

УДК 368

Інформаційне забезпечення менеджменту страхової діяльності

Неізнестна О.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів і кредиту
Донецького національного університету економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Огоновська А.О.

студент
Донецького національного університету економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Статтю присвячено розкриттю значення інформаційного забезпечення в системі менеджменту страхової діяльності. Визначено специфіку процесу підготовки інформації для використання в системі страхового менеджменту та основні вимоги до якості інформації, яка використовується в процесі управління страховою діяльністю. Представлено типовий алгоритм інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту. Узагальнено та доопрацьовано основні завдання прогнозування в системі управління страховою діяльністю.

Ключові слова: страховий менеджмент, страхова діяльність, інформація, стратегічна інформація, інформаційне забезпечення.

Неизвестная Е.В., Огоновская А.О. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА СТРАХОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Статья посвящена раскрытию значения информационного обеспечения в системе менеджмента страховой деятельности. Определена специфика процесса подготовки информации для использования в системе страхового менеджмента и основные требования к качеству информации, которая используется в процессе управления страховой деятельностью. Представлен типичный алгоритм информационного обеспечения системы страхового менеджмента. Обобщены и доработаны основные задачи прогнозирования в системе управления страховой деятельностью.

Ключевые слова: страховой менеджмент, страховая деятельность, информация, стратегическая информация, информационное обеспечение.

Neizvestnaia E.V., Ogonovskaia A.O. INFORMATION PROVISION FOR THE INSURANCE MANAGEMENT

The article is devoted to revealing the importance of information provision for the system of management of insurance activities. Specifics of the process of preparing information for the use in the system of insurance management and the main requirements to the quality of information used in managing insurance activities are determined. A typical algorithm of information provision of the system of insurance management is presented. The main tasks of forecasting in the system of management of insurance activity are generalized and elaborated.

Keywords: insurance management, insurance activity, information, strategic information, information provision.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасних умовах господарювання, з огляду на кризовий стан економіки, у межах дослідження ключових аспектів стратегічного управління страховою діяльністю особливої уваги заслуговує питання щодо інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності. Нині інформаційне забезпечення відіграє виняткову роль в успішному функціонуванні будь-якого страховика, оскільки саме розвиток інформаційного забезпечення є одночасно необхідною передумовою та умовою для вдосконалення системи управління страховою діяльністю.

На сучасному етапі розвитку економіки ефективні управлінські рішення страховика повинні базуватися на сукупності якісних і кількісних оцінок умов і чинників, що діють як у внутрішньому середовищі страховика, так і в зовнішньому, оскільки у разі відсутності необхідної інформації неможливо швидко виявити й оцінити всі чинники, які визначають реальний стан середовища, в якому працює страхова компанія.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням різних аспектів інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності займалися багато вітчизняних

та іноземних учених-економістів, серед них: О.О. Гаманкова, Т.А. Говорушко, Н.М. Нікуліна, С.С. Осадець, А.А. Супрун, В.М. Фурман, Л.В. Шірінян та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. У результаті аналізу наукових публікацій виявлено, що в літературі досліджуються переважно особливості страхової діяльності та управління нею без уточнення конкретних засобів практичної реалізації такого управління на основі найсучаснішого інформаційного забезпечення. Виходячи із цього, з'ясування теоретичних підходів до сутності інформаційного забезпечення менеджменту діяльності страховика є важливим для усвідомлення значущості вирішення проблеми становлення сучасної ефективної системи управління страховою діяльністю.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є виявлення особливостей інформаційного забезпечення менеджменту діяльності страховика та визначення напрямів оптимізації інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту.

Виклад основного матеріалу дослідження. Менеджмент страхової діяльності орієнтований на забезпечення ефективного функціонування страхових організацій в ринкових умовах. Його головною метою є створення ефективної страхової компанії та, за необхідності, її коригування так, щоб вона відповідала мінливим завданням й обставинам сучасного страхового ринку. Виходячи із цього, ключовою особливістю менеджменту в страхуванні є управління в умовах ризику. Оскільки обов'язок менеджера в таких умовах – не уникнення ризику, а зниження його можливих негативних наслідків до мінімуму, важливу роль у системі страхового менеджменту відіграє саме інформація.

