Наталія НАЛУКОВА

ТЕОРЕТИКО-ПРАГМАТИЧНІ АСПЕКТИ ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ СТРАХОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Узагальнено існуючі підходи до визначення понять "страхування", "страхова послуга" та "страховий менеджмент". Визначено їхні специфічні особливості, з'ясовано сутнісний взаємозв'язок між ними. Запропоновано авторське розуміння терміна "страховий менеджмент".

В умовах ринкової економіки страхові компанії, які є безпосередніми учасниками фінансового ринку, активізували свою діяльність, забезпечуючи страховий захист інших суб'єктів господарювання. Динамічний розвиток та значний потенціал страхового ринку України, зростаюча конкуренція серед страховиків обумовлюють створення та застосування ефективної системи управління діяльністю страхових компаній. В результаті цього у практиці страховиків питання вибору методів управління набувають не тільки особливої актуальності, а й стають важливою науковою та практичною проблемою. В цих умовах зростає потреба в проведенні комплексного теоретичного дослідження у сфері управління страховою діяльністю.

Питанням страхування та страхового ринку присвячені роботи зарубіжних науковців: Д. Блеквелла, Е. Вінінга, В. Гомеллі, Д. Дарста О. Зубця Д. Кіндвелла Р. Петерсона та Д. Туленти, та вітчизняних дослідників: В. Базилевича, О. Гаманкової, Т. Говорушко, О. Кнейслер, М. Клапківа, С. Осадця, Т. Ротової, Я. Шумелди, Т. Яворської.

Аналіз наукових публікацій свідчить, що, попри значні наукові напрацювання у сфері управління страховими компаніями, необхідними є подальші дослідження. В Україні відсутні єдині підходи до визначення сутності саме страхового менеджменту. В основному вчені дискутують щодо фінансового й інвестиційного менеджменту страховика, ведуть мову про ризик-менеджмент, антикризове управління діяльністю страховика та управління його фінансами, а питання, пов'язані з управлінням діяльністю страховика саме у процесі надання страхових послуг, знаходяться на початковому етапі. Зазначимо, що відсутність єдиного теоретичного підходу до сутності страхового менеджменту знижує ефективність практичного застосування методів управління страховою діяльністю.

Враховуючи зазначене, метою статті є з'ясування суті страхового менеджменту як сучасної системи управління.

У літературних джерелах ведуться дискусії з приводу визначення сутності і мети страхування. Існують різні підходи до висвітлення цієї категорії, які, на нашу думку, доцільно узагальнити у два основні: теоретичний і прагматичний. Згідно з теоретичним підходом економічна сутність страхування визначається з позиції економічної категорії, а відповідно до прагматичного підходу страхування є видом діяльності.

Так, В. В. Шахов визначає страхування як категорію, яка являє собою систему еко-

номічних відносин, що містить, по-перше, утворення за рахунок юридичних та фізичних осіб спеціального фонду засобів, по-друге, його використання для відшкодування збитку в майні від стихійного лиха й інших несприятливих випадкових явищ, а також для надання громадянам допомоги при настанні різноманітних подій у їхньому житті [23, 17].

З позиції В. Г. Федоренка, В. Б. Захожая, О. Г. Чувардинського, А. М. Тугая, Д. В. Степанова, Н. А. Головача, страхування є системою економічних відносин, за яких страхувальник, сплачуючи страхові внески, забезпечує їх використання на відшкодування збитку, завданого за різних непередбачених несприятливих явищ (ризиків), а страховик, який несе цю відповідальність, розміщує резерви, провадить превентивні заходи щодо зменшення наслідків ризику, а за необхідності – перестраховує частину ризику [19].

Доцільно звернути увагу на те, що прагматичний підхід стосовно розуміння суті страхування присутній у західній фінансовій науці та практиці. Виокремимо основні позиції експертів щодо цього терміна.

Так, К. Кальп та Ч. Максвелл у наукових працях, що стосуються питань у сфері фінансових ринків, фінансів, страхування, вказують на те, що страхування є однією з форм управління ризиками [27, 137; 28, 722–731].

Як покриття за договором, в якому одна сторона зобов'язується компенсувати або відшкодовувати іншій втрату відповідно до умов контракту, визначає страхування С. Вехмейєр [33, 334].

