МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
ЦЕНТР ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ, ДИСТАНЦІЙНОГО ТА ЗАОЧНОГО НАВЧАННЯ
Кафедра менеджменту

ПЛАНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
4 курсу заочної форми навчання
Тетяни ГНАТЮК

Науковий керівник:
доцент, кандидат економічних наук
Наталія ШЕВЧЕНКО

Рецензент:
кандидат економічних наук
Олена ЛЯХОВСЬКА

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
«___»_____2024 р., протокол №___
Завідувач кафедри менеджменту
_____ Галина ЛЕСЬКІВ

Львів
2024

АНОТАЦІЯ

ГНАТЮК Т. Планування операційної діяльності підприємства. Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 073 «Менеджмент», Львів, 2024.

У першому розділі проведено теоретичне дослідження напрямів формування та планування операційної діяльності підприємства в сучасних умовах. У другому розділі здійснено аналіз фінансово-господарської діяльності страхової компанії «ІНГО» та оцінку операційної діяльності, запропоновано напрями удосконалення системи планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО».

На основі опрацювання теоретичних та практичних матеріалів зроблені відповідні висновки та обґрунтовано конкретні пропозиції.

Ключові слова: операційна діяльність, планування, прибутковість, страхова компанія, ефективність діяльності.

ABSTRACT

HNATIUK T. Planning of operational activity of the enterprise. Manuscript.

Research for obtaining a bachelor's degree in specialty 073 "Management", Lviv, 2023.

In the first section, a theoretical study of the directions of formation and planning of the enterprise's operational activity in modern conditions is carried out. The second section analyzes the financial and economic activities of INGO Insurance Company and evaluates its operating activities, proposes directions for improving the system of planning the operating activities of INGO Insurance Company.

On the basis of theoretical and practical materials, the relevant conclusions are drawn and specific proposals are substantiated.

Keywords: operating activities, planning, profitability, insurance company, performance.

ЗМІСТ

ВСТУП……5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПЛАНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА……...7

1.1. Економічна сутність операційної діяльності підприємства……7

1.2. Напрями формування та планування операційної діяльності підприємства……..10

1.3. Методичні підходи до оцінювання ефективності операційної діяльності підприємства……13

Висновки до першого розділу……...18

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ФІНАНСОВОГО СТАНУ ТА ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ «ІНГО»……...19

2.1. Загальна характеристика страхової компанії «ІНГО»……..19

2.2. Аналіз фінансового стану та діяльності страхової компанії……26

2.3. Оцінка операційної діяльності страхової компанії в сучасних умовах...31

2.4. Напрями покращення ефективності реалізації та планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО»……...38

Висновки до другого розділу……...43

ВИСНОВКИ……..45

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..47

ДОДАТКИ……..51

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах впливу внутрішніх та зовнішніх факторів, що перешкоджають ефективному та стабільному функціонуванню підприємств, важливим є забезпечення ефективного управління операційною діяльністю. Операційна діяльність є основною діяльністю підприємства, яка напряму пов’язана із виробництвом та реалізацією товарів, наданням послуг клієнтам. Ефективне управління операційною діяльністю дозволяє визначити пріоритетні напрями реалізації товарів чи послуг підприємства, здійснюючи при цьому аналіз ринку, конкурентів, власні сили та перспективи.

Планування операційної діяльності підприємства є важливим напрямом оптимізації та контролю за обсягами витрат, здатністю ефективно використовувати людські та матеріальні ресурси, здійснювати оцінку платоспроможності та рентабельності, досягати встановленого рівня доходів та прибутку, а також прогнозувати фінансові результати. Також, планування операційної діяльності підприємства дає можливість більш детально розглянути асортимент та якість продукції, оцінити можливості покращення продукції чи послуг, визначити позиціювання на ринку, попит на товари чи послуги серед наявних та потенційних споживачів, визначити резерви збільшення чистого прибутку. Ось чому тема кваліфікаційного дослідження є актуальною.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Важливий вклад у дослідження напрямів планування операційної діяльності підприємства зробили наступні вчені та економісти: І. Бланк, Г. Капінос, І. Бабій, О. Кузьмін, Л. Безкоровайна, Л. Федулова, А. Крупник, С. Тарабан, І. Бланк, В. Василенко та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо управління і планування операційної діяльності підприємства в сучасних умовах.