Багато економістів [1; 3–6] вважають, що наявність інформації виступає основою управління будь-яким об'єктом. Ми поділяємо цю позицію. Як складна суспільно-економічна система страхова компанія для свого управління вимагає створення широкої інформаційної бази. Достовірна, повна та своєчасна інформація, з одного боку, необхідна для вирішення складних завдань страхового управління в умовах сучасності та надання високоякісних страхових послуг. З іншого боку, саме наявність такої інформації й є метою формування системи інформаційно-аналітичного забезпечення менеджменту страхової діяльності. Отже, можемо стверджувати, що результативність системи менеджменту діяльності страхової компанії суттєво залежить від організації збору, обробки, розподілу інформації для забезпечення процесу прийняття страховиком ефективних рішень.

Слід відзначити, що в науковій літературі досить поширеною є думка стосовно того, що поняття «інформація» походить від латинського *informatio*, що означає виклад, роз'яснення фактів, подій, явищ. Водночас більшість фахівців з управління вважає, що під інформацією слід розуміти сукупність відомостей про зміни, які здійснюються в системі та навколишньому середовищі, що зменшують ступінь невизначеності наших знань про конкретний об'єкт [1, с. 96]. Таке розуміння є доречним, але, крім цього, треба враховувати, що інформація пов'язує між собою різні види діяльності людей та є найважливішим засобом життєдіяльності. Також слід наголосити на тому, що характерною особливістю інформаційних ресурсів страхової компанії є те, що вони безперервно зростають, створюючи умови для накопичення досвіду, чим сприяють розробленню та прийняттю ефективних управлінських рішень.

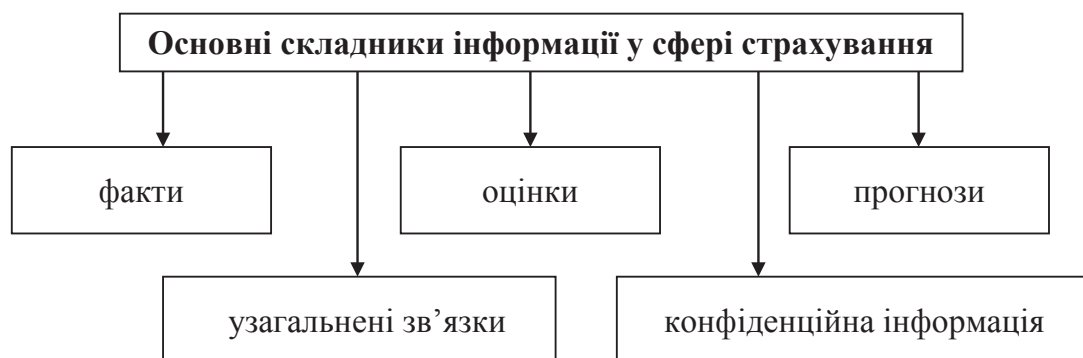


Рис. 1. Основні типи інформації сфери страхування

Джерело: складено авторами

Дослідження поглядів науковців [2–8] на інформацію дало змогу дійти висновку, що інформацію сфери страхування можна поділити на кілька складників, а саме: факти, оцінки, прогнози, узагальнені зв'язки та конфіденційна інформація (суттєва для розроблення інформаційних технологій). Отже, розкриємо зміст даних складників, оскільки це важливо для розуміння глибинної сутності інформаційного забезпечення менеджменту діяльності страхової компанії (рис. 1).

Передусім розглянемо такий компонент інформації, як факт, який являє собою інформацію про подію, процес, наявний стан, які мають місце в середовищі життєдіяльності страховика. Фактична інформація, що використовується в процесі управління страховою діяльністю, дуже різноманітна, оскільки формується із різних джерел. Вона має великі масштаби та підлягає накопиченню в базі даних і подальшій обробці. Слід зазначити, що в основній масі фактична інформація циклічно поновлюється.

Своєю чергою, оцінка ґрунтується на висновках, отриманих у результаті обробки інформації в минулому та сьогодні. Інформація, що містить оцінку процесу, явища, стану, є основою для прийняття рішень страховиком, а тому її необхідно зберігати в базах даних для подальшого аналізу її достовірності й набуття знань на майбутнє, особливо за умови використання баз знань та експертних систем.