Наукова точка зору А. Снайдера, Р. Корнеджо та М. Доброва стосовно страхування така: це обіцянка оплатити майбутні втрати. Страховики, інвестуючи отримані страхові премії, мають фінансові можливості для покриття очікуваних вимог [26, 1].

У глосарії страхових термінів, поданому на офіційному сайті Інституту страхової інформації (Insurance Information Institute), страхування визначено як систему, що забезпечує фінансові втрати шляхом об'єднання ризиків багатьох осіб і суб'єктів підприємницької діяльності та передачі їх у страхову компанію в обмін на премію [40].

Страхування як індустрія забезпечує надання захисту від фінансових втрат у результаті різних небезпек. Саме така думка присутня у публікаціях Д. Дарста, Д. Кіндвелла, Р. Петерсона, Д. Блеквелла, в авторів "Оксфордського словника економічних термінів" (The Oxford Dictionary for the Business word) та подана на офіційному сайті Департаменту з питань зайнятості населення у США. Купуючи страхові поліси, фізичні та юридичні особи можуть отримати компенсацію за втрати через дорожньо-транспортні пригоди, крадіжки майна, вогневі ризики, збитки, завдані ураганом, медичні витрати, а також втрати доходів у зв'язку з інвалідністю або смертю [29, 251–251; 34, 421; 41]. Важливою особливістю страхування як індустрії, як стверджують А. Снайдер, Р. Корнеджо та М. Добров, є те, що у момент пропонування на ринку страхової продукції її кінцева ціна ще невідома [26, 5].

Досліджуючи проблеми теорії і практики управління ризиком та страхування, Е. Вінінг робить висновок, що страхування базується на фундаментальних законах попиту і пропозиції, збільшує вигоди для застрахованих, знижуючи вартість ризику, і одночасно дає можливість отримання прибутку [30].

На думку П. Роуза, Д. Фрайзера, А. Грехема, страхування є підприємницькою діяльністю щодо страхування майна, життя, певної особи тощо від втрати чи заподіяної шкоди, що виникають за вказаних обставин, таких як пожежа, нещасний випадок, смерть, інвалідність, з урахуванням оплати пропорційно

до участі у ризику [31, 667; 32, 578–579; 35, 691]. Зазначимо, що саме таке розуміння суті страхування є найбільш поширеним.

Визначені вище особливі якості, що притаманні страхуванню, на нашу думку, дають змогу цілісно сформулювати власне розуміння суті страхування. Виокремимо основні наукові джерела інформації, у котрих, на нашу думку, присутній підхід щодо розуміння страхування як виду діяльності, оскільки вважаємо, що саме таке його трактування у контексті страхового менеджменту заслуговує на увагу.

К. Г. Воблий розглядає страхування як вид господарської діяльності на основі солідарності і виплати, що має на меті покриття майбутніх потреб, які спричинені настанням випадкового і разом з тим статистично вловимого випадку [7, 32].

Л. І. Корчевська, К. Є. Турбіна вважають, що страхування є особливим видом економічної діяльності, який здійснюється спеціалізованими організаціями (страховиками) шляхом акумуляції страхових внесків, створення страхових резервів і здійснення страхових виплат при настанні шкоди застрахованим майновим інтересам [15, 17].

Підтримуємо точку зору, висловлену О. В. Кнейслер, що страхування є важливим напрямом підприємницької діяльності. Страхові компанії шляхом реалізації страхових послуг, з одного боку, забезпечують соціальний захист у суспільстві – страховий захист добробуту людства, а з іншого – займаються діяльністю, яка приносить прибуток [14, 16–17].

Таким чином, можемо зробити висновок, що за прагматичного підходу сутність страхування практично ототожнюється із операційною діяльністю, тобто страховою. Однак визначення страхової діяльності страховика в економічній літературі є неоднозначним.

Так, у діючому законодавстві, зокрема у Законі України "Про страхування", не вказано змісту страхування як виду діяльності, а в тексті зустрічається термін страхова діяльність [39], зміст якого відображають такі види господарської діяльності, як: страхування, перестрахування, фінансова діяльність, пов'язана з формуванням, розміщенням страхових резервів та їх управлінням.

Водночас, згідно з нормами Господарського кодексу України, страхування є діяльністю спеціально уповноважених державних організацій та суб'єктів господарювання (страховиків), пов'язаною з наданням страхових послуг юридичним особам або громадянам (страхувальникам) для захисту їхніх майнових інтересів у разі настання визначених законом чи договором страхування подій (страхових випадків), за рахунок грошових фондів, які формуються шляхом сплати страхувальниками страхових платежів [37].

