. Джерело: [31, с. 647]

Страховання є сферою в Україні, яка ще розвивається і досліджується, саме тому в системах інформаційного забезпечення в процесі реалізації виникають деякі суперечності, які викликані їх особливостями.

По-перше, виникає протиріччя в страховій діяльності стосовно дотримання норм розкриття та одночасно захисту інформації. Тобто, менеджменту страхової компанії необхідно одночасно дотримуватись правил конфіденційності інформації людини, а з іншого боку давати можливість прозорі обробки цієї ж інформації.

По-друге, інформація є одночасно товаром та важелем. За рівних умов всіх страхових можуть мати один доступ до джерел інформації, але з різним підходом в її використанні, що було б ефективним. Проте, в такий спосіб інформація втрачає свою цінну і розвиток страхових призупинився б.

По-третє, особливістю саме страхової сфери в системі інформаційного забезпечення є обов'язковість прогнозного показника. Діяльність страхової компанії напряму пов'язана з ризиками і в система інформаційного забезпечення повинна виконувати завдання прогнозування, наприклад оцінка потреб страхувальника на ринку, визначення внутрішніх та зовнішніх загроз, прорахунок актуальності розвитку в певні сфері [53, с. 351].

На додаток, можна зробити висновок, що основною проблемою сектора страхових послуг у сфері інформаційного забезпечення є не брак інформації, а неправильний підхід до її збору, зберігання та надання, результатом чого є наступні складності:

1) дублювання функцій - різні підрозділи надають або запитують ту ж інформацію у клієнта;

2) повторні запити - тому що інформація зберігається не в тому вигляді або не в тому місці, її споживач змушений повторити запит, що призводить

до втрат часу та зниження ефективності функціонування бізнес-процесу;

3) зниження оперативності - запит не виконано вчасно, отже, упущено конкурентну перевагу;

4) зниження рівня мотивації персоналу - брак інформації, необхідність повторних запитів або виконання непотрібної роботи, в разі помилкового запиту все це демотивує персонал;

5) зниження якості страхової послуги, що є результатом вищепереліченого, так як вона являє собою вихід процесу надання страхового захисту.

Ці складнощі викликані тим, що інформація у страховій компанії зберігається розрізнено, в різній формі і для цього часто використовуються різні програмні продукти [7, с. 195].

Можна узагальнивши вищесказане, основною проблемою підприємств у сфері інформаційного забезпечення є не брак інформації, а неправильний підхід до її збору, зберігання та надання, результатом чого є зниження якості послуг, дублювання функцій, відсутність оперативності та зниження мотивації персоналу.

1.2. Методи оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві

Система інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві є необхідною умовою для прийняття ефективних управлінських рішень на всіх етапах його діяльності та існування і характеризує сукупність інформаційних ресурсів. Проте процес інтеграції нових та модернізація існуючих систем інформаційного забезпечення на підприємствах є складним і неоднозначним процесом, що потребує ретельних обґрунтувань доцільності інвестицій як і грошових так і інтелектуальних.

Перед впровадженням нових чи модернізації існуючих інформаційних систем необхідно об'єктивно оцінити ефективність їх використання, саме тому

доцільним є розглянути основні методи оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві. В економічній науці існує безліч різних методів, проте загально визнаними, якими користуються вітчизняні та зарубіжні науковці, є поділ методів на якісні, фінансово-економічні та статистико-ймовірнісні рис. 1.2.

Відповідно до рис. 1.2., найобширнішою категорією є система якісних методів, які передбачають порівняння складових ефекту використання інформаційних систем. Фінансово-економічні методи розрахунку використовують традиційні підходи до фінансового розрахунку економічної ефективності. Статистико-ймовірнісні методи використовують статистичні та математичні моделі, що дозволяють оцінити ймовірність виникнення ризику. Для даного методу характерним є використання достовірних даних, що тягне за собою використання великого об'єму інформації.



Рис. 1.2. – Класифікація методів оцінки ефективності впровадження інформаційних систем

На практиці найчастіше використовують фінансово-економічні методи , для оцінки економічної ефективності майбутніх чи нововведених проектів. Наприклад, для того, щоб керівництво підприємства виділило кошти на впровадження системи менеджменту інформаційного забезпечення адекватну кількість коштів, менеджер повинен обґрунтувати необхідність інвестицій у той чи інший проект – представити керівництву задокументовану стратегію, що базуватиметься на попередньому аналізі інвестицій і оцінці ефективності витрат.

Пропонуємо здійснити аналіз, на нашу думку, найактуальніших показників оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3. – Аналіз показників оцінки ефективності інформаційного забезпечення

Метод	Формула	Характеристика
Чистий приведений дохід, NPV	$\sum_{i=0}^n \frac{R_i}{(1+r)^i} - IC$ <p>де R_i — річні грошові надходження в i-ий рік, IC — стартові інвестиції, n — термін економічного життя проекту, r — ставка дисконтування.</p>	Саме цей показник дає зрозуміти, чи буде у проекту економічний прибуток чи ні
Індекс рентабельності інвестицій, ROI	$ROI = \frac{\text{дохід} - \text{собівартість}}{\text{собівартість}}$	Показник являє собою загальний аналіз прибутку інвестицій в активи
Термін окупності проекту (payback PBP)	$PBP = \frac{II}{ACI}$ <p>II – (Initial investment) –сума інвестицій (витрат);</p>	Являє собою показник протягом якого інвестований капітал на першому етапі, закінчує відшкодування витрат і перетворюється в прибуток

	ACI - (Annual cash inflow) – щорічні надходження	
--	--	--

Продовження таблиці 1.3.

Економічна додана вартість, EVA	$EVA = NOPAT - WACC * IC$ <p>NOPAT – чистий операційний прибуток після сплати податків; WACC – середньозважена вартість капіталу ; IC – інвестований капітал.</p>	Показує обчислення різниці між чистим операційним прибутком фірми і всіма витратами, які може понести фірма на впровадження IT
--	---	--

Примітка. Складено автором на основі [22].

Отже, аналіз таблиці 1.3. показав нам, що найкращими показниками для оцінки впровадження інформаційного забезпечення є фінансово-економічні показники, які традиційно демонструють економічний ефект від впровадження проектів.

На додаток, є актуальним в контексті нашої роботи застосування методу SWOT аналізу, який є універсальним методом, який дозволяє виявити всі негативні та позитивні фактори, що впливають на систему як зовні так і з середини.

Також, можна виділити оцінку впровадження інформаційного забезпечення по суб'єктивним та неформальним методами. Наприклад для керівництва компанії, вагомими будуть показники загальної вартості (вартість створення системи, впровадження, навчання робітників), терміни розробки та впровадження, актуальність на ринку, технічна та стабільна безпека роботи, захищеність та надійність в різних умовах. В більшості випадків саме ці критерії є вирішальними у прийнятті рішень під час оцінки ефективності інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ ТА ОЦІНКА ЇЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

2.1 Загальна характеристика діяльності ТДВ «СК «Гардіан»»

Товариство з додатковою відповідальністю «Страхова компанія» Гардіан» зареєстрована 24 вересня 2007 року Святошинською районною у місті Києві державною адміністрацією (Свідоцтво: Серія А01 № 246832 реєстраційний номер 1 072 102 0000 021082, реєстратор Дарчук І.М.).

ТДВ «СК «Гардіан» має досвід роботи на страховому ринку України більше 10 років, головний офіс Компанії розташований в місті Києві. Зараз Компанія сконцентрувалася на розвитку регіональної мережі, а також примноження бази клієнтів, розширення каналів продажів, збільшення надходжень страхових премій і підтримці прибуткової роботи.

Товариство є страховиком за законодавством України та здійснює добровільні та обов'язкові види страхування.

Відповідно до рішення загальних зборів учасників Товариство з додатковою відповідальністю «Страхова компанія» «Укрфінполіс» (ідентифікаційний код 35417298) від 10.01.2017 року відбулися наступні зміни:

- змінено найменування на Товариство з додатковою відповідальністю «Страхова компанія» Гардіан», скорочено: ТДВ «СК «Гардіан»;

- змінено місце знаходження: 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 96.

Товариство за організаційно – правовою формою є товариством з додатковою відповідальністю. Система управління Товариством побудована у відповідності до Закону України «Про господарські товариства». Система відносин, яка визначає правила та процедури прийняття рішень та здійснення контролю у Товаристві відображена у Статуті Товариства.

ТДВ «СК «Гардіан» має 5 зареєстрованих відокремлених підрозділів та одна дирекція у Хмельницькій обл. З них: 2 місто Хмельницький (Хмельницька дирекція ТДВ «СК «Гардіан» та представник № 15), представник № 1 м. Городок, представник № 2 м. Полонне, представник № 3 м. Дунаївці, представник № 4 м. Деражня.

Організаційна структура ТДВ «СК «Гардіан» наведено у додатку А.

Бухгалтерський облік в Товаристві здійснюється відповідно до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», згідно з Наказами виконуючого обов'язки Генерального директора Товариства «Про облікову політику компанії».

Структура капіталу товариства СК «Гардіан» наведено у додатку Б.

Для об'єктивної й оперативної оцінки роботи ТДВ «СК «Гардіан»» проведемо аналіз техніко-економічних показників його діяльності (табл. 2.1.).

Таблиця 2.1. - Аналіз основних техніко-економічних показників ТДВ «СК «Гардіан»» 2018-2020 рр.

№	Показники	Одиниця виміру	2018р.	2019р.		2020р.	
			абсол. знач	абсол. знач	у % до попер. року	абсол. знач	у % до попер. року
1	Обсяг послуг	тис. грн.	107 849	294 586	273	385809	130,97
2	Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції, робіт, послуг	тис. грн..	64 874	217 766	336	294318	135,15
3	Рівень реалізації	%	0,60	0,74	123	0,76	103,20
4	Середньоспискова чисельність:	осіб					
	- працівників	осіб	45	183	407	199	108,74
	- робітників	осіб	-	-	-	-	-
5	Середньорічний виробіток:	тис. грн..	2396,64	1609,76	67	1938,74	120,44
	- одного працівника	тис. грн..	1441,64	1189,98	0,83	1478,98	1,24
6	- одного робітника	тис. грн..	-	-	-	-	-
7	Фонд оплати праці	тис. грн.	4 388	8 852	202	9117	102,99

Продовження табл. 2.1.