Наступний складник страхової інформації – прогноз – інформація, отримана шляхом розрахунків основних показників діяльності банку на майбутній період. Для прогнозу використовується безліч методів і моделей розрахунків, зокрема: екстраполяція тенденцій, кореляційний і регресивний аналіз, знання експертів і спеціалістів у сфері страхування тощо. Достовірність прогнозу можна оцінити шляхом використання іншого методу прогнозу та порівняння отриманих результатів, оцінки якості моделі тощо. Крім того, можна порівняти прогнозну й фактичну інформацію та зробити певні висновки.

Узагальнені зв'язки характеризують ступінь залежності досліджуваного показника від інших показників і надають можливість побачити не лише очевидні дані, а й системний зв'язок між показниками. Сам тому вони часто використовуються в ситуаційному аналізі та розробленні планів страхової компанії.

Варто зазначити, що конфіденційна інформація (також джерело її отримання) не підля-

гає розголошенню та має різний рівень надійності. Страховиком використовується зібрана конфіденційна інформація про плани конкурентів, про можливі зміни у законодавстві у сфері регулювання страхового ринку тощо.

Виходячи із цього, можна стверджувати, що інформаційне забезпечення менеджменту страхової діяльності являє собою процес безперервного цілеспрямованого підбору всіх поданих типів інформації (рис. 1).

Інформаційне забезпечення менеджменту страхової діяльності – це основа наукового пізнання системи менеджменту діяльності страховика, яка вміщує різноманітну економічну, фінансову, комерційну інформацію та має відображати стан страховика в певний момент часу з певним рівнем деталізації.

Процес підготовки інформації для використання в системі страхового менеджменту повинен складатися з двох етапів. На першому етапі інформація має готуватися у вигляді баз даних, під якими розуміють структурно організовані, але аналітично неопрацьовані масиви показників, що характеризують стан внутрішнього і зовнішнього середовища страховика. Другим етапом підготовки інформації є накопичення системи даних та їх аналіз.

Наявність і використання підготовленої інформації надають можливість приймати ефективні, обґрунтовані рішення на будь-яких рівнях управління страховою компанією, тому метою формування системи інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності є отримання повної, достовірної та своєчасної інформації, необхідної для вирішення складних завдань управління страховиком. Від того, як організовані етапи збору, обробки та розподілу інформації, суттєво залежить результативність системи страхового менеджменту в цілому.

Для детального визначення сутності інформаційного забезпечення менеджменту страхової діяльності потрібно визначити конкретні вимоги до інформації та сформулювати перелік необхідної інформації. Враховуючи це, ми вважаємо доцільним указати на основні вимоги, яким має відповідати інформація з позиції управління діяльністю страховика (рис. 2).

Отже, передусім інформація має бути надійною та достовірною. Достовірною вона є тоді, коли не спотворює істини. Така вимога досягається шляхом використання методологічно правильної техніки отримання даних страховою компанією, а також шляхом їх ретельної перевірки. Якщо управлінські

рішення страховика будуть прийняті на підставі неперевіреної або недостовірної інформації, вони будуть помилковими та стануть причиною значних грошових втрат.

Своєю чергою, своєчасність інформації передбачає, що вона є актуальною саме тоді, коли починає використовуватися страховиком. Своєчасна інформація відображає реальний стан страхової компанії та забезпечує прийняття доречних рішень. Неактуальна інформація несуттєва для прийняття поточних управлінських рішень, хоча й може розглядатися у майбутньому.

У сучасних умовах, які постійно змінюються, така вимога, як своєчасність, є особливо важливою. Час, протягом якого інформаційні дані залишаються актуальними, прямо залежить від природи рішень, які приймаються на її підставі, але не може бути меншим від часу, який відводиться для прийняття управлінського рішення страховиком.

Наступна вимога, якій повинна відповідати інформація, використовувана в страховій діяльності, – це достатність. Так, інформація є достатньою, якщо її вистачає для розуміння та прийняття управлінських рішень. Для раціонального управління страховою діяльністю потрібна інформація, яка буде конкретно за змістом, урахуватиме всі фактори, які характеризують досліджувану ситуацію, і достатньо ґрунтовною для прийняття управлінських рішень.

Отже, страховик потребує інформації для своєчасного реагування на різноманітні непередбачені ринкові коливання та явища, які виникають у зовнішньому середовищі та мають визначальний вплив на систему менеджменту страхової діяльності, базовим має стати положення стосовно того, що неповнота інформації не лише стримує прийняття рішень, а й може стати причиною помилок.