Т. В. Яворська вказує на те, що страхова діяльність є господарською діяльністю страхових компаній, що спрямована на надання за плату страхових послуг юридичним особам та громадянам для захисту їх майнових інтересів [25, 14]. Науковець, говорячи про страхову діяльність як господарську, не звертає увагу на те, що ця діяльність охоплює ще й підприємницьку, пов'язану з виробництвом та реалізацією страхових послуг.

Заслуговують на увагу і напрацювання Є. М. Забурмехи. Дослідник вказує на те, що страхова діяльність є видом комерційно-господарської діяльності, що спрямована на створення попиту та надання за плату страхових послуг із перерозподілу ризику, які надаються спеціалізованими компаніями, та отримання прибутку через максимальне задоволення споживачів [10, 175].

Визначаючи страхову діяльність, В. С. Щербина характеризує мету діяльності страховика та вказує, що ця діяльність законодавчо визначена, проте також

не зазначає виробництва страхових послуг, а мову веде про їх надання. На його переконання, страхова діяльність є врегульованою нормами права господарською діяльністю страхових організацій з надання страхових послуг за рахунок сформованих страхових фондів, що здійснюється на підставі ліцензії, як правило, з метою отримання прибутку [24, 513].

Як показав критичний аналіз визначень терміна "страхування", у науковій літературі існують різні підходи до розкриття цього поняття.

Підхід, що орієнтується на визначення страхування як категорії, має дещо узагальнюючий, абстрактний характер, який відображає економічну сутність поняття. Звичайно, це є досить важливим та необхідним напрямком дослідження, оскільки вирішення будь-яких практичних проблем неможливе без теоретичного підґрунтя. Проте визначення, на нашу думку, має також враховувати прикладний характер.

Визначення страхування як виду діяльності є достатньо поширеним у фінансовій літературі серед багатьох науковців. Причому, дотримуємося позиції, відповідно до якої страхування ототожнюється з підприємницькою діяльністю страховика. Саме такий підхід покладено в основу дослідження категоріального апарату у сфері страхового менеджменту.

Зазначимо, що, дискутуючи стосовно сутності страхування, вчені єдині у тому, що страхування як вид діяльності полягає у наданні страхових послуг, що здійснюється на платній основі. До особливостей страхової діяльності науковцями віднесено багато специфічних якостей, зокрема: споживачами страхових послуг є як фізичні, так і юридичні особи; страхова послуга надається стосовно захисту майнових інтересів у випадку настання передбаченого законом або договором страхового випадку; захист інтересів здійснюється за рахунок грошових фондів, які формуються шляхом сплати страхувальниками страхових премій та доходу від здійснення інвестиційної діяльності; страхові відносини мають ризиковий характер; кошти страхового фонду можуть бути представлені в натуральній формі; кошти страхового фонду можуть перерозподілятися тільки серед обмеженого кола осіб; страхова діяльність є самоокупною; перерозподіл збитку здійснюється в просторі та в часі.

Враховуючи це, зазначимо, що структуроутворюючим елементом страхової діяльності є страхова послуга, яка і визначає специфіку функціонування страхової галузі. У даному контексті необхідним є узгодження й уточнення поняття, сутності та економічного змісту страхових послуг (продуктів).

Згідно з нормами Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" страхові послуги є фінансовими послугами, тобто це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб, за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках передбачених законодавством і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [38].

Не менш суттєвим питанням щодо уточнення сутності та змісту понять "страхова послуга", "страховий продукт" є узагальнення множинності відповідних дефініцій з точки зору різних наукових шкіл.

Так, В. Д. Базилевич акцентує увагу на тому, що головним змістом страхової послуги є надання страхового захисту покупцеві страхового поліса [3].

М. М. Александрова зазначає, що страхова послуга – це поняття значно ширше, ніж страховий продукт, оскільки охоплює значний спектр інших операцій [1, 102].

Відповідно до позиції В. Б. Гомелля та Д. С. Туленти, страховий продукт конкрети-

зується у страховій послузі або у послузі зі страхового захисту [9, 30 – 31].

Серед українських науковців існує точка зору відповідно до якої страховий продукт, послуга є результатом або продуктом людської діяльності чи діяльності страхової компанії, з якою ми цілком погоджуємося.