8.	Середньомісячна заробітна плата одного працівника	грн.	8125,93	4030,97	50	3817,84	94,71
9.	Собівартість реалізованої продукції	тис. грн.	1 341	2 082	155	4787	229,92
10.	Чистий прибуток (збиток) всього	тис. грн.	338	1143	338	1393	121,87
11.	Витрати на 1 грн. реалізованої продукції	грн.	0,021	0,010	46	0,02	170,12
12.	Рентабельність продукції, робіт, послуг,	%	25,21	54,90	218	29,10	53,01
13.	Рентабельність витрат	%	0,52	0,52	101	0,47	90,17
14.	Середньорічна вартість основних засобів	тис. грн.	6733,5	23808,5	354	34235	143,79
15.	Фондовіддача	грн./грн	9,63	9,15	95	8,60	93,99

Примітка. Розраховано автором за даними ТДВ «СК «Гардіан»».

Отже, провівши аналіз техніко-економічних показників діяльності страхової, можемо зробити ряд висновків, що незважаючи на загальносвітову кризу викликану різними дестабілізуючими факторами обсяги послуг компанії значно зросли, особливо з 2018 р. на 2019 р., саме тому прямопропорційно цьому значно зріс чистий дохід від реалізації. зріс на 238,17% у 2019 році (порівняно з 2019р.) та на 21,34% у 2020 році (порівняно з 2019р.). Також собівартість реалізованої продукції зростає з кожним роком. Темп росту собівартості у 2020 році становить 129,92% у порівнянні з попереднім роком.

Середньоспискова чисельність працівників збільшилась на 138 осіб в 2019 році порівняно з 2018 роком та на 16 осіб у 2020 році порівняно з 2019 роком. Відповідно фонд заробітної плати збільшився на 101,73% у 2019 році та на 2,99% у 2020 році. У 2020 році середньомісячна заробітна плата одного працівника зменшилась на 213,13 грн. (на 5,29%), це пов'язано із економічною ситуацією в країні, викликану локдаунами, керівництво задля збереження робочих міст змушене було скоротити середньомісячну заробітну плату.

Рентабельність продукції (послуг) підприємства характеризує ефективність реалізації і визначається як відношення чистого прибутку до собівартості

реалізованої продукції. У 2019 р. та 2020 р. показник рентабельності продукції >1, що вказує на ефективність реалізації продукції. Рентабельність витрат характеризує ефективність поточних витрат підприємства, їхню окупність і величину прибутку, що припадає на одиницю витрат. 2020 р. характеризується зменшенням рентабельності витрат ТДВ «СК «Гардіан»» на 0,05% у порівнянні з 2019 р. Зменшення рентабельності витрат свідчить про зменшення розміру прибутку, отриманого підприємством у розрахунку на 1 грн. витрат.

Середньорічна вартість основних засобів у 2020 р. становила 34235 тис. грн., що на 27502 тис. грн. більше від рівня цього показника у 2018 р., тобто на 408,43%. Рівень фондівдачі (відображає суму виробленої продукції на одну гривню основних фондів) у 2020 р. зменшується у порівнянні із 2019 р. та становить 8,60 грн. (зменшується на 6,01%).

Прибуток і рентабельність є основними показниками фінансових результатів страхових організацій. Зокрема, розраховуються такі показники прибутку: чистий прибуток, страхові резерви, прибуток від інвестицій. Проаналізуємо динаміку основних фінансових показників фінансово-господарської діяльності страхової компанії Гардіан за 2018-2020 рр. (Додаток В).

Таблиця 2.2. - Показники прибутку страхової компанії Гардіан*

Показники	Роки			Темп приросту, %	
	2018	2019	2020	2019/ 2018	2020/ 2019
Чистий прибуток	338	1143	1393	238,17	21,87
Витрати страхової компанії	70 673	221 535	285 424	213,5	28,8
Страхові внески	43 221	107 849	294 586	149,5	173,15
Прибуток у тарифах	42 670	163 996	183 722	284,3	12,03
Витрати на ведення справи	25932,6	64709,4	176751,6	149,53	173,15
Страхові резерви	44 114	148072,2	157999,7	235,66	6,7
Прибуток від інвестиційної діяльності	5 461	16 977	17 893	210,88	5,4
Сума активів	153 566	288 955	343 884	88,16	19,01
Сума власного капіталу	101 190	118 975	120 369	17,58	1,17

Примітка. Складено автором на основі [7;8;9;].

Наявність у ТДВ «СК «Гардіан» такого обсягу інвестицій в ОВДП позитивно впливало на його забезпеченість ліквідними активами. Розмір чистого прибутку, отриманого ТДВ «СК «ГАРДІАН» за результатами діяльності в 2020 році, склав 1,39 млн. грн, що на 21,87% більше ніж за 2019 рік. Проте за 2020 рік Компанія отримала збиток від операційної діяльності в сумі 3,54 млн. грн. (хоча за підсумками діяльності Страховик отримав операційний прибуток).

Отже, проаналізувавши економічну діяльність ТДВ «СК «ГАРДІАН», можна відзначити його прибутковість, що дозволяє компанії розраховувати на своєчасність виплат і підтримувати свою платоспроможність.

2.2. Комплексний аналіз інформаційного забезпечення менеджменту ТДВ СК «Гардіан»

У сучасних умовах важливою складовою проведення страхування та ефективність страхового управління значною мірою залежить від якості інформаційного забезпечення страхової компанії. Головною метою менеджменту страхової компанії є компанія яка відповідає всім вимогам, та її коригування, відповідно до мінливих завдань, ризиків та обставин страхового ринку. Вичерпна, достовірна, своєчасна та актуальна інформація є запорукою ефективного управління, яка може бути спрямована на зменшення витрат фінансових ресурсів, зростання прибутку та ринкової вартості організації [15, с. 38].

В науковій літературі не існує єдиного підходу стосовно визначення сутності інформаційного забезпечення. На нашу думку, найбільш точно узагальнив поняття інформаційного забезпечення Титаренко І. В., який тлумачить його як дані, які отримуються, обробляються, аналізуються, зберігаються та накопичуються, а також надання результативної інформації для прийняття управлінських рішень [14, с. 350].

Мета інформаційного забезпечення будь-якого підприємства полягає у тому, щоб на основі сукупності зібраних вихідних даних отримати оброблену, агреговану інформацію, на основі якої здійснюється прийняття оптимальних управлінських рішень. Для досягнення даної мети необхідно розв'язати ряд визначених задач, до яких належить: збір первинної інформації, її зберігання, розподіл між конкретними виконавцями та відділами, підготовка до обробки та обробка, структуризація, передача управлінському органу обробленої інформації, аналіз тощо.

Однієї із ланок інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень на СК Гардіан, можна виділити, документ – це матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у зведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу (ДСТУ 2732 - 94 «Діловодство та архівна справа»). В діяльності нашої страхової, виділяють такі основні етапи оброблення документів:

1. потік вхідних документів, які надходять в організацію із зовнішніх джерел;
2. потік внутрішніх документів, які створюються всередині СК «Гардіан» як наприклад, корпоративні правила та ніколи не виходять за її межі;
3. потік вхідних документів, що створюються всередині підприємства для зовнішнього користування.

Документи на СК Гардіан бувають у письмовій та електронній формі. Сьогодні електронний документ є одним із важелів економіки і складовою зовнішнього документного середовища діяльності України, саме тому така форма є популярнішою і зручнішою в нашій страховій. На додаток, СК Гардіан має 19 зареєстрованих представництв, а з них ще майже кожний має у своєму розпорядженні підрозділи, саме тому електронний документообіг є незамінним.

Корпоративні інформаційні системи, як ще одна обов'язкова сьогодні ланка інформаційного забезпечення будь якої компанії, набирають обертів. Вони

дозволяють створити єдиний інформаційний простір та вести бухгалтерський облік, використовуються страховими компаніями для ведення операційної діяльності.

Страхова Компанія Гардіан з самого початку своєї діяльності використовують такі базові інформаційні системи як 1С: Підприємство 7, а згодом 1С: Підприємство 8, універсальне програмне забезпечення, яке орієнтоване на виконання практично усіх операцій технологічного циклу Oracle Insurance, Access, CRM системи, які дають змогу візуально представити бізнес-процеси організації, а також програма забезпечення процесу маршрутизації документів WorkFlow.

Хотілось би виокремити, такий основний програмний продукт для страхових компаній, як Microsoft Excel і його електронні таблиці.

Електронні таблиці – один з найбільш простих, доступних і популярних інструментів. Вартість ліцензій на програмне забезпечення невисока, не говорячи вже про можливість використання піратських копій. Електронні таблиці були незамінними для усіх страхових компаній, так як розрахунки вартості за страхівки, розрахунок комісійних винагород та тарифів, все здійснювалось через електронні таблиці-калькулятори.

Проте, починаючи з 2020 року, коли до управління Гардіан прийшов новий генеральний директор Берлін Віктор Михайлович, почали відбуватись значні зміни в системі інформаційного забезпечення. Ключовими словами нової стратегії управління стали “співробітництво”, “Інтернет”, “діджиталізація”. З’явилась особиста внутрішня система (back-office) на базі компанії яка орієнтована на програмне забезпечення страхових компаній ProfITsoft. Також в СК Гардіан почали розвиватись такі сучасні технології страхового ринку як особистий вебсайт [10], де розміщенні окремі елементи діджитал-технології: страховий калькулятор, перелік страхових послуг, офіційна фінансова звітність страхової компанії.