У сучасних реаліях страхового ринку України є характерним поєднання надмірності та недостатності інформації. Такі тенденції пов'язані з традиційними методами обробки даних, які призводять до дублювання інформації та наявності застарілих даних у звітності та статистиці.

Варто зазначити, що інформація передусім має бути цінною, оскільки в іншому разі вона лише відволікатиме увагу та заважатиме розумінню суті процесів, подій та операцій у страхуванні.

Цінність інформації залежить від обсягу та значущості завдань, які вирішуються на її основі. Саме тому важливо враховувати таку вимогу, як коректність інформації, тобто вона повинна володіти такими формою та змістом, які забезпечать її однозначне сприйняття всіма споживачами. Виконання цієї вимоги забезпечується за рахунок відповідної обробки та аналізу даних, їхнього поєднання та подання у формі, що легко сприймається, тобто у вигляді таблиць, схем, діаграм, графіків тощо.

Ще однією з указаних вимог до інформації, використовуваної в системі страхового менеджменту, є комплексність, яка відображає цілісність знання про страхову діяльність. Комплексність передбачає систематизацію даних, що значно спрощує управління діяльністю страховика.

Крім того, інформація має бути порівняною, що досягається за рахунок використання страховиком єдиної методологічної бази спостережень і реєстрації показників.

Додатковими вимогами до інформації можуть бути:

- аналітичний та прогнозний характер;
- релевантність (відповідність між сутністю інформаційного запиту й отриманого повідомлення);



Рис. 2. Основні вимоги до якості інформації, яка використовується в процесі управління страховою діяльністю

Джерело: складено авторами

– адекватність (тотожність структури отриманого повідомлення інформаційному запиту).

З огляду значного впливу на страховика зовнішнього оточення, треба постійно розширювати доступ страхових компаній до зовнішніх джерел інформації, використовуючи всі можливості телекомунікаційних мереж. Водночас важливо об'єднувати внутрішні джерела страхової інформації єдиними базами даних для оптимізації інформаційних потоків та вільного доступу співробітників до необхідних документів.

Основні джерела інформації для цілей страхового менеджменту подані на рис. 3.

На нашу думку, одним із найважливіших джерел зовнішньої інформації, який заслуговує уваги, для страховика є конфіденційна інформація. Це джерело допомагає отримувати оперативну інформацію про зміни в економічній та політичній сферах, а також про стан клієнтів і конкурентів страховика та дає можливість краще зрозуміти їхнє реальне фінансове становище. Своєчасно отримана, така інформація суттєво спрощує прийняття управлінських рішень і дає змогу зекономити час.

Внутрішні джерела інформації, безперечно, також суттєво впливають на систему

страхового менеджменту. Особливої уваги серед них заслуговують засновницькі документи страхової компанії, внутрішні нормативні документи (рішення правління, наглядової ради, накази, інструкції, положення), які регламентують процедури прийняття управлінських рішень і здійснення страхових операцій і послуг, а також офіційна й управлінська звітність, внутрішні бази даних, довідки за результатами перевірок, що проводяться державними контрольними органами, матеріали перевірок діяльності страховика зовнішніми аудиторами.

Зазвичай перелічені документи містять основні кількісні параметри діяльності страхової компанії за звітний період. Залежно від обставин керівництво компанії самостійно визначає, яка саме інформація потрібна для прийняття того чи іншого рішення, а також як, у якому аналітичному розрізі та в які терміни вона повинна використовуватися.

Слід зазначити, що в сукупності інформація, яку формують перелічені джерела, групується в інформаційні системи, які досить широко застосовуються у страховій справі та вже сьогодні відіграють важливу роль в інформаційному забезпеченні страхового менеджменту.