Так, В. В. Тринчук вказує на те, що страховий продукт є результатом людської діяльності [21]. Суть даного підходу у тому, що страховий продукт спрямований на здійснення економічного захисту від наслідків різних випадкових та імовірних несприятливих природних і суспільних явищ.

Як продукт цілеспрямованої діяльності страхової компанії страхову послугу визначає Т. А. Говорушко, зазначаючи що його пропонують на страховому ринку на умовах еквівалентного обміну з метою отримання прибутку [8, 5].

Страхову послугу як вид економічної діяльності, що створює цінність (корисний ефект) для споживача у вигляді захисту та певні переваги (у вигляді відшкодування) в результаті дій страховика матеріального або нематеріального характеру, спрямованих на повне та якісне задоволення потреб страхувальника, досліджують С. В. Скибінський і Н. Р. Балук [42]. Вони вважають, що страхова послуга володіє споживчою та міновою вартістю, реальний обсяг значущості яких не завжди можна оцінити при її наданні, а лише при настанні страхового випадку та виплаті страхового відшкодування.

Страхову послугу як діяльність, у процесі якої забезпечується якісний супровід основних фінансово-економічних завдань страхування: трансфер ризику, організація заощаджень страхувальниками та страховий консалтинг, визначає М. С. Клапків [13, 107].

Страхова послуга, на переконання В. В. Тринчука, завжди є процесом, в ході якого відбувається взаємодія між її виробником та споживачем, їй притаманні унікальні характеристики: невідчутність, невіддільність, непостійність якості, незбереженість, невиключність. Страхова послуга, у свою чергу, може містити елементи, які опосередковано стосуються певного страхового продукту і є своєрідним доповненням, а саме: надання юридичної допомоги; пільги при банківському обслуговуванні. Водночас, в рамках однієї страхової послуги страхувальник має можливість придбати декілька страхових продуктів [21].

У науковій літературі присутній підхід, згідно з яким страховий продукт розглядається як документально-оформлені зобов'язання страховика, відповідно до котрих він повинен надати страхувальнику на платній основі страхову послугу на умовах, попередньо узгоджених у договорі страхування. Зокрема такої позиції дотримується М. М. Сухоруков [20, 9].

Є. М. Забурмеха, досліджуючи страховий продукт, також стверджує, що він є документом, котрий підтверджує зобов'язання страховика, а страхова послуга – це блага, котрі отримує страхувальник впродовж терміну дії страхового продукту [10, 176]. Вважаємо вірним висновок науковця, що, уклавши страхову угоду, тобто придбавши страховий продукт, клієнт має право на отримання страхової послуги. Отже, страховий продукт є складовою страхової послуги.

Загалом підтримуючи ці висловлювання, Р. М. Хайкін і В. В. Перемолотов зазначають, що під продуктом страховики найчастіше розуміють той комплект документації, який є ліцензійним, плюс рекламні буклети. Продукт – це маркетинг поля, комерціалізація документації плюс система набору, підготовки агентів і управління агентською мережею [22, 20]. Тобто, науковці використовують термін "технологія страхування", ототожнюючи його зі страховим продуктом, що, на нашу думку, неправильно, оскільки страховою послугою є те, що страховик продає страхувальнику.

Погоджуємось із точкою зору, котру висловлює у своїх працях С. В. Скибінський. Вчений доводить, що страхова технологія є комплексом маркетингових заходів, застосовуваних страховиком від часу створення страхових продуктів до їх споживання, що і є основною відмінністю від поняття страхового продукту [42].

О. С. Осадець стверджує, що терміни "страховий продукт" і "страхова послуга" є взаємозамінними, тобто вчений не наділяє жодне поняття певними особливостями, притаманними лише йому [16, 143]. У даному визначені він акцентує увагу на захисті майнових інтересів громадян та юридичних осіб у випадку настання страхових випадків, визначених договором страхування або чинним законодавством, характеризуючи страховий продукт (послугу) як комплекс цивільно-правових відносин.

Ототожнює поняття страхової послуги та страхового продукту А. Н. Зубець, використовуючи у своїх працях лише поняття страховий продукт. Під продуктом він розуміє усе, що може бути запропоновано до споживання на вільному ринку та призначено для задоволення певних потреб. Відповідно, це товар чи послуга [12, 103–104]. Вчений визначає страховий продукт (послугу) як набір основних та допоміжних послуг, що надаються страхувальнику під час укладення договору страхування.