Для досягнення поставленої мети визначено наступні **завдання:**

- дослідити економічну сутність операційної діяльності підприємства;
- визначити напрями формування та планування операційної діяльності;

- розглянути методичні підходи до оцінювання ефективності операційної діяльності підприємства;
- дати загальну характеристику страховій компанії «ІНГО»;
- проаналізувати фінансовий стан та діяльність страхової компанії;
- здійснити оцінку операційної діяльності страхової компанії;
- визначити напрями покращення ефективності реалізації та планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО».

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є напрями забезпечення ефективності планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО» в сучасних умовах.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є теоретичні та практичні основи удосконалення процесів планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО» в сучасних умовах.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої у роботі мети та визначених завдань були використані наступні методи: абстрактно-логічний для дослідження основних понять і термінів; аналітичний та порівняльний для аналізу основних показників діяльності страхової компанії; графічний метод для наочного відображення результатів дослідження; узагальнення для формування відповідних висновків та рекомендацій.

Інформація про практичне значення, апробацію результатів дослідження. Основні положення та практичні результати дослідження були підтверджені на круглому столі «Безпекові аспекти управління організаціями в умовах війни та повоєнної відбудови держави» (м. Львів, Львівський державний університет внутрішніх справ, 10 травня 2024 року).

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається з двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний текст кваліфікаційної роботи становить 41 сторінку, який містить 7 таблиць та 10 рисунків; список використаних джерел містить 40 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПЛАНУВАННЯ ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

1.1. Економічна сутність операційної діяльності підприємства

Операційна діяльність сучасного підприємства пов’язана з виробництвом та реалізацією товарів, робіт, послуг, продукції, забезпечує підприємству основну частину доходів, є пріоритетним напрямом роботи менеджера підприємства. Операційна діяльність підприємства визначає ефективність основної діяльності підприємства та формує результативність діяльності у вигляді чистого прибутку підприємства.

Автор Л. Безкоровайна визначає операційну діяльності як таку, що пов’язана із виробництвом та реалізацією продукції (послуг) та за якої досягається ефективність економічних, екологічних та соціальних процесів, задовольняються стратегічні фінансові інтереси підприємства [2].

Автори Г. Машлій та Т. Дзюба розглядають операційну діяльність підприємства як основну частину його діяльності, яка основана на головній місії його діяльності та полягає у належному виробництві та реалізації продукції, надання якісних робіт чи послуг. При здійсненні операційної діяльності залучається основний обсяг активів підприємства, трудові ресурси та за потреби інноваційний чи інвестиційний капітал [17].

На думку І. Парсій-Варгуленко операційна діяльність напряму пов’язана в виробництвом товарів, реалізацією продукції або наданням послуг, включає в собі процес управління витратами та доходами, чистим прибутком підприємства у звітному періоді [22].

Операційна діяльність є головною складовою господарської діяльності підприємства та основною метою його функціонування підприємства. Інтенсивність розвитку операційної діяльності операційної діяльності значною мірою впливає на його життєвий цикл, обсяги реалізації продукції чи наданих послуг, рівень витрат і дохідності у поточному періоді.

Пріоритетним видом операційної діяльності є комерційна або виробничо-комерційна діяльність (тобто реалізація товарів, продукції, послуг), та інша не основна діяльність – інвестиційна чи фінансова.

До основних принципів реалізації операційної діяльності відносять (рисунок 1.1).