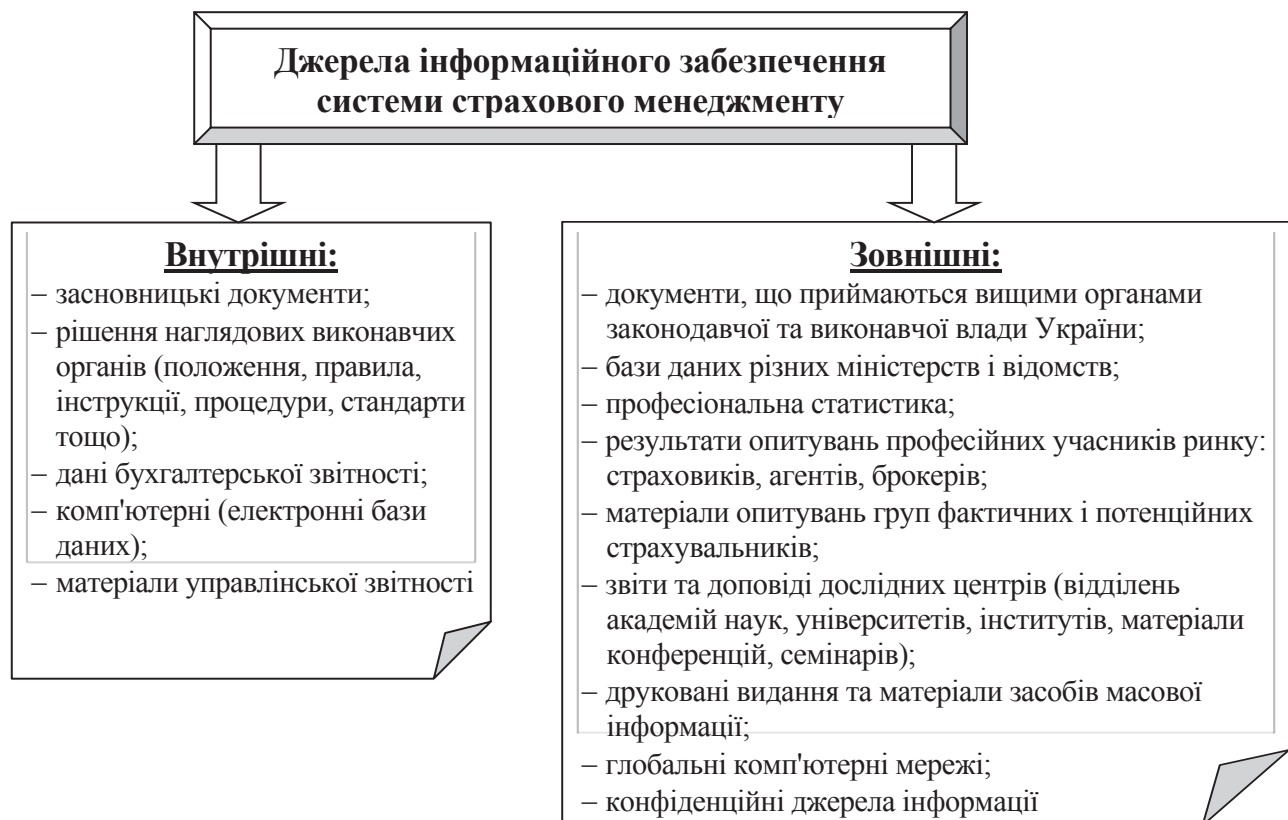


Рис. 3. Основні джерела інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту

Джерело: складено авторами

У результаті дослідження ми виявили, що науковці виділяють різні види інформаційних систем та не дійшли єдиного висновку щодо їхньої класифікації [1; 8; 10]. Більшість із них поділяє інформаційні системи страхового менеджменту на зовнішні та внутрішні. Ми погоджуємося з цим та, деталізуючи нашу позицію, класифікуємо інформаційні системи страхового менеджменту так:

1. Зовнішні інформаційні системи:

- система законодавчих і нормативних документів;
- інформаційні системи на базі сучасних технологій.

2. Внутрішні інформаційні системи:

- система внутрішніх нормативних документів страховика;
- система бухгалтерського обліку та звітності;
- автоматизована база даних;
- система економічної безпеки;
- система управління ризиками;
- система оцінки діяльності страхової компанії;
- маркетингова інформаційна система.

Така класифікація є досить вичерпною, але, на жаль, на практиці більшість інформаційних систем використовується страховиками неналежно, а деякі не використовуються взагалі, тоді як могли б значно полегшити процес управління.

На нашу думку, із перелічених систем особливе значення для цілей системи страхового менеджменту мають:

- система законодавчих і нормативних документів;
- система внутрішніх документів;
- система бухгалтерського обліку та звітності;
- зовнішні інформаційні системи на базі нових телекомунікаційних технологій.

Проаналізувавши базові положення про існування зовнішніх джерел інформації та джерел, притаманних конкретному внутрішньому середовищу страхової компанії, ми пропонуємо модель взаємодії страховика та інформаційного середовища в процесі управління страхової діяльністю, яка подана на рис. 4.