У своїх наукових роботах Т.В. Яворська використовує терміни "страхова послуга" і "страховий продукт", не вбачаючи у цьому принципової різниці [25, 37].

З метою уточнення та детального розуміння сутності страхових послуг, страхових продуктів, на нашу думку, необхідно розглянути також сучасні підходи західної науки. Так, в англо-російському економічному словнику під страховим продуктом визначено, по-перше, вид страхового поліса; по-друге, страхову послугу, яка пропонується страховою компанією (наприклад: поліс медичного страхування, поліс страхування від пожежі) [36].

Зарубіжні концепції страхового продукту характеризують у посібнику "Страхування" Т. А.Ротова і Л. С. Руденко [18]. Вчені стверджують, що основні з них: компенсаційна, інформаційна, концепція трирівневого продукту за Халлєром і концепція Д. Фарні.

Так, суть компенсаційної концепції у тому, що основою страхового продукту є ризикова компенсація з боку страховика. Ризик випадкового погіршення матеріального стану страхувальника компенсується ризиком випадкової виплати.

Зміст інформаційної концепції такий: послуга, котра надається страхувальнику, полягає не у виплаті, а у наданні гарантії. Будь-який страховий продукт є певним обсягом інформації, що містить умови видачі страхової гарантії. Страховий продукт є матеріальним, послуга є наперед визначеним набором інформації, вона може бути реалізована у матеріальній формі при настанні страхового випадку. Використання страхового продукту не виключає поняття страхової послуги, оскільки обидва мають різні значення. Страховий продукт є поєднанням факторів виробництва, яке дозволяє страховикові надавати страхувальникові послугу.

Згідно з концепцією трирівневого продукту за Халлєром існують три його підсистеми: фінансова, технічна, соціальна. З соціальної точки зору – страховий продукт дає можливість розпоряджатися страховим забезпеченням, з фінансової – виражається страховим полісом і діями страховика впродовж терміну чинності договору страхування, а з технічної точки зору – забезпечує необхідне співвідношення між преміями та виплатами.

Положення концепції Д. Фарні передбачають розуміння того, що страховий

продукт є системою, яка містить ризикову, нагромаджувальну та забезпечувальну підсистеми. Його корисність усвідомлюється клієнтом не на основі інтелекту, а на основі досвіду і довіри, тому велика увагу приділяється етапу продажів, сфері збуту.

Підтримуємо точку зору науковців, котрі вважають, що первинним, більш загальним поняттям є страховий продукт, який прив'язаний не до клієнта, а до об'єкта страхування і є комплексним страховим покриттям, що забезпечене сервісним обслуговуванням з урахуванням потреб конкретного клієнта. Страхова послуга є втіленням і практичною реалізацією конкретних продуктів страхової компанії, у зв'язку з чим вона завжди індивідуальна, до того ж може містити основні й допоміжні послуги, які опосередковано стосуються певного страхового продукту і є своєрідним доповненням.

Узагальнюючи множинність відповідних дефініцій, робимо припущення, що точніше описати сучасний страховий продукт та послугу можна за допомогою поняття "страховий товар". Вважаємо, що страхова послуга як кінцевий результат діяльності страховика щодо задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із захистом їхніх майнових та особистих інтересів, є товаром із притаманними йому споживчою та міновою вартістю, що пропонується на ринку страхових послуг на умовах еквівалентного обміну з метою отримання доходу, прибутку.

Таким чином, на основі здійсненого узагальнення сформулюємо своє розуміння страхової діяльності, що, на нашу думку, є законодавчо визначеною та врегульованою нормами права підприємницькою діяльністю страхової компанії, яка спрямована на створення попиту і надання страхових послуг на платній основі суб'єктам ринкової економіки стосовно захисту їхніх майнових інтересів, з метою забезпечення достатнього рівня прибутковості страхових операцій, отримання доходу та збільшення ринкової вартості страховика.

Визначені основні характерні риси страхової діяльності як різновиду підприємницької діяльності доводять необхідність управління нею. В сучасних умовах об'єктивно зростає роль науково обґрунтованих підходів до управління страховою діяльністю із застосуванням спеціальних прийомів і методів. Відповідно посилюється увага до страхового менеджменту, визначення його суті і змісту.

