

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки

**Ефективна  
ЕКОНОМІКА**

Дніпропетровський державний  
аграрно-економічний університет



№ 6, 2011

[Назад](#)

[Головна](#)

УДК 368.032.1:330.4:330.142

С. В. Никоненко,  
аспірант Класичного приватного університету

## КОНЦЕПЦІЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМ КАПІТАЛОМ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

*В даній статті запропоновано концепцію підвищення ефективності управління соціальним капіталом страхових компаній, що включає у себе аналіз проблем галузі, розробку моделей та методів оцінювання та управління СК, а також процедуру підтримки прийняття рішень щодо управління соціальним капіталом.*

*This article proposes the concept of estimation of social capital management in the insurance field. It includes the analysis of field problems, the development of models and methods of effectiveness estimation and company management, and also the procedure of decision support towards investments in social capital formation.*

*Соціальний капітал, страхування, концепція, ефективність, управління, інвестиції*

Метою кожної страхової компанії на фінансовому ринку є постійне підвищення ефективності її діяльності. Одним з джерел покращення її роботи є соціальний капітал. Соціальний капітал - поняття досить широке та має невизначений характер. У контексті цього дослідження під соціальним капіталом страхової компанії будемо розуміти сукупність усіх її зв'язків з контрагентами та рівень довіри між ними. Структура взаємовідносин страхової компанії є досить складною та потребує детального розгляду. Особливе місце у цій системі відводиться державі, що своїми законодавчими методами управління може як позитивно, так і негативно впливати на рівень довіри, що яскраво проявляється в Законі України «Про страхування»[1].

Взагалі, якщо говорити про природу страхової послуги, то вона завдяки своїм особливостям має унікальний характер. Аналіз цих особливостей було зроблено на основі трьох основних факторів, за якими клієнт вибирає компанію: технологічний фактор (характеристика змісту послуги); економічний фактор (ціна продукту) та соціальний фактор (фактор спілкування, співпраці, взаємодії, взаємної довіри та взаємодопомоги)[2]. Після проведеного дослідження було доведено, що страхова послуга за своєю природою є дуже складною для розуміння споживача і єдине, що йому залишається - це довіряти компанії. А довіра, у свою чергу, це ключова складова соціального капіталу. Наявність довіри є вагомим компонентом всіх стабільних взаємодій фінансових структур та населення.