Отже, враховуючи те, що інформаційне забезпечення системи страхового менеджменту суттєво впливає на загальноекономічний ефект діяльності конкретного страховика, ми пропонуємо типовий алгоритм інформаційного забезпечення, який складається з таких етапів:

- 1) визначення потреб страхової компанії в інформації;
- 2) визначення першоджерел загальної інформації щодо стану зовнішнього середовища страховика;
- 3) збір даних;

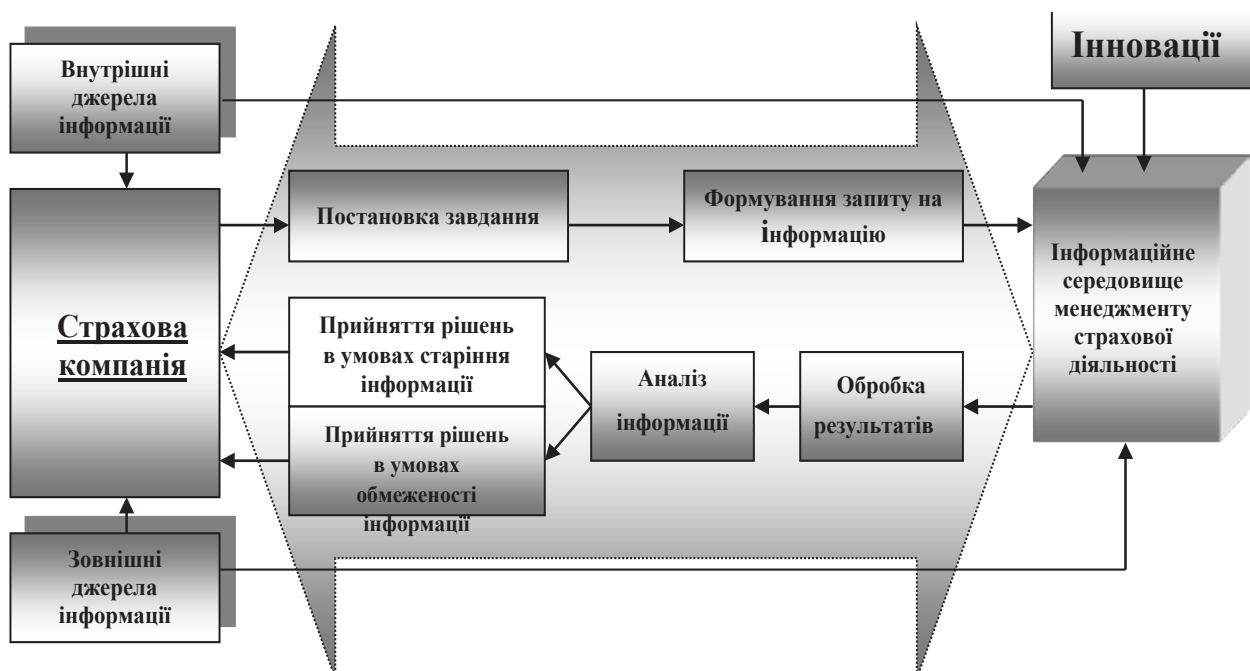


Рис. 4. Модель взаємодії страховика та інформаційного середовища в процесі управління страховою діяльністю

Джерело: складено авторами

4) подання зібраних даних для аналітичної обробки;

5) оцінка достовірності, комплектності і своєчасності надання інформації;

6) попередня обробка отриманої інформації та внесення результатів у бази стратегічних даних страхової компанії;

7) аналіз стратегічних баз даних і виявлення реальних загроз із боку зовнішнього середовища страховика;

8) збирання цільової інформації для поглибленого аналізу страховиком конкретних загроз (як внутрішніх, так і зовнішніх);

9) виявлення чинників виникнення загроз.

Далі варто зазначити, що одним із найпроблемніших для сучасних страховиків моментів в організації ефективного інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту є питання існування істотних протиріч між необхідністю досягнення прозорості зовнішнього середовища та безпекою страховика. На нашу думку, у сучасних умовах схема ефективного інформаційного забезпечення страхової компанії повинна складатися із дотриманням певних норм розкриття та захисту інформації, якою володіє страховик.