Технології не зупиняються, з появою електронного документообігу постало питання про надання електронних страхових полюсів над бланковими. Електронні полюси мають безліч переваг, такі як швидкість оформлення, економія часу в тому плані, що не потрібно за ними їздити, достатньо лише скинути свої дані агенту та квитанцію про оплату полісу, також унеможливлення шахрайства та безперечний контроль. Так, як СК Гардіан, в структурі свого портфелю найбільше орієнтується на страхування виїзду за кордон, та пройшла в 5-ку акредитованих страхових компаній польським консульством, постало питання повної прозорості та контролю системи, та перехід на особисто розроблену Front-office (зовнішня система). Пріоритетами якої є перехід на повністю електронні страхові полюса з присвоєнням кожному особистого рахунку, QR-коду, а також при введенні даних страхувальника повна його перевірка документів по базах фінансового моніторингу Національного Банку України.

Інформаційне забезпечення менеджменту реалізує сукупність різноманітних функцій, загального управління на підприємстві (табл. 2.3.).

Таблиця 2.3. - Узагальнена схема системи інформаційного забезпечення

Функції	Інформаційне забезпечення	Результат	Проблеми
планування	внутрішня корпоративна система, система ІС Підприємство, паперовий документообіг, Front-office (зовнішня система).	отримання інформації для розробки перспективних і поточних планів прибутків і видатків за всіма видами страхування і планів надходження страхових платежів	сповільнене надходження інформації
організація	розпорядження, накази	діяльність усіх працівників організації регламентуються відповідними правилами та розпорядженнями, які є результатом виконання функції організації	велика кількість працівників, та відділень, відсутність єдиної інтегрованої системи

Продовження таблиці 2.3.

контроль	внутрішня корпоративна система, система ІС Підприємство, паперовий документообіг, Front-office (зовнішня система).	виявляється під час отримання результатів роботи певними виконавцями і порівняння їх з нормативними значеннями, задля вставлення відхилень або відповідності стандарту	перевага паперового документообігу, що погіршує якість контролю та сповільнює його
координація	внутрішня корпоративна система, система ІС Підприємство, паперовий документообіг, Front-office (зовнішня система).	залежить від інформації, яка надається менеджменту організації, задля прийняття подальших управлінських рішень про стан економіко-технічних показників, прибутковості та соціально-психологічного клімату підприємства	Спотворення реальних даних по стану показників компанії

Примітка. складено автором.

Можна зробити висновок, що інформаційне забезпечення відіграє важливу роль у виконанні функцій менеджменту, прогалини в роботі деяких процесів значним чином впливає на загальну роботу страхової компанії.

Доречним буде здійснити аналіз завдання та видів інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень (табл. 2.4.).

Таблиця 2.4. – Завдання та види інформації необхідної для прийняття управлінського рішення

Завдання управління організацією	Дані, які необхідно отримувати, щодо
Система підтримки прийняття рішень	порівняння і зіставлення та розрахунок даних та показників з нормативними критеріями діяльності компанії;
Інформаційне сховище даних	збір та архівація даних клієнтської бази в єдиному корпоративному сховищі; підтримка хронології та відповідної структури даних за тривалий період; надання зведеної інформації по корпоративних процесах;

Продовження таблиці 2.4.

Система управління діловими процесами	контроль за виконанням працівниками функцій; перерозподіл та розподіл даних за видами і групами об'єктів та інших корпоративних процесів; надання інформації про стан тих чи інших показників та процесів;
Інтегровані системи оперативного обліку, що працюють онлайн	формування інтегрованої єдиної оперативної бази про бізнес процеси; надання інформації по обліку корпоративних даних; детінізації економічних показників

Примітка. Складено автором.

Отже, для прийняття ефективних управлінських рішень необхідне забезпечення точною, правильною, актуальною інформацією підприємства, для цього необхідно покращувати її забезпечення в рамках компанії.

Взагалі, ефективність інформаційного забезпечення страхових компаній можна розглядати з позиції зовнішньої та внутрішньої роботи. Ефективність зовнішніх робіт, ми можемо побачити, здійснивши аналіз динаміки клієнтських запитів, а саме обсяг реалізації страхових продуктів нашої страхової.

Здійснимо аналіз динаміки обсягу та структури реалізації основних видів продукції (послуг) ТДВ «СК «Гардіан»» за 2018-2020 рр. (Додаток Б).

З таблиці 2.1. Аналіз надходження страхових платежів ТДВ СК «Гардіан» за 2019-2020 р. можна побачити, що найбільшу питому вагу у загальному обсязі готової продукції ТДВ «СК «Гардіан»» має страхування медичних витрат та обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів. За 12 місяців 2019 року Товариством укладено 96435 договорів з обов'язкових видів страхування та 100359 з добровільних видах страхування.

На додаток, дані наведені у таблиці 2.3., дозволяють зробити відносний аналіз о прибутковості та збитковості окремих видів страхування за 2020 рік.

Таблиця 2.5. - Відносний аналіз о прибутковості та збитковості СК Гардіан, тис. грн

Вид страхування	Сума платежу	Сума виплат	Відхилення
Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	992	450	542
ОСЦПВВНТЗ	54266	7311	46955
Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	3033	14	3019
Страхування від нещасних випадків	1391	9	1382
Страхування кредитів	6768	5688	1080
Страхування медичних витрат	9054	443	8611
Страхування наземного транспорту (крім зал.)	13192	6820	6372
Страхування ЦВ власників наземного транспорту	996	104	892
Страхування майна (іншого)	4525	23	4502
Страхування фінансових ризиків	550	1	549
Всього	94767	20863	73904

Примітка. Складено автором на основі [7;8;9].

Можемо підсумувати, що всього сума виплат страхових відшкодувань за звітний період склала 20862,70 тис. грн., що складає 18,50 % від суми отриманих страхових платежів за усіма видами страхування. Для забезпечення своєчасних та в повному обсязі розрахунків з страхувальниками, формувалися страхові резерви та здійснювалось, у необхідних випадках, перестраховання ризиків.

Підсумувавши аналіз інформаційного забезпечення, можемо дати внутрішню оцінку кількості використання інформаційних систем в ТДВ «СК «Гардіан»» (табл. 2.6.)

Таблиця 2.6. - Інформаційні системи ТДВ «СК «Гардіан»»

Інформаційні системи	% використання в СК «Гардіан»
1С Підприємство	26%
Exel	5%

Продовження таблиці 2.6.

back-office	7%
Front-office	35%
Документи паперові	27%

Примітка. Складено автором на основі власних спостережень.

Можемо побачити з табл. 2.6., що на ТДВ «СК «Гардіан»» найбільше все-таки використовуються інформаційні технології, а саме системи ІС Підприємство на 26%, Front-office на 35%, проте частина паперової документації залишається досі значною 27%. Саме внутрішня система інформаційного забезпечення існує у переважно паперовій документації. Загроза великої частки паперового документообігу, полягає в: легкому фізичному знищенні важливих даних, екологічний аспект, а також порушує одну із основних функцій інформаційного забезпечення, контролю. Паперову документацію легше знищити, загубити та підробити, що породжує високий рівень шахрайства.

Відзначимо, що актуальне інформаційне забезпечення страхової компанії необхідне не лише для залучення потенційних клієнтів та інвесторів, але і вимагаються від вищих інстанцій задля перевірки дотримання юридичних та фінансових норм. Дані системи успішно використовуються Державним комітетом статистики України, Державною податковою адміністрацією України, Пенсійним фондом України, Державною службою зайнятості України, Національним банком України та комерційними банками, а також багатьма комерційними та некомерційними підприємствами й організаціями [11, с. 60]. Процедура автоматизації вводу первинних документів та звітності забезпечує достовірність введення даних завдяки: швидкому скануванню заповнених форм документів, звітів; автоматичному розпізнанню; автоматичній, груповій, контекстній верифікації; підтверджених даних в базу даних.

2.3. Оцінка ефективності інформаційного забезпечення менеджменту організації

Необхідною складовою ефективної діяльності менеджменту організації є своєчасне отримання інформації, її аналіз та оперативне реагування на нього. При дослідженні системи інформаційного забезпечення страхової компанії Гардіан було здійснено оцінку її ефективності менеджменту її організації.

ТДВ «СК «Гардіан» має 19 зареєстрованих відокремлених підрозділів і ефективне інформаційне забезпечення та контроль за діяльністю всіх працівників не можливий без автоматизованих внутрішніх програмних продуктів діяльності компанії.

В системі управління з 2020 року менеджмент страхової почав впроваджувати концепцію ERP (Enterprise Resource Planning – планування ресурсів підприємства), закладено принцип створення репозиторію – єдиного сховища даних, в якому зберігається вся накопичена підприємством інформація. Будь-яка інформація, що зберігається в репозиторії, може бути одночасно доступною всім працівникам організації, звісно ж, при наявності відповідних прав доступу.

Проте ця система наразі передбачає лише можливість укладення договорів страхування через систему back-office, в якій є клієнтська база даних і всі дані зберігаються, що робить роботу швидшою та ефективнішою. Доцільним буде виконати SWOT аналізу внутрішньої системи інформаційного забезпечення, яка допоможе виявити сильні та слабкі сторони, для подальшої оцінки та прийняття рішень (табл. 2.7.).