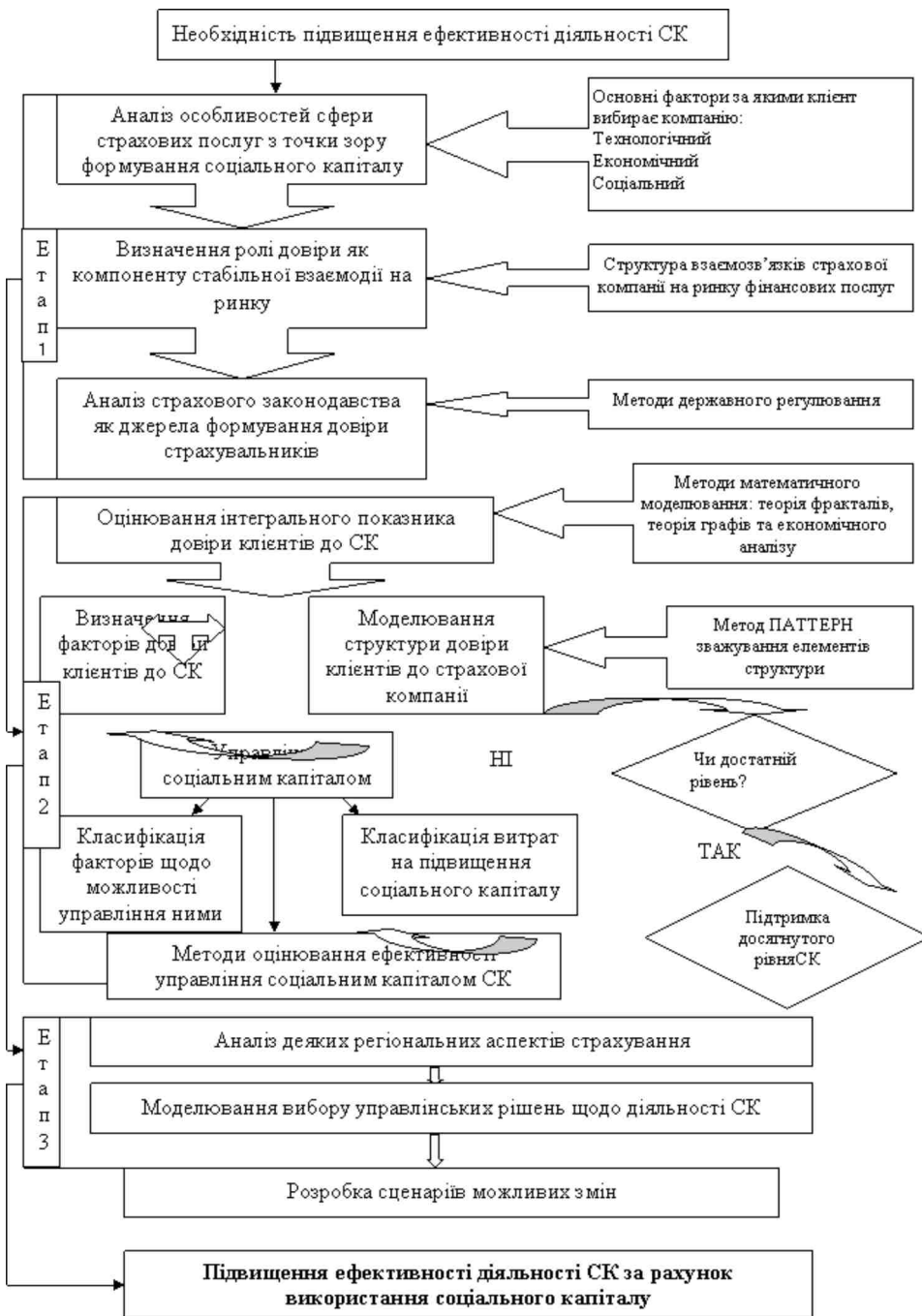


Рис.1 Концепція підвищення ефективності діяльності СК за рахунок використання соціального капіталу

Звісно, що одне розуміння терміну «соціальний капітал» не зробить роботу страхової компанії ефективнішою. Для цього потрібно розуміти як правильно управляти ним.

Саме тому проблема створення ефективної системи управління соціальним капіталом страхової компанії є актуальною науково-практичною задачею, що потребує розробки нових інструментів стратегічного управління. Це і концепції, і моделі, і методи, що значно полегшать роботу керівників страхових компаній.

Проблемам управління страховою діяльністю присвячено численні дослідження зарубіжних та вітчизняних вчених, зокрема таких як С.Осадець[2], П.Друкер[3], Л.Юрченко[4], Д.Рігі[5], Г.Хемел[6], В.Фурман[7] та інші.

Але не зважаючи на вагомі наукові та практичні результати, отримані вищезазначеними науковцями, проблема управління саме соціальним капіталом страхової компанії не має наукового обґрунтування, що й обумовлює актуальність дослідження, його мету та завдання.

Звісно вимірювання соціального капіталу є складною задачею, але використовуючи апарат сучасної математичної, економічної та соціологічної науки визначення інтегрального коефіцієнту довіри при адекватній моделі не представляє складності.

Процес моделювання оцінки та управління соціальним капіталом страхової компанії складається з трьох основних етапів, які у свою чергу підрозділяються ще на декілька етапів, що мають єдину мету - підвищення ефективності діяльності СК.