Не можна забувати, що нині інформація є одночасно і товаром, і важелем, що суттєво впливає на страхову діяльність. Страхові компанії за інших рівних умов можуть мати однаковий доступ до джерел інформації, але їхній підхід до її використання буде різним виходячи передусім із цілей, які вони перед собою ставлять, та технологічних можливостей. Також слід ураховувати, що за умови однакового доступу до інформації абсолютно всіх страховиків страховий ринок був би ефективним, але інформація втратила б свою ціну як товар. Так, виходячи із цього, у страховій діяльності слід ураховувати похибки, які є наслідком недостатності інформації.

На нашу думку, сучасне інформаційне забезпечення страхового менеджменту також має включати прогнозний складник. Як відомо, метою прогнозу є передбачення розвитку будь-яких подій, явищ у майбутньому. Прогнози слід відносити до стратегічної інформації, яка лежить в основі ефективного менеджменту страхової діяльності. Враховуючи це, до основних завдань прогнозування

в системі страхового менеджменту ми пропонуємо відносити:

1) визначення ринкових інтересів страховика;

2) оцінку можливих цілей розвитку внутрішнього середовища страхової компанії та його окремих складників;

3) оцінку шляхів розвитку внутрішнього середовища страховика та його окремих складників;

4) визначення внутрішніх і зовнішніх загроз діяльності страхової компанії та їх негативних наслідків;

5) оцінювання необхідних витрат і ресурсів для складання оптимальних перспективних планів страхової діяльності.

Українською важливо зауважити, що для великих страхових компаній, окрім розроблення прогнозів щодо розвитку власного середовища життєдіяльності, необхідні ще прогнози розвитку економічної сфери країни у цілому, а також політичний і правовий прогнози, які нададуть можливість прогнозувати майбутній стан страхового середовища з масштабних позицій.

Висновки з цього дослідження. Отже, проведене дослідження дає підстави вважати, що внаслідок специфіки своєї діяльності страхові компанії мають або можуть мати суттєві можливості щодо накопичення великих масивів інформації, яка може бути використана системою страхового менеджменту.

У сучасних умовах економічної нестабільності недостатньо розвинені системи інформаційного забезпечення управління страховою діяльністю обмежують дієвість даного процесу та дають змогу ефективно використовувати різноманітні інформаційні джерела під час прийняття страховиком важливих управлінських рішень. Саме тому для вирішення даної проблеми авторами обґрунтовано теоретичні розроблення щодо інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту, а саме: запропоновано типовий алгоритм інформаційного забезпечення системи страхового менеджменту; узагальнено та допрацьовано основні завдання прогнозування в системі управління страховою діяльністю. Наведені пропозиції суттєво підвищать ефективність систем страхового менеджменту в сучасних страхових компаніях.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Кнорринг В.І. Теория, практика и искусство управления / В.І. Кнорринг. – М. : НОРМА-ИНФРА, 1999. – 96 с.
2. Тарасюк Г.М. Планування діяльності підприємства : [навч. посіб.] / Г.М. Тарасюк, Л.І. Шваб. – К. : Каравела, 2003. – 432 с.
3. Пінчук Н.С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : [навч. посіб.] / Н.С. Пінчук, Г.П. Галузинський, Н.С. Орленко. – К. : КНЕУ, 1999. – 328 с.
4. Информационные технологии в бизнесе / Под ред. М. Желены. – СПб. : Питер, 2002. – 1120 с.
5. Сусіденко В.Т. Інформаційні системи у банківському менеджменті та маркетингу : [монографія] / В.Т. Сусіденко, Р.Г. Жарлінська. – Вінниця : ТВП Тірас, 2003. – 160 с.
6. Коул Р.Дж. Стратегическое планирование высокого участия: когда реализуются люди и их идеи / Р.Дж. Коул. – Хмельницький : Поділля, 1993. – 315 с.
7. Дибб С. Практическое руководство по маркетинговому планированию / С. Дибб, Я. Симкин, Дж. Брэдли. – СПб. : Питер, 2001. – 117 с.
8. Матвеев Л.А. Информационные системы: поддержка принятия решений : [учеб. пособ.] / Л.А. Матвеев. – СПб. : УЭФ, 2007. – 241 с.
9. Басовский Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : [учеб. пособ.] / Л.Е. Басовский. – М. : ИНФРА-М., 2003. – 259 с.
10. Томпсон-мл. А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа / А. Томпсон-мл., Дж.А. Стрикленд ; пер. с англ. ; 12-е изд. – М. : Вильямс, 2002. – 912 с.