Загалом менеджмент визначається як процес управління ресурсами в процесі діяльності певного суб'єкта господарювання, або як діяльність, що спрямована на ефективність функціонування такого суб'єкта [2; 6], або як функція прийняття рішень в організаціях [5]. Поняття ж страхового менеджменту доцільно визначити як у широкому, так і у вузькому значеннях, тобто, сутність страхового менеджменту можна досліджувати з позиції управління усією діяльністю страхової компанії, або з позиції управління конкретно страховою діяльністю страховика.

Так, страховий менеджмент як управління діяльністю страхової компанії, є процесом управління ресурсами, що спрямований на стійке надання відповідних страхових послуг. Тобто, страховий менеджмент передбачає управління процесом створення і розвитку страхових організацій; розробку стратегії і тактики розвитку страховика загалом та в розрізі окремих видів діяльності; управління операційними, інвестиційними та фінансовими ризиками страховиків; облік та звітність у страхових організаціях; розробку тарифної, перестрахувальної та фінансової політики діяльності страховика; відбір ризиків на страхування і формування страхових резервів; управління страховим та інвестиційним портфелем; оцінку рівня конкуренції на ринку страхових послуг.

На основі цього логічним вважаємо вказати складові страхового менеджменту, як системи управління діяльністю страховика, серед яких ми вирізняємо такі, як: ведення страхової діяльності за окремими видами страхування (особисте страхування, страхування майна та відповідальності); аналіз ризиків ведення діяльності страхової компанії; формування стійкої клієнтської бази. Також доцільно виокремити менеджмент страхових внесків, страхових виплат та перестрахування. Окремою частиною страхового менеджменту є менеджмент персоналу.

Окрім цього до загальної структури страхового менеджменту слід віднести й ті напрямки діяльності страхового бізнесу, які забезпечують стійкість надання послуг. Тобто, ще однією структурною частиною страхового менеджменту є розміщення страхових резервів у розрізі окремих їх напрямків. Варто також вирізняти менеджмент страхових резервів, спрямований на покриття прийнятих на страхування ризиків.

Отже, ми визначаємо наступні складові страхового менеджменту: менеджмент страхових премій та страхових виплат в розрізі окремих різновидів страхування; менеджмент перестрахування; менеджмент страхових ризиків; менеджмент персоналу; менеджмент розміщення страхових резервів.

У фаховій літературі має місце думка, що складовими страхового менеджменту є планування, організація, мотивація, контроль, мистецтво спілкування, визначення мети й мотивації її досягнення, про що зазначає Н. В. Тарельник [44]. Однак ми не підтримуємо висловлену точку зору, оскільки вважаємо, що подані елементи є швидше функціями менеджменту і жодним чином не обґрунтовують і не уточнюють сутності страхового менеджменту та його елементів, не враховують специфіки діяльності страхової компанії.

Так, проаналізовані нами джерела інформації дають можливість акцентувати увагу на таких основних характеристиках страхового менеджменту, по-перше, це система управління страхуванням; по-друге, це управління страховими послугами; по-третє, цей термін використовується для опису функцій страховиків.

За першими двома характеристиками, страховий менеджмент – це діяльність щодо забезпечення захисту від потенційних збитків шляхом вибору та придбання різних страхових продуктів чи розробки програм самострахування [43].

Відповідно до третьої особливості – термін "страховий менеджмент" використовується для опису функцій страхових брокерів або послуг, що надаються страховими компаніями, котрі пропонують широкий спектр страхових продуктів для підприємств або окремих осіб. У цьому випадку до завдань страхового менеджменту віднесено такі: надання клієнтам вибору, а саме пошук найбільш вигідного за ціною страхового покриття, про що зазначають фахівці страхового агентства Murray Insurance Management [45]; вирішення проблем клієнта через надання консультаційних послуг з їх обов'язковою оплатою, як стверджують експерти страхової групи American Insurance Management [46]; задоволення потреб клієнтів, про що говорять керівники страхової групи Heritage Group [47]; забезпечення високого рівня обслуговування, пропонуючи кращі ціни для клієнтів, є основою ефективної діяльності страхового агентства Johnson Insurance Management [48].