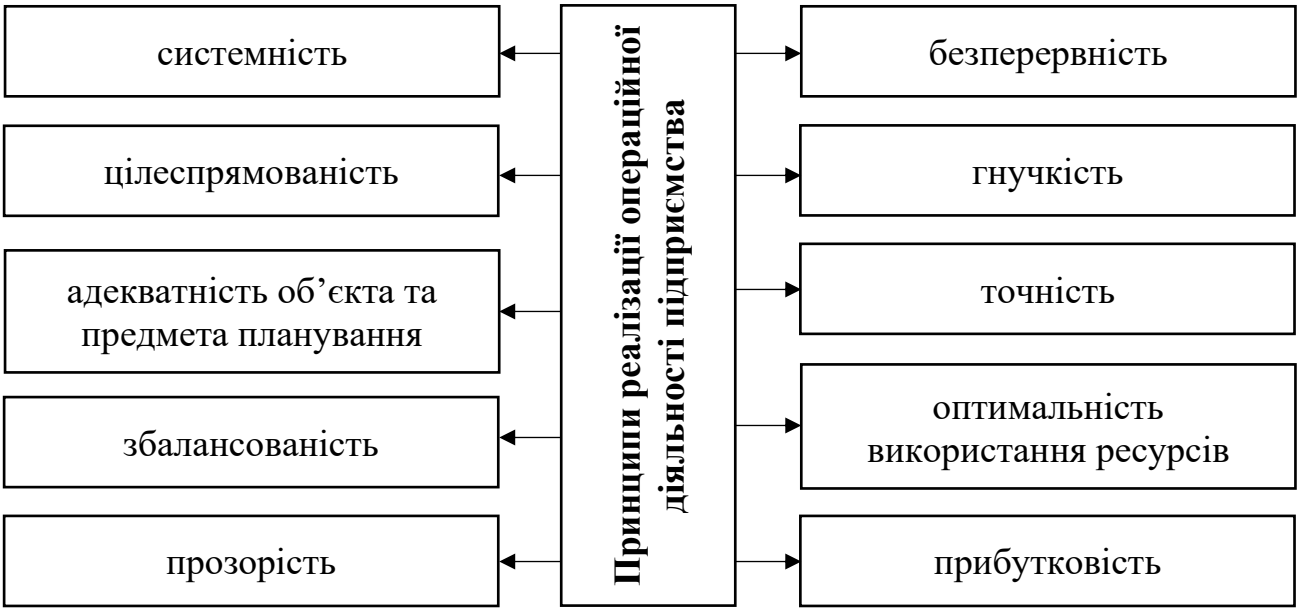


Рис. 1.1. Основні принципи реалізації операційної діяльності підприємства [7; 22]

Головними ознаками, якими відзначається операційна діяльність підприємства є наступні:

- регулярне здійснення господарських операцій;
- здійснення значних затрат на сировину та фонд оплати праці;
- отримання найбільшого обсягу доходів та чистого прибутку від здійснення операційної діяльності;
- орієнтація на ринок товарів та послуг;
- орієнтація на потреби клієнтів, конкурентів та потреби ринку;
- здійснює визначальний вплив на формування загальної стратегії підприємства [17].

У розрізі загального функціонування підприємства операційна діяльність стоїть поряд із фінансовою та операційною, проте забезпечує понад 70 % всіх доходів підприємства. Операційна діяльність орієнтована на різни сегменти товарного ринку та споживчий попит, а також визначається технологічними особливостями діяльності, специфікою наявних матеріальних ресурсів, рівнем технологічного обладнання, характером готової продукції чи послуг що пропонує підприємство.

Господарські операції, що складають основу операційної діяльності підприємства мають наступні особливості: носять регулярний характер, здійснюють орієнтуючись на потреби клієнтів та ринку, включає процес управління витратами і доходами, неможливий без задіяння кваліфікованого персоналу, оформляється згідно балансової звітності підприємства [28].

Сучасні спеціалісти визначають, що операційна діяльність підприємства ґрунтується на здатності формувати прибуток, який залежить від достатності трудових ресурсів, кваліфікаційного та професійного складу персоналу, стимулювання та навчання персоналу. Друга складова це ефективність та раціональність забезпечення системи управління витратами та формування такої бази сировини, яка не буде надлишковою чи недостатньою для здійснення поточної діяльності підприємства.

Ефективність операційної діяльності це поточне відображення результатів поетапного використання наявних ресурсів таких як виробничі, трудові, матеріальні, інтелектуальні та інші. Кінцевий результат до якого прагне підприємство в процесі управління операційною діяльністю – це виробництво якісних товарів або надання якісних послуг, які забезпечать збільшення рівня прибутку та конкурентоспроможності підприємства [9; 13].

Організація ефективності здійснення операційної діяльності підприємства носить короткостроковий характер та пов'язаний з поточними цілями і стратегіями підприємства, та довгостроковий характер який формується на основі стратегічних завдань підприємства. В ефективності реалізації операційної діяльності та планування підприємства зацікавлені наступні суб’єкти:

- власники підприємства, акціонери (зростання ринкової вартості або капіталізації підприємства);
- керівники (зростання прибутків, зростання дивідендів, премій);
- персонал підприємства (зростання рівня оплати праці);
- покупці, споживачі (забезпечення оптимальної ціни та якості товарів, продукції, послуг);
- держава (зростання податкових надходжень до бюджету країни) [4].

Оскільки суб'єктом дослідження виступає саме страхова компанія, його операційна діяльність полягає у надання якісних, корисних та необхідних послуг фізичним і юридичним особам із страхування життя, здоров'я, рухомого і нерухомого майна.

1.2. Напрями формування та планування операційної діяльності підприємства

Планування операційної діяльності це процес формалізації стратегічних цілей підприємства з метою досягнення результативності, рентабельності, прибутковості та конкурентоспроможності підприємства. В загальному значенні планування являє собою процес, який включає цілі