Таблиця - 2.7. Матриця SWOT аналізу інформаційного забезпечення ТДВ «СК «Гардіан»

	Можливості:	Загрози:
	- швидко та оперативно приймати управлінські рішення; - збільшення клієнтської бази, за рахунок спрощення системи введення в базу.	- у разі системної помилки чи збої порушення роботи ПК; - хакерські атаки, викрадення важливих даних конкурентами.
Сильні сторони:	Сила і можливості	Сила і загрози
- контроль за роботою всіх представництв, агентів та брокерів; - уникнення шахрайства та легкого фізичного знищення важливої документації	- можливості швидкої передачі внутрішньої інформації; - заходи уникнення “чорного” обігу документації; - швидке внесення інформації про клієнтів; - відносна прозорість.	- розширення бази даних – може загрожувати витічкою корпоративної інформації;
Слабкі сторони:	Слабкість та можливості	- Слабкість та загрози
- великі витрати на виготовлення повноцінної бази; - виникнення проблеми з використанням електронного обігу (недостатня компетенція); через величину бази можуть відбуватись підвисання;	- збільшення фінансування витрат на покращення дасть можливість пришвидшення узгоджен ь важливих рішень в межах ієрархічної ланки;	- доступність може спровокувати легку втрату контролю при збоях і зникненні інформації.

Примітка: побудовано автором.

Отже, оцінивши внутрішню систему інформаційного забезпечення на даний момент, ми можемо побачити загрози стосовно подальшого розвитку цієї системи в яких можна виділити витік інформації та збоїв системи, з іншої сторони це пришвидшення прийняття рішень, зменшення рівня шахрайства та втрат. Саме тому ми вбачаємо доцільність розвитку системи внутрішньої цифровізації, переходу з паперової документації на електронну.

На додаток, одна із головних проблем страхової компанії – це контроль над

агентами та брокерами, яку електронна внутрішня система може вирішити. Наприклад, необхідний чіткий контроль за чисельністю полюсів та надходженнями за ними. В страховій компанії Гардіан штраф за втрачений поліс 100 грн., в той же час страховку в середньому, яку продають агенти клієнту коштує 800 грн., іноді деякі нечесні агенти вирішують заплатити штраф чи взагалі приховати полюс, забрати кошти собі і в разі страхового випадку людина не отримує відшкодування, страхова в початковому стані не отримує свій платіж, не може виплатити відшкодування та втрачає репутацію та клієнтів тим самим знижується прибутковість та платоспроможність.

Отже, інформаційне забезпечення СК “Гардіан” потребує суттєвих вдосконалень, так як на даному етапі порушує одну із основних функцій менеджменту – контроль, система має перспективи і потребує вкладень.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

3.1. Розробка програми заходів щодо інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії

Сучасні соціально-економічні тенденції свідчать про те, що найбільш розвинуті країни світу, більше 50% внутрішньоекономічної діяльності зосередили на сфері послуг, супроводжуючи їх сучасними інформаційними забезпеченнями. У сучасній економіці саме через страхування реалізується державна політика соціально-економічного захисту населення, а також формуються значні інвестиційні ресурси.

Інформаційне забезпечення інноваційної діяльності на страховому ринку України перебуває на стадії становлення та розвитку, діяльність вітчизняних страхових компаній стимулює сильна конкуренція іноземних страхових компаній. Тому впровадження інновацій в інформаційному забезпеченні є запорукою успіху в безкомпромісній конкурентній боротьбі.

Розробка програми заходів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії дозволить автоматизувати і вдосконалити багато процесів на підприємстві. З приходом нового періоду в житті людства, а саме період діджиталізації, вдосконалення ключових технологій стало ключовим завданням, виконання якого неможливе без створення/використання нових технологій та підвищення рівня автоматизації.

Розробка будь-якої програми починається з визначення її мети. Наша мета вдосконалити інформаційне забезпечення менеджменту конкретного підприємства, а саме ТДВ «СК «Гардіан»».

Наступним кроком буде визначення завдання програми. Проаналізувавши діяльність страхової компанії, можемо зробити висновок, що в першу чергу необхідно забезпечити достатній контроль над всіма інформаційними процесами організації, щоб мінімізувати можливість шахрайських дій з боку недобросовісних брокерів. Також, одним із найважливіших завдань програми заходів вдосконалення інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії є покращення взаємозв'язку зі своїми клієнтами та залучення нових. На рівні організації варто вивчати інформаційні потреби, планувати інформацію та керувати інформаційними ресурсами та їх ефективним використанням. Для цього потрібно задовільнити інформаційні потреби органів управління, надання їм інформації у вигляді документів. Окрім цього, є необхідність в формування, наповнення, розміщенні та актуалізації інформаційних ресурсів страхової компанії.

Виходячи з вищеперелічених завдань, можемо сформувати програму заходів щодо інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1. - Програма заходів щодо інформаційного забезпечення менеджменту ТДВ «СК «Гардіан»».

Захід	Характеристика	Очікуваний результат
1	2	3
Впровадження web-програми надання страхових послуг	Створення мобільного додатку, у якому кожен клієнт буде мати персональний кабінет. Будь-які користувачі швидко та легко можуть одержати величезний обсяг інформації про компанію, їхню продукцію, конкурентів, партнерів тощо, що дає змогу прийняти рішення щодо подальшої діяльності.	<ul style="list-style-type: none"> - дистанційне обслуговування клієнтів; - зменшення адміністративних витрат; - скорочення часу укладання договору.
Чат-бот	Спеціальна програма, що виконує автоматично або за заданим розкладом будь-які дії через інтерфейси, призначені для людей.	<ul style="list-style-type: none"> - автоматизований режим інформування клієнтів; - легке залучення нових клієнтів; - економія часу реальних працівників.

Продовження таблиці 3.1.

1	2	3
Створення інформаційного відділу	Організація потоків інформації, забезпечення актуалізації інформації, формування комплексу технічних засобів для організації інформаційних потоків (інформаційно-телекомунікаційні системи, системи диспетчеризації та моніторингу, розвиток і створення нових інформаційних і телекомунікаційних технологій і поетапне формування єдиного інформаційного простору організації), забезпечення управління інформацією у різномірних (многоплатформних) комплексах.	<ul style="list-style-type: none"> - повний контроль над усіма процесами інформаційного забезпечення менеджменту; - збільшення прибутковості компанії; - налагодження взаємозв'язків у середині організації.
Регламентация інформаційного забезпечення	Формування уніфікованої системи документації, розробка документообігу, розробка технологічних процесів формування документів, встановлення порядку складання, оформлення, реєстрації, узгодження та затвердження документів, раціоналізація кількості показників і обсягів інформаційних потоків (числа документів та обсягу документообігу).	<ul style="list-style-type: none"> - зменшення випадків шахрайства; - зменшення витрат.
Удосконалення інформаційного забезпечення бухгалтерського обліку	Дотримання якісних характеристик аналітичної інформації та підвищення результативності менеджменту.	<ul style="list-style-type: none"> - покращення рівня якості аналітичних показників; - збільшення якості прийняття управлінських рішень та оцінка діяльності системи управління.
Вдосконалення ERP системи	Створення репозиторію – єдиного сховища даних, в якому зберігається вся накопичена підприємством інформація.	<ul style="list-style-type: none"> - спрощення роботи; - економія часу; - захист від втрати інформації.
Підготовка детальних інструкцій по використанню налагодженої ERP системи	Формування і експлуатація системи взаємодії інформаційної системи і менеджерів.	<ul style="list-style-type: none"> - ефективно використання комплексної системи автоматизації обліку і управління.

Примітка. Складено автором.

Діджиталізація страхової компанії – не швидкий процес, це пов'язано з тим, що система управління підприємством, яка використовується в даний

момент, розвивається роками. Використання ІТ-систем незамінне для розвитку будь-якої компанії. Для того, щоб управляти оперативно, всіма організаційними ланками компанії, повинні бути введені окремі інформаційні системи, з більш багатим функціоналом. Така сприйнятливність підприємства до ІТ-технологій проявляється за рахунок вузької спеціалізації і мультивектора ризиків, а також схильності до швидкої зміни діяльності [35; с. 155].

Розвиток страхового ринку України змушує шукати все нові і нові підходи до створення стратегії бізнесу. Боротьба за клієнта вже не обмежується поліпшенням якості послуги та зниженням її ціни; тепер подібні змагання проходять не на рівні продажу, а на рівні роботи з клієнтами. Суперництво спонукає організації шукати та знаходити більш модифікований інструментарій для формування конкурентних переваг власного бізнесу.

Інноваційним напрямом діяльності СК Гардіан може передбачати використання нового інформаційного програмного забезпечення, а саме: web-інтерфейсу та асистанс-програм.

Впровадження web-програм у страхуванні дозволить здійснювати дистанційне обслуговування клієнтів, сприятиме зменшенню адміністративних витрат страховика та скороченню часу на укладання договору. Програма інтерфейс у страхуванні, а саме – на ринку страхування життя сприятиме дистанційному доступу клієнтів до власних накопичувальних рахунків, надаватиме можливість відслідковувати стан власного рахунку. Асистанс-програми передбачатимуть консультації та надання додаткових послуг клієнтам в разі настання страхового випадку. За умови ефективного правового регулювання та досконалої нормативно-правової бази ці інноваційні програми [13; с. 560].

Тобто, це може бути створення мобільного додатку, у якому кожен клієнт буде мати персональний кабінет, де людина зможе спостерігати за власною історією страхування, новинами та акціями компанії, а в разі закінчення строку

страхового полісу, буде з'являтися нагадування на телефоні. Тоді страхова компанія не буде витратити час та кошти на СМС-повідомлення і дзвінки. А у разі страхового випадку, буде змога відслідкувати стадію на якій знаходиться його справа.

Окрім мобільного додатку варто впровадити чат-бот, який буде забезпечувати швидку комунікацію із потенційними клієнтами.

Ділові чат-боти розробляються для бізнес-використання і призначені для залучення клієнтів до діалогу, виконання різних процесів, пов'язаних з маркетингом, продажами та інших допоміжних завдань. Такі чат-боти використовуються в багатьох сферах бізнесу для автоматизації процесів спілкування з клієнтами, а також виконання аналітичних функцій.

Основне призначення чат-ботів – комунікації або заміна функцій мобільних додатків. Комунікаційні боти використовують, щоб прискорити процес взаємодії між клієнтами і компанією. Найбільш поширені комунікаційні боти типу відповідей на актуальні питання.