На нашу думку, усі висловлені думки практиків є об'єктивними, доповнюють один одного. Це також дає нам можливість сформулювати власне розуміння сутності страхового менеджменту. Вважаємо, що страховий менеджмент доцільно розглядати з позиції управління процесом надання страхових по-

слуг. Водночас, усе зазначене є об'єктом дослідження операційного менеджменту страховика, котрий полягає в ефективному та раціональному управлінні його операційною діяльністю, тобто діяльністю, що стосується виробництва і реалізації страхових послуг.

Таким чином, здійснивши критичний аналіз існуючих підходів до з'ясування сутності термінів "страхування", "страхова послуга" та "страховий менеджмент", визначивши їхні специфічні особливості та з'ясувавши сутнісний взаємозв'язок між ними, ми дійшли таких висновків:

1. Поняття страхового менеджменту можна досліджувати з позиції управління усією діяльністю страхової компанії, або з позиції управління страховою (операційною) діяльністю страховика.

2. Згідно з першим підходом страховий менеджмент є процесом управління ресурсами, що спрямований на стійке надання відповідних страхових послуг. У цьому контексті основні складові страхового менеджменту страховика такі: менеджмент страхових премій та страхових виплат в розрізі окремих різновидів страхування; менеджмент перестрахування; менеджмент страхових ризиків; менеджмент персоналу; менеджмент розміщення страхових резервів.

3. Згідно з другим підходом страховий менеджмент – це управління операційною діяльністю страховика, а саме: управління процесом виробництва та реалізації, тобто процесом надання страхових послуг. Таким чином, це управління діяльністю страховика, що спрямована на надання страхових послуг із перерозподілу ризику на платній основі суб'єктам ринкової економіки, стосовно задоволення потреб клієнтів, пов'язаних із захистом їхніх майнових та особистих інтересів, з метою забезпечення достатнього рівня прибутковості страхових операцій, отримання доходу та збільшення ринкової вартості страхової компанії.

Література

1. Александрова М. М. Страхування: Навч. посібник. – М.: ЦУПб, 2002. – 116 с.

2. Ансофф И. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 1989. – 520 с.

3. Базилевич В. Д. Страхування: Підручник. – К.: Знання, 2008. – 1019 с.

4. Большой экономический словарь / Под ред. А. Н. Азрилияна. – 7-е изд., доп. – М.: Институт новой экономики, 2007. – 1472 с.

5. Блек Дж. Економика: англо-руский толковый словарь. – М.: Издательство "Весь мир", 2000. – 840 с.

6. Виханский О. С. Стратегическое управление: Учебник. – М.: Изд. МГУ, 1995. – 360 с.

7. Воблый К. Г. Основы экономии страхования / Репринтное издание. – М.: Издательский центр "Анкил", 1995. – 232 с.

8. Говорушко Т. А. Страхові послуги: Навч. посіб. – 2-ге видання, перер. і допов. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 344 с.

9. Гомелля В. Г. Страховой маркетинг (актуальные вопросы методологии, теории и практики). – 2-е изд. – М.: Анкил, 2000. – 128 с.

10. Забурмеха Є. М. Страхова діяльність як об'єкт дослідження маркетингу // Вісник Хмельницького національного університету. – 2010. – № 6, Т. 4. – С. 173–177.

11. Загородній А. Р., Вознюк Г. Л. Фінансово-економічний словник – Львів: Видавництво Національного університету Львівська політехніка, 2005. – 714 с.

12. Зубец А. Н. Маркетинговые исследования страхового рынка. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2001. – 224 с.

13. Клапків М. Страхування фінансових ризиків: Монографія. – Тернопіль: Економічна думка, 2002. – 570 с.

14. Кнейслер О. В. Страхування: Навчальний посібник. – Тернопіль: Економічна думка, 2008. – 188 с.

15. Корчевская Л. И. Страхование от А до Я. / Под ред. Л. И. Корчевской, К. Е. Турбиной. – М.: ИНФРа-М, 1996. – 212 с.

16. Осадець О. С. Страхування: Підручник. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2002. – 599 с.

17. Пономаренко В. С. Стратегічне управління підприємством: Монографія. – Харків: Основа, 1999. – 620 с.

18. Ротова Т. А., Руденко Л. С. Страхування: Навч. посіб. – К.: 2001. – 400 с.

19. Страховий та інвестиційний менеджмент: Підручник / В. Г. Федоренко, В. Б. Захожай, О. Г. Чувардинський, А. М. Тугай, Д. В. Степанов, Н. А. Головач; Під керівн. і наук. ред. В. Г. Федоренко, В. Б. Захожая. – К., 2002. – 344 с.