- Етап 1. Аналіз та виявлення проблем. Цей етап включає у себе наступні задачі:
  - 1.1. Аналіз особливостей сфери страхових послуг з точки зору формування соціального капіталу
  - 1.2. Визначення ролі довіри як компоненту стабільної взаємодії на ринку
  - 1.3. Аналіз страхового законодавства як джерела формування довіри страхувальників
- Етап 2. Розробка моделей і методів оцінки та управління соціальним капіталом. Цей етап включає у себе наступні кроки:
  - 2.1. Оцінювання інтегрального показника довіри клієнтів до СК
    - 2.1.1. Визначення факторів довіри клієнтів до СК
    - 2.1.2. Моделювання структури довіри клієнтів до страхової компанії
  - 2.2. Управління соціальним капіталом СК
    - 2.2.1. Класифікація факторів щодо можливості управління ними
    - 2.2.2. Класифікація витрат на підвищення соціального капіталу
    - 2.2.3. Оцінка ефективності управління соціальним капіталом СК
- Етап 3. Підтримка прийняття рішень щодо управління соціальним капіталом СК. Цей етап представляє собою практичне застосування моделі у діяльності

страхової компанії з подальшою розробкою можливих сценаріїв змін.

На рис.1 представлено концептуальну модель виконання означених етапів стосовно оцінки та управління соціальним капіталом страхової компанії. Розглянемо зміст та особливості виконання 2 та 3 етапів цієї моделі, оскільки зміст першого було викладено вище.

Застосовуючи апарат теорії фракталів [6], автором пропонується побудувати модель структури довіри клієнтів до страхової компанії. Для побудови ієрархічної структури у вигляді дерева довіри доцільно розробити анкети для клієнтів страхової компанії. Обробка результатів анкетування дасть змогу виділити основні фактори впливу на довіру клієнтів. З метою обчислення інтегрального коефіцієнту, до цих факторів пропонується процедура декомпозиції до тих пір, поки не було отримано показник, який, по-перше, кількісно вимірюється, а, по-друге, може бути безпосередньо змінений компанією внаслідок управління.

Далі, на основі методу ПАТТЕРН [9], проводиться зважування елементів побудованого графу коефіцієнтами відносної важливості.

Для кожної кінцевої вершини необхідно обгрунтувати метод кількісної оцінки її значення та виконати нормування. Для визначення оцінки методів оцінювання кінцевих вершин усі фактори класифікуються за ознакою пасивності чи активності впливу на соціальний капітал. Отримані значення дадуть змогу розрахувати інтегральний коефіцієнт довіри до компанії.

Після підрахунку інтегрального коефіцієнту довіри керівництво компанії вирішує, що буде робити далі. Існує три управлінські альтернативи: нічого не робити, підтримувати рівень соціального капіталу на досягнутому рівні чи інвестувати гроші у збільшення соціального капіталу.

Саме тут постає питання ефективності управління соціальним капіталом. Усі фактори будуть розподілені як такі, що піддаються управлінню, що умовно піддаються та ті, якими неможливо управляти.

У фактори, що мають низький кількісний показник, потрібно здійснювати інвестиції, але при цьому треба враховувати ступень керованості фактору та види витрат, яких він потребує.

Для того щоб ефективно інвестувати гроші потрібно прорахувати, у який з факторів вкладати вигідніше. Для цього розробляється ще одна класифікація, що дозволяє оцінити фактори впливу на довіру клієнтів з точки зору витрат. Витрати можуть носити постійний, умовно-змінний та змінний характер. За одиницю виміру візьмемо собівартість обслуговування одного клієнта. Дано визначення видів витрат з урахуванням специфічності їх спрямування на підвищення соціального капіталу компанії.

Тоді постійні – це зазвичай заздалегідь сплановані витрати, що не зв'язані з собівартістю обслуговування одного клієнта, але забезпечують високий рівень обслуговування клієнтів в цілому та, в свою чергу, є необхідними для підтримання мінімального рівня соціального капіталу.

Умовно-постійні витрати мають ті ж характеристики, що і постійні, але зазвичай є одноразовими та використовуються для досягнення конкретного результату, що має довгостроковий ефект.

Змінні витрати, навпаки, на пряму впливають на собівартість послуг, та змінюються при збільшенні або зменшенні цього показника.