При створенні такого боту варто проаналізувати та виділити найчастіші запитання від нових клієнтів. Його перевагою є те, що відповідь на потрібне запитання приходить миттєво, так як бот запрограмований. Також, в абсолютній більшості випадків, новий клієнт спочатку почне шукати інформацію про компанію в мережі Інтернет, а не завітає до фізичного відділення страхової компанії, тому правильно сформувавши відповіді на актуальні запитання – ми майже стовідсотково отримаємо нового клієнта, що відповідно збільшить прибуток компанії.

Впровадження таких інновацій інформаційного забезпеченні СК “Гардіан” має свій ефект, а саме притік нових клієнтів, а з ними зростання купівлі продукції страхової компанії, що є прямопропорційним до збільшення прибутків, рентабельності продажів, що в свою чергу поліпшує фінансову надійність та привабливість страхової компанії на ринку, не тільки для страхувальників, а і для

інвесторів. Згрупуємо переваги використання інновацій інформаційного забезпечення для страхової компанії табл. 3.2.

Таблиця 3.2. - Переваги використання інновацій інформаційного забезпечення для СК “Гардіан”

Переваги	Сутність
швидкість та доступність отримання інформації	будь-які користувачі швидко та легко можуть одержати величезний обсяг інформації про компанію, їхню продукцію, конкурентів, партнерів тощо, що дає змогу прийняти рішення щодо подальшої діяльності.
оформлення страхового поліса на сайті чи в мобільному додатку	змога онлайн розрахувати вартість страхового поліса, оформити його замовлення та відстежування його на статусу
управління та зберігання власної історії взаємодії із страховою компанією, створення особистого кабінету	- перегляд в особистому кабінеті користувача статистики договорів і платежів; - подача заяви про настання страхового випадку та моніторинг статусу врегулювання збитків; - пролонгація договорів страхування в режимі онлайн та внесення змін до умов договору та/або їх розірвання.
організація ефективного зворотного зв'язку з клієнтами страхової компанії	- інтерактивний веб-чат зі страховим консультантом; - заявка на зворотний дзвінок; - розсилка SMS та E-mail-повідомлень зареєстрованим користувачам; - реєстрація скарг клієнтів та ін.
контроль рекламної діяльності	Інтернет технології дають максимальну прозорість аудиторії на просторах інтернету. Дані відстежуються незалежними лічильниками і доступні для контролю. Можливості розуміння, яка реклама має позитивний результат, а яка - ні, та оперативно внести зміни.
зниження впливу на клієнта компанії	Споживач не піддається впливу оточення, а саме близьких, родичів, друзів, колег та інших джерел. Зберігається конфіденційність покупки й одержання інформації, отримання індивідуальних бонусів.

Примітка. Складено автором.

Як бачимо, інтеграція інформаційних технологій в функціональні сфери діяльності страхової діяльності має значні позитивні ефекти, проте глобальна комп'ютеризація призводить також до певних проблемних ситуацій: несанкціонований сторонній доступ до інформації, її копіювання чи корегування;

некоректна робота програмного забезпечення; технічні несправності обладнання; недогляд персоналу.

Також, в ході дослідження з'ясувалось, що в СК Гардіан, немає єдиного відділу відповідальності за інформаційне забезпечення, це переважно люди з різних відділів, які мають додаткові обов'язки. Тому, ми вважаємо, що необхідно створити окрему структурну ланку, яка буде організовувати та забезпечувати ефективність інформаційного забезпечення. Підтримка таких масштабних цілей передбачає збір, аналіз та зберігання інформації як про клієнтів, конкурентів, потенційних інвесторів, партнерів так і про власних працівників.

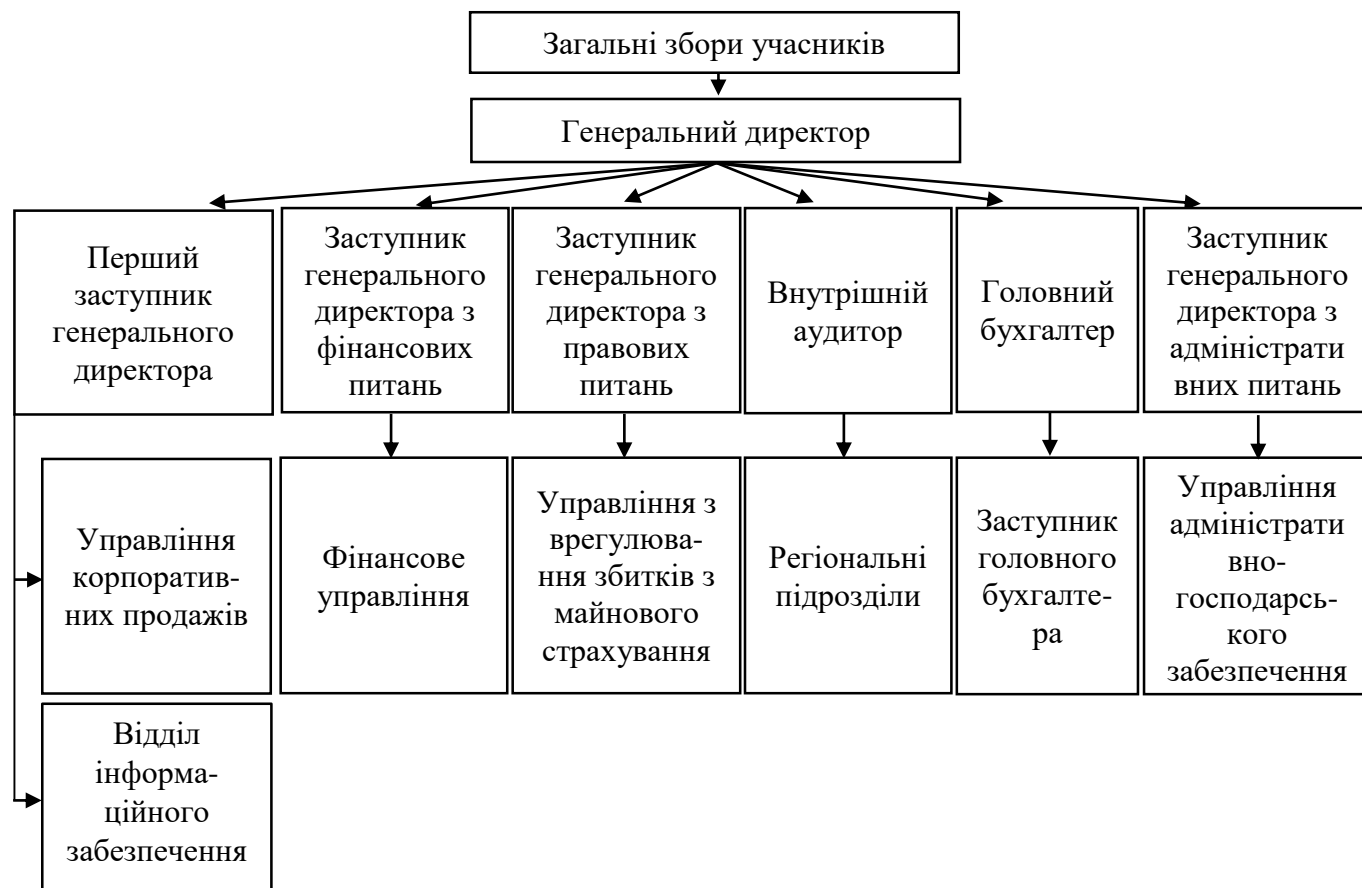


Рис.3.1. Відділ інформаційного забезпечення в організаційній структурі СК "Гардіан"

Примітка. Складено автором

Сформований підрозділ інформаційного забезпечення в організаційній структурі СК “Гардіан” буде знаходитись в підпорядкуванні першого заступника генерального директора, як окрема ланка організаційної діяльності страхової компанії. Серед завдань такого підрозділу в середині СК Гардіан, слід визначити: поширення інформації серед підрозділів, дирекцій та центрів продажу; швидка обробку вхідної інформації: вказівки, розпорядження, правила, що надходять від керівництва та точний розподіл в певному напрямку; підготовку узагальненої звітності та її передачу керівництву в режимі онлайн; надання вихідної інформації; контроль за термінами виконання робіт; регулювання робіт [33; с. 11].

Створення відділу інформаційного забезпечення вирішить не тільки вищеперелічені проблеми, а також полегшить проектування об’єктів даних, які будуть реалізовуватись в базі даних та проектування необхідних програм, екранних форм, звітів, які будуть забезпечувати виконання запитів до даних.

Основною задачею цього відділу має бути створення інформаційно-правового забезпечення та проведення аналітичного оброблення інформації, котра буде основою оптимізації управлінських рішень. У межах цього підрозділу повинна бути створена власна база даних, яка повинна постійно коригуватись й мати високий рівень інформаційно-правової насиченості.

Сучасні організаційно-автоматизовані інформаційні системи містять організаційно-економічне, інформаційне, програмне, технічне, технологічне, кадрове забезпечення. Однак у цій системі мало уваги звертається на організаційно-правове забезпечення, в деяких випадках воно взагалі не формується. Це приводить до правопорушень, штрафних санкцій, загального збільшення витрат, саме тому інформаційно-правова база повинна бути найважливішим ресурсом цього відділку. Вона має відповідати таким вимогам, як достовірність, однозначність тлумачення з боку усіх користувачів, бути

зрозумілою й прозорою. Інформаційно-правове забезпечення повинно підлягати деталізації, регламентації та уніфікації [35; с. 57].

Використання принципів інформаційного забезпечення в системі дасть змогу забезпечити необхідною інформацією процес розроблення управлінських рішень на кожному етапі управління, до них належать: комплексність; доступність; мінімізація витрат на залучення даних; об'єктивність інформації; послідовність передачі інформації; безперервність поширення інформації; єдність інформації; важливість інформації; точність інформації; законність використання. Доцільним є дотримання принципів управління, за допомогою яких керуюча підсистема регулює діяльність керованої, а саме: наукової обґрунтованості; соціальної орієнтації; послідовності виконання дій; стабільності функціонування; розвитку конкурентних переваг; використання мотивації; відповідальності; розподілу обов'язків; ефективності.

Сьогодні в окремих вітчизняних дослідженнях піднімається проблема необхідності удосконалення бухгалтерського обліку як засобу інформаційного забезпечення менеджменту. Дотримання якісних характеристик аналітичної інформації покращує рівень якості аналітичних показників, які є вихідною базою оцінки і обґрунтування основних заходів щодо вдосконалення та підвищення результативності менеджменту, а від якості аналітичної інформації залежить якість прийняття управлінських рішень та оцінка діяльності системи управління, є цілеспрямований процес вивчення стану і тенденцій розвитку основних елементів системи управління [26; с. 90].

Нині існує багато програмних продуктів для отримання прогнозних даних, які спрощують роботу, значно скорочують час розроблення та точність підрахунків в діяльності страхової компанії.

Наприклад, програма ExecPlan, одна з найпопулярніших комп'ютерних програм, що випускається компанією Sawhney System, обчислює податкові платежі і вплив на грошові потоки продажу будь-якого активу, грошових витрат

майбутніх періодів або інвестицій. Так, за допомогою більше 100 шаблонів, що настроюються, можна створювати звітні документи по найважливіших майбутніх подіях, по управлінню наявною нерухомістю компанії, за наслідками моделювання управління наявними засобами і аналізу потреб у капіталі. Звіти, створені ExесPlan, експортуються в Word і Excel з метою внесення подальших змін. Вбудована графічна система містить 35 різних типів графіків, якими можна маніпулювати всередині програми, одержуючи окремі зображення або вставляючи у звіти [23].

Вважаємо, що впровадження системи інформаційно-аналітичного забезпечення управління дозволить:

- поліпшити результати діяльності підприємства на основі управління прибутком і витратами;
- раціонально розподіляти та використовувати наявні ресурси;
- поліпшити платоспроможність страхової компанії на основі ефективного управління грошовими потоками;
- підвищити якість та оперативність прийняття управлінських рішень [36; с. 35].

Організація ефективної системи аналітичного забезпечення дозволить створити більш ефективну і стійку систему управління за допомогою таких процедур: упорядкування документів; скорочення часу ручної обробки інформації та її пошуку; зменшення терміну прийняття управлінських рішень; захист даних від несанкціонованого доступу.

На додаток, сьогодні системи інформаційного забезпечення створені для спрощення роботи та економії часу, ERP системи, закладено принцип створення репозиторію – єдиного сховища даних, в якому зберігається вся накопичена підприємством інформація. Їх впровадження сьогодні є необхідною умовою ефективної роботи компанії. В страховій компанії Гардіан така система почала впроваджуватись в 2020 році, проте вона потребує інвестицій та вдосконалень її

функцій, так як нині вона працює як сховище даних внутрішньої інформації [43; с. 349].

ERP-системи повинна бути налаштована відповідно до параметрів системи, що враховують особливості підприємства, в нашому випадку, страхової компанії.

Особлива увага приділяється рівню навичкам та спроможності співробітників як користувачів системи. Тому в період впровадження паралельно проводиться навчання користувачів, рівень яких на різних підприємствах вельми розрізняється.

Також, одним з найважливіших елементів використання системи є підготовка детальних інструкцій по використанню налагодженої системи, що включають опис всіх технологічних процесів її експлуатації і ролей відповідних посадових осіб. Це – обов'язкова умова ефективного використання комплексної системи автоматизації обліку і управління [44].

Одним із важливих та важких етапів роботи ERP, який необхідно здійснити, це проведення остаточного узгодження «технологічних інструкцій користувача» по експлуатації системи для посадових осіб по відповідних автоматизованих робочих місцях. Паралельно виконується формування масивів нормативно-довідкової інформації, а також налаштування тих, що існують і формування нових вихідних форм. Зокрема, розробляються методики класифікації і кодування об'єктів обліку і здійснюється первинне введення нормативно-довідкової інформації і її імпорт з баз даних програмних засобів, що раніше застосовувалися[52].

3.2. Економічне обґрунтування заходів цифровізації менеджменту страхової компанії

Сучасні інформаційні системи дають можливість здійснювати збір і зберігання інформації, оперативно й точно передавати її за призначенням, здійснювати аналіз, обробку та виявлення відхилень від показників.

В розділі вище, ми виявили проблему інформаційного забезпечення внутрішньої ERP системи, вона не виконує свої функції наповну, а лише як сховище для клієнтської бази даних. Основною метою впровадження ERP-системи є організація ефективного управління підприємством, що спирається на стратегію його розвитку. Для її реалізації потрібна єдина інтегрована платформа, яка охоплює всі бізнес-процеси суб'єкта господарювання і поєднує найновіші управлінські та інформаційні технології.

Для виконання усіх своїх функцій, тим самим покращуючи інформаційне забезпечення на підприємстві необхідно інвестувати кошти в цей проект. Суть цього проекту полягає в залученні третьої сторони, які зможуть створити програмне забезпечення для кожного відділу, дирекції та представництва, куди б керівництво компанії могла б окремо давати вказівки кожному. Така система потребує значного часу на створення та потребує додаткового відділу розробки, але такий метод є дешевшим по собівартості і спеціалізованим за кожним напрямком [24; с. 314].

Для оцінки ефективності цифровізації, а саме забезпечення внутрішньої ERP системи та її привабливості вдосконаленні, ми можемо використати фінансово-економічні методи розрахунку, які традиційно використовуються для визначення ефективності (табл. 3.3.).

Таблиця 3.3. – Аналіз привабливості інвестиції в ERP систему на ТДВ СК Гардіан

Метод	Результат	Ефект
Чистий приведений дохід, NPV	19 171,48 грн.	дає відповідь на головне питання, що на 19 171,48 грн. будуть виправдані витрати на ІТ, які понесуться сьогодні
Індекс рентабельності інвестицій, ROI	5,15 %	показує, що відносний рівень вигоди, яку ми отримуємо над первинними вкладеннями складе 5,15%
Термін окупності проекту (payback)	2,7 років	це термін, протягом якого прогнозовані надходження грошових коштів перевищать суму інвестицій, тобто через 2,7 років цей проект буде приносити прибутки
Економічна додана вартість, EVA	23 456,54 грн.	Оцінена різниця між чистим операційним прибутком нашої страхової компанії і всіма витратами, які понесе компанія становить 23 456,54 грн.

Примітка: розраховано автором.

Отже, аналіз привабливості ERP системи на ТДВ СК Гардіан нам продемонстрував позитивний характер запропонованого проекту, його мета основна не притік коштів, а покращення системи контролю і як наслідок збільшення ефективності роботи страхової компанії, притік нових клієнтів, утримання старих клієнтів та збільшення прибутків фірми. Наприклад за допомогою поліпшення системи контролю вирішиться проблема з шахрайством в страховій, на якій компанія втрачає понад 500 000 грн. в рік, шляхом умисних приховань наявної кількості страхових полюсів, не надання звітності по оформленим та втраченим страховим полюсам.

Проте, важливо оцінити і ризики цієї системи, такі як не буде отримана очікувана функціональність чи система буде складною і потребуватиме додаткових навчачь, а відповідно і витрат. На початкових етапах багато збоїв та перебоїв через перенавантаження системи та сукупності помилок працівників. Процес впровадження нових систем та її створення є тривалим, тому на момент її здачі вона вже може бути частково неактуальним.

На додаток, дані наведені у таблиці 3.4., дозволяють зробити розрахунок економічного ефекту від впровадження інформаційного відділу.

Таблиця 3.4. – Розрахунок економічного ефекту відділу інформаційного забезпечення

Показник	Коефіцієнт
Витрати на створення відділу	380 тис. грн.
Витрати на утримання відділу (в рік)	550 тис. грн.
Рентабельність відділу	4,7% - (рівень вигоди над вкладеннями)
Термін окупності	2,8 року
Прибутковість відділу	17 157, 90 грн.

Примітка. Складено автором.

Кошти на створення та утримання відділу будуть надходити з фонду оплати праці. Завдяки впровадженню даного відділу матимемо такі результати, як скорочення шахрайства, нечесних комісій, залучення нових клієнтів, оптимізація системи управління та збільшення чистого прибутку підприємства.

Відділ буде прибутковим за рахунок покращення інформаційного забезпечення компанії, а також внутрішнього контролю, що є важливим пунктом, так як через його недостатній рівень, підприємство потерпає від недобросовісних брокерів, які приносили страховій компанії значні збитки, а саме приблизно 500 тис. грн. на рік. Якщо враховувати цей факт, то термін окупності відділу складатиме менше двох років, а потім прибуток компанії збільшиться на суму, яка раніше втрачалася, через шахрайство. Тобто можемо сказати, що хоча конкретно даний відділ в подальшому буде приносити не такий великий прибуток, але завдяки його діяльності прибуток компанії збільшиться мінімум на 500 тис. грн. на рік.

Отже, у сучасних умовах нерозвиненість інформаційного забезпечення страхової діяльності може суттєво вплинути на його діяльність. Для прийняття ефективних рішень необхідно мати розвинену інформаційну систему, яка буде володіти та розпоряджатись актуальною і достовірною інформацією, що дозволить підтримувати конкурентоспроможність та фінансову стійкість страхової компанії на фінансовому ринку.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження можемо сформулювати такі висновки:

1. Аналіз наукових праць провідних вчених показав відсутність однозначного визначення сутності поняття інформаційне забезпечення, що свідчить про складність даного питання та відсутність системного підходу. Проте, вважаємо найточніше визначення даного поняття як даних, що отримуються, обробляються, аналізуються, зберігаються та накопичуються, а також надання результативної інформації для прийняття управлінських рішень. Інформаційне забезпечення складається з трьох складових : інформаційні системи, інформаційні ресурси та технічні засоби.

2. Встановлено, що система інформаційного забезпечення менеджменту на підприємстві є необхідною умовою для прийняття ефективних управлінських рішень на всіх етапах його діяльності та існування і характеризує сукупність інформаційних ресурсів. Розглянуто методи оцінки ефективності впровадження інформаційних систем, які поділяють методів на якісні, фінансово-економічні та статистико-ймовірнісні. Наведено показники для оцінки ефективності інформаційного забезпечення, особливості їх розрахунку.

3. Особливості інформаційного забезпечення в організації досліджено на матеріалах товариства з додатковою відповідальністю Страхова компанія «Гардіан», що має досвід роботи на страховому ринку України більше 10 років, головний офіс Компанії розташований в місті Києві. У результаті проведеного аналізу ефективності діяльності встановлено, що протягом 2018-2020 рр. ТДВ СК «Гардіан» функціонує ефективно, демонструючи прибуткову діяльність, збільшення обсягів реалізації продукції. Аналіз організації управління персоналом підприємства показав, що на підприємстві постійний керівний склад працівників, більшість працівників висококваліфіковані, переважна більшість працівників віком 36-45 років, система оплати праці забезпечує хорошу матеріальну мотивацію для персоналу і як наслідок збільшується їх

продуктивність праці, що позитивно впливає на виконання посадових обов'язків та розвиток страхової компанії.

4. Провівши комплексний аналіз системи інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень в СК Гардіан, визначили, що в компанії використовують такі базові інформаційні системи як 1С: Підприємство 7 , а згодом 1С: Підприємство 8 на 26%, система back-office 7%, Front-office на 35%, Microsoft Excel і його електронні таблиці, які використовуються на 5% і документи паперові на 27%. Також є особистий вебсайт, та чат боти на його базі. Визначили, що внутрішня система інформаційного забезпечення існує у переважно паперовій документації. Загроза великої частки паперового документообігу, полягає в: легкому фізичному знищенні важливих даних, екологічний аспект, а також порушує одну із основних функцій інформаційного забезпечення, контролю.

5. Встановлено, що важливе значення в інформаційному забезпеченні займає особиста внутрішня система (back-office) на базі компанії ProfITsoft, яка орієнтована на програмне забезпечення страхових компаній, проте ця внутрішня система використовується переважно як файловий зберігач клієнтської бази. Здійснивши SWOT аналіз внутрішньої системи забезпечення ми визначили великі можливості системи, а саме можливість швидко та оперативно приймати управлінські рішення, ефективний контроль за усіма працівниками, агентами, брокерами. Проте існують і загрози, такі як збої чи системні помилки ПК, хакерські атаки та викрадення інформації конкурентами.

6. Сформовано програму заходів щодо інформаційного забезпечення менеджменту ТДВ «СК «Гардіан»». Основним інноваційним напрямом діяльності СК Гардіан запропоновано створення інформаційного відділу, вдосконалення ERP системи, впровадження web-програми надання страхових послуг. Запропоновано збільшити інвестиції в систему внутрішнього забезпечення. Реалізація проекту принесе свій позитивний ефект, що полягає не

тільки в прибутковості, а в підвищенні дієвості функції контролю управління, в наслідок чого очікується збільшення прибутків за рахунок зменшення шахрайства недобросовісних агентів, тим самим притік нових клієнтів та збереження існуючих, укріплення платоспроможності страхової компанії, зростання іміджу на ринку страхових послуг.

7. Доведено необхідність впровадження єдиної інтегрованої платформи, яка охоплює всі бізнес-процеси суб'єкта господарювання і поєднує найновіші управлінські та інформаційні технології. Обґрунтовано доцільність створення в компанії окремої структурної ланки, яка буде організовувати та забезпечувати ефективність інформаційного забезпечення, визначені витрати на організацію та функціонування відділу, представлені напрями забезпечення окупності таких витрат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баланс (Звіт про фінансовий стан) (форма №1) ХКП ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2020 р.
2. Баланс (Звіт про фінансовий стан) (форма №1) ХКП ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2018 р.
3. Баланс (Звіт про фінансовий стан) (форма №1) ХКП ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2019 р.
4. Безбородова Т. В. Структурно-морфологічна модель системи інформаційного забезпечення процесу управління. Економіка та держава. 2007. № 4. С. 27–29.
5. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие. М.: Юнити-дана, 2010. 343с.
6. Божко В. П., Власов Д. В., Гаспаріан М. С. Информационные технологии в экономике и управлении: учебно-методический комплекс. Москва: Изд. центр ЕАОИ, 2008. 120 с.
7. Бондар І. Сучасний страховий ринок України. (крапку забула перед Вісник. І не забудь що журнали подаються курсовом) *Вісник академії економічних наук України*. 2015 . № 2. С. 12 – 15.
8. Босак І.П. Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект . Регіональна економіка. 2010. № 4. С. 193–195.
9. Босак І.П., Палига Є. М. Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект. Регіональна економіка. 2015. № 4. С. 193–195.
10. Буйницька О. П. Інформаційні технології та технічні засоби навчання: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 240 с.
11. Годин В. В., Корнеев И. К. Информационное обеспечение управленческой деятельности. Мастерство; Высш.шк., 2001. 240 с.

12. Денисенко М.П., Колос І. В Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. Економіка і держава. 2019. С. 19–24.
13. Єжова Л. Ф. Інформаційний маркетинг: Навч. посібник. К.: КНЕУ, 2002. 560 с.
14. Забродська Л. М., Савченко В. Ю. Інформатика. Базовий курс. Київ: Дієз- продукт, 2005. 367 с.
15. Звіт про власний капітал (форма №3) ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2020 р.
16. Звіт про власний капітал (форма №3) ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2018 р.
17. Звіт про власний капітал (форма №3) ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2019 р.
18. Звіт про управління ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2018 р.
19. Звіт про управління ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2019 р.
20. Звіт про управління ТДВ «Страхова Компанія «Гардіан» 2020 р.
21. Іванова Т.В., Баранов В.В. Сучасний стан розвитку інформаційних систем. URL: www.kntu.kr.ua/doc/nauk_zap_10_1/stat_10_1/64.doc. (дата звернення - 28.04.22 р.)
22. Інформаційні системи в менеджменті URL: <http://ism.flybb.ru/topic198.htm> (дата звернення - 15.05.22 р.)
23. Карпець, О. С. Концептуальний модельний базис оцінки фінансового стану підприємств. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки. 2014. № 6. Частина 2. С. 178-182.
24. Коваленко О. М., Вінічук І. М. Управління конкурентоспроможністю на страховому ринку України в контексті розвитку інформаційних технологій. 2020. С. 314 – 320.

25. Корнієнко Ю. В. Вплив інформаційних систем і технологій на результативність надання страхових послуг. URL: <http://pck.kneu.edu.ua/?p=445> (дата звернення - 07.05.2021).

26. Крупка Я.Д. Основні принципи та суттєві обмеження інформаційного забезпечення процесу інвестування. Вісник Тернопільської академії народного господарства. Тернопіль: Економічна думка. № 1. 2012. С.90 – 92.

27. Кундря-Висоцька О. П. Організація обліку: навч. посіб. Київ : Алерта, 2010. 223 с.

28. Лазор Я. О. Поняття та види інформаційних систем. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Юридичні науки. 2016. № 837. С. 80-86. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnulpurn_2016_837_14. (дата звернення - 02.05.22 р.).

29. Нечипоренко К.О. Теоретичні аспекти дослідження сутності стратегічного управління / Збірник тез щорічної звітної наукової конференції здобувачів вищої освіти Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова (м. Хмельницький, 6 травня 2022 року). Хмельницький: Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2022. С. 216-218.

30. Нечипоренко К.О. Удосконалення інформаційного забезпечення менеджменту страхової компанії в Україні. Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Інноваційне підприємництво: стан та перспективи розвитку» (30 травня 2022 року, м. Київ), Київ, 2022. КНЕУ, С. 135-137.

31. Неізнана О.В., Огоновська А.О. Інформаційне забезпечення менеджменту страхової діяльності. Економіка і суспільство. 2017. № 10. С. 643-650.

32. Офіційний сайт ТДВ СК «Guardian» . URL: <https://grdn.com.ua/> . (дата звернення - 20.04.22 р.).
33. Павленко О. Український страховий ринок: можливості фінансування росту. Фінансовий ринок України. 2015. № 10. С. 11-16.
34. Павліченко. Є. Напрями удосконалення інформаційно-правового забезпечення суб'єктів господарювання. 2017. С. 155- 158.
35. Полонская Е. С бланка в базу данных. *Компьютеры + Программы*. 2000. № 1. С.56–60.
36. Прибега І.Є. Тенденції та перспективи розвитку інформаційної системи бухгалтерського обліку в Україні. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Вісник. Економіка. 2001. № 52. С. 35-39.
37. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2658-ХІІ; із змінами і доп. ВВР України. 1992. № 48.
38. Рожнов В. С. Информационное обеспечение хозяйственной деятельности предприятия. Москва: Финансы и статистика, 1987. 144 с.
39. Сопко В. В., Завгородній В. П. Організація бухгалтерського обліку, економічного контролю та аналізу : підручник. Київ: КНЕУ, 2004. 426 с.
40. Сучасний бухгалтерський облік, аналіз і аудит: галузевий аспект: колективна монографія у 2 т. Дніпропетровськ: «Герда», 2016. Т. 1. 358 с.
41. Тимощук М. П., Тимощук П. В. Інформаційне забезпечення інноваційної діяльності. Економіка і бізнес. 2019. С. 260 – 264.
42. Титаренко І. В. Удосконалення процесу інформаційного забезпечення як інструменту ефективного управління підприємством. Міжнародний збірник наукових праць. Київ, 2018. № 1(19). С. 349 – 353.
43. Титаренко, І. В. Удосконалення процесу інформаційного забезпечення як інструменту ефективного управління підприємством . Міжнародний збірник наукових праць. № 1(19). С. 349-353.

44. Харченко Ю. А. Аналіз сучасних систем управління ресурсами підприємства URL: <http://eprints.kname.edu.ua/5903/1/103-110.pdf>. (дата звернення - 03.06.22 р.).
45. Рентабельність інвестицій. URL: <https://support.google.com/google-ads/answer/14090?hl=uk> (дата звернення - 12.05.22 р.).
46. Череп А.В., Лизуненко М.М. Методи оцінки ефективності управління інноваційною діяльністю підприємств машинобудування. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки)*. 2014. №3(27). С. 113-119.
47. Шершньова З.Є., Оборська С.В. Стратегічне управління: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 1999. 384 с.
48. Шпак Н.О., Дулиба Н.Г. Сутність та складові інформаційного забезпечення систем управління підприємством. *Науковий вісник НЛТУ України: збірник науково-технічних праць*, 2012. Вип. 22.7. С. 307-316.
49. Юрчук Н.П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. *Агросвіт*, 2015. № 19. С. 53-58.
50. Яремко С.А., Бевз С.В. Розробка критеріїв оцінювання сучасних інформаційних систем обліку та управління бізнес-процесами підприємств. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*, 2014. № 1(208). С. 158-163.
51. Kalashnikova Khrystyna The concept of management leadership efficiency. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія «Економіка»*. Випуск №1 (11) 2019. С. 38-43.
52. Small Business Information Needs. Assessment Survey. Report to Industry Canada URL: [http://www.ic.gc.ca/eic/site/sbrp-rppe.nsf/vwapj/sbassessmentsurvey_e.pdf/\\$FILE/sbassessmentsurvey_e.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/sbrp-rppe.nsf/vwapj/sbassessmentsurvey_e.pdf/$FILE/sbassessmentsurvey_e.pdf) (дата звернення - 27.05.22 р.).

53. Titarenko, I. V. (2011). Improving the process of information support as an instrument of effective management. *International technologies*, 1 (19), 349-353.

Виконав(ла) студент(ка) 4 курсу
факультету управління та
економіки спеціальності
073 Менеджмент
денної форми навчання

« ____ » червня 2022 р.

Підпис

К.О. Нечипоренко

Ініціали, прізвище

Науковий керівник

доцентка кафедри

к.е.н., доцентка

« ____ » червня 2022 р.

Підпис

Д.А. Арзянцева

Ініціали, прізвище

Робота допущена до захисту:

завідувачка кафедри

к.е.н., доцентка

« ____ » червня 2022 р.

Підпис

Н.П. Захаркевич

Ініціали, прізвище

ДОДАТКИ

Додаток А

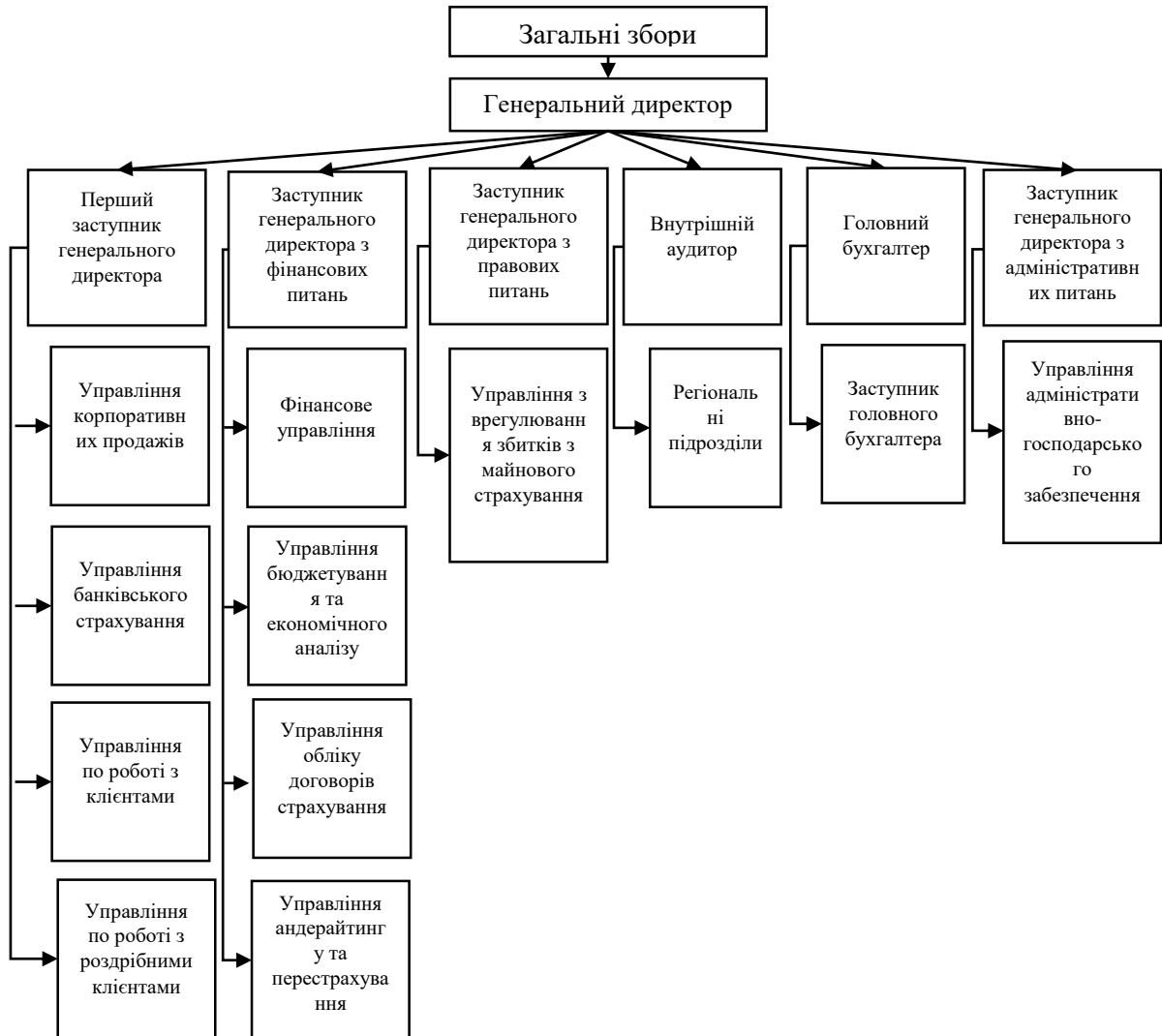


Рисунок А.1. - Організаційна структура ТДВ «СК «Гардіан».

Додаток Б

Таблиця Б.1 - Структура капіталу товариства СК «Гардіан» станом на 31.12.2021 року

Учасник	Розмір частки у статутному капіталі, грн	Розмір частки у статутному капіталі, %
ТзОВ «Незалежне рекрутингове агенство», що є юридичною особою, зареєстрованою Реєстраційною службою Головного управління юстиції у м. Києві 17.02.2014 р. № 1 068 102 0000 035836, що розташоване в м. Києві	99 998 000,00	99,998
ТзОВ «Інвест-ентерпрайс», що є юридичною особою, зареєстроване Реєстраційною службою Головного управління юстиції у м. Києві 10.02.2014 р. № 1 068 102 0000 035796, що розташоване в м. Києві	1 000	0,001
Коріненко Олександр Павлович, який проживає у м. Києві	1 000	0,001

Примітка [15].

Додаток В

Таблиця В.1. - Аналіз надходжень страхових платежів СК Гардіан

Види страхування	Сума страхових премій, тис. грн		Приріст (збиток), тис. грн
	2019 р.	2020 р.	
Добровільне страхування			
Страхування від нещасних випадків	856	1391	535
Страхування наземного транспорту (крім залізничного)	4086	13192	9106
Страхування медичних витрат	2011	9054	7043
Медичне страхування (безперервне страхування здоров'я)	639	992	353
Страхування здоров'я на випадок хвороби	4	67	63
Страхування вантажів та багажу (вантажобагажу)	1224	2319	1095
Страхування від вогневих ризиків та ризиків стихійних явищ	2568	3033	465
Страхування майна (іншого)	2319	4525	2206
Страхування відповідальності перед третіми особами (іншої)	3220	2209	-1011
Страхування фінансових ризиків	208	550	342
Страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (включаючи відповідальність перевізника)	149	996	847
Страхування відповідальності власників водного транспорту	1	276	275
Страхування сільськогосподарської продукції	3000	3637	637
Страхування кредитів	10633	6768	-3865
Страхування водного транспорту		2910	2910
Страхування залізничного транспорту		169	169
Всього	30918	52088	21170
Обов'язкове страхування			
Особисте страхування від нещасних випадків на транспорті	19	288	269
ОСЦПВВНТЗ	7126	54266	47140
Страхування відповідальності суб'єктів перевезення вантажів на випадок настання негативних наслідків	662	1235	573
Обов'язкове страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яка може бути заподіяна пожежами та аваріями на об'єктах підвищеної небезпеки,	388	739	351
Особисте страхування працівників відомчої та сільської пожежної охорони і членів добровільних пожежних дружин	322	522	200
Страхування цивільної відповідальності громадян України, що мають у власності чи іншому законному володінні зброю	54	155	101
Авіаційне страхування цивільної авіації		2935	2935

Продовження таблиці В.1.

Страховання цивільно-правової відповідальності приватного нотаріуса	8	33	25
Страховання майнових ризиків при промисловій розробці родовищ нафти та газу		519	519
Страховання відповідальності за утилізацію (видалення) небезпечних відходів		3	3
Всього	8579	60695	52116
Всього	39497	11278 3	73286

Примітка. складено автором на основі [35]