20. Сухоруков М. М. Технология продаж страховых продуктов. – М.: Анкил, 2004. – 136 с.

21. Тринчук В. В. Формування та розвиток маркетингу страхових компаній: дис... канд. екон. наук: 08.06.01 / Київський національний торговельно-економічний ун-т. – К., 2004. – 241 с.

22. Хайкин Р. М., Перемолотов В. В. С чем едят страховые продукты // Страховое дело. – 2000. – № 5.

23. Шахов В. В. Страхование: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 311 с.

24. Щербина В. С. Господарське право: Підручник. – 4-те вид., перероб. і допов. – К.: Юрінком Інтер, 2009. – 640 с.

25. Яворська Т. В. Страхові послуги: Навч. посібник. – К.: Знання, 2008. – 350 с.

26. Artur Snyder, Rick Comejo, Mark Dobrov. The Guide to Understanding the Insurance Industry. – A. M. Best Company. BookSurge, LLS, South Carolina, 2007, 56 p.

27. Culp, Christopher L. Structured Finance and Insurance: the Art of Managing Capital and Risk. – Published by John Wiley and Sons, Inc., Hoboken, New Jersy, 2006, 892 p.

28. Charles E. Maxwell Financial Markets and Institutions: the Global View. West Publishing Company. – Minneapolis / St. Paul, New York, 1994. – 828 p.

29. David R. Dursr, David S. Kidwell, Richard L. Peterson, David W. Blackwell Study Guide Financial Institutions, Markets, and Money. – The Dryden Press, 1993. – 351 p.

30. Eric A. Wiening Foundations of Risk Management and Insurance. Chapter 5. – American Institute for Chartered Property Casualty Underwriters / Insurance Institute of America, 2002.

31. Graham, Alan The American Heritage Dictionary. Second Collage Edition. – Honghton Miffling Company, Boston, 1982. – 1568 p.

32. Peter S. Rose, Donald R. Fraser Financial Institutions. Understanding and Managing Financial Services. Third edition. – Business Publications, Plano, Texas. – 1988.

33. Sally Wehmeier Oxford Wordpower Dictionary edited by Sally Wehmeier. – Oxford University Press, 1993. – 746 p.

34. The Oxford Dictionary for the Business word. – Oxford University Press and Market House Books, 1993.

35. The Random House Collage Dictionary. Revised Edition, 1980. – 1568 p.

36. Англо-російський економічний словник. Сутність терміна страховий продукт [Електронний ресурс]. – Режим доступу // http://economy_en_ru.academic.ru/33226/insurance_product

37. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=436-15

38. Закон України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2664-14

39. Закон України "Про страхування" [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=85%2F96-%E2%F0.

40. Офіційний сайт Інституту страхової інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://www2.iii.org/glossary/i/

41. Офіційний сайт Департаменту з питань зайнятості населення у США. Сутність терміна страхування як індустрії [Електро-

нний ресурс]. – Режим доступу //http://www.bls.gov/oco/cg/cgs028.htm

42. Скибінський С. В., Балук Н. Р. Поняття страхової послуги, її специфіка та характеристика [Електронний ресурс]. – Режим доступу //www.nbuv.gov.ua/portal/chem_biol/nvnltu/17_8/156_Skybinski_17_8.pdf

43. Словники та енциклопедії. Сутність терміна страховий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://economy_en_ru.academic.ru 33202/insurance_management

44. Тарельник Н. В. Розвиток страхового менеджменту та запобігання ризиків // Вісник сумського національного аграрного університету. – 2010. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу //www.nbuv.gov.Ua/portal/chem_biol/Vsnau/FiK/2010_1/53Tarelnik

45. Офіційний сайт страхового агентства Murray Insurance Management. Сутність терміна страховий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу // http://www.murray-insurance.com.

46. Офіційний сайт страхової групи American Insurance Management. Сутність терміна страховий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://www.aim-grp.com.

47. Офіційний сайт страхової групи Heritage Group. Сутність терміна страховий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://www.heritage.co.gg.

48. Офіційний сайт страхової компанії Johnson Insurance Management. Сутність терміна страховий менеджмент [Електронний ресурс]. – Режим доступу //http://johnsoninsurance.org/resources.