Для підвищення ефективності управління необхідно окрім оцінки витрат за кожним фактором розробити методи кількісної оцінки результатів. Задача управління у даному випадку може мати два варіанти пошуку оптимального рішення:

1. При заданій фіксованій сумі інвестицій досягти максимально можливого значення коефіцієнту довіри до страхової компанії (Задача 1);
2. Підвищити коефіцієнт довіри до конкретного рівня при мінімальних витратах (Задача 2).

Отже і визначення поняття «ефективності управління інвестиціями у соціальний капітал» також матиме двоїстий характер. А саме:

- у випадку, коли є фіксований розмір інвестицій, ефективними будемо вважати ті інвестиції, що дають максимальний приріст соціального капіталу;  
 - у випадку, коли є плановий рівень соціального капіталу, ефективними будемо вважати ті інвестиції, що дозволяють досягнути зафіксованого рівня соціального капіталу з мінімальними витратами.

Далі представляється доцільним розробити процедуру аналізу управлінських альтернатив щодо напрямів впливу на соціальний капітал.

В залежності від отриманих результатів будемо приймати рішення щодо обсягу та спрямування грошових потоків.

Для відображення впливу інвестицій на рівень інтегрального коефіцієнту довіри до страхової компанії визначаються функції, які відповідатимуть механізмам взаємодії в різних економічних ситуаціях.

На Етапі 3 розкривається практична реалізація концепції, апробація запропонованих моделей. На даному етапі необхідно дослідити регіональні аспекти страхування у Запорізькій області, проаналізувати сильні та слабкі сторони розвитку області у цьому напрямі. Визначити потенціал росту ринку, основні напрями діяльності та роль соціального капіталу в підвищенні стійкості його розвитку.

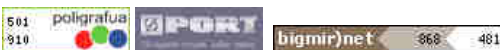
Далі підрахуємо інтегральний коефіцієнт для конкретної страхової компанії. Отримавши результат, розробимо сценарії можливих управлінських рішень. Запропонований науково – методичний підхід до вибору оптимальних управлінських рішень дає можливість підвищити їх ефективність.

Отже, розроблена автором концепція підвищення ефективності діяльності СК за рахунок використання соціального капіталу є першим кроком до створення теоретико-методологічної бази для керівників страхових компаній, що переймаються рівнем довіри до цієї галузі та мають на меті її збільшувати, при цьому маючи економічне обгрунтування.

#### Список використаної літератури:

1. Закон України «Про страхування» <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=357-16>
2. Осадєць С.С. Страхування. Підручник/ С.С.Осадєць// КНЕУ, Київ, 2002. с.9.
3. Друкер П. Эффективное управление/ П. Друкер// М.: АСТ – Астрель, 2004. – с.284.
4. Юрченко Л.А. Финансовый менеджмент страховщика/ Л.А. Юрченко// Из-во: Юнити-Дана, 2001. - с. 35.
5. Rigby D. Best Instrument of Corporate Manegemen/ D.Rigby// V- ratio, Boston. – р.4.
6. Хемел Г. Стратегическая гибкость: менеджмент в условия нестабильности/ Г.Хемел, К.Прахалад, Г.Томас, Д.Онил// Из-во: Питер, 2004. - с.89.
7. Перепелица В.О. Роль індуктивного визначення фрактального графу в оцінці його числових характеристик/ В.О.Перепелица, А.Ю.Позднякова, Л.Н.Сергєєва// Вісник Запорізького державного університету, Фізико-математичні науки, №2, Запоріжжя, 1999. – с.83-93
8. Фурман Василь Миколайович. Страховий ринок в Україні: проблеми становлення та стратегія розвитку: Автореф. дис... д-ра екон. наук: 08.04.01 / Державна установа "Інститут економіки та прогнозування НАН України". — К., 2006. — с.36.
9. Лопухин М.М. ПАТТЕРН – метод планирования и прогнозирования научных работ/ М.М. Лопухин//М.: “Советское радио”, 1971. – с.160.

*Стаття надійшла до редакції 27.05.2011 р.*



ТОВ "ДКС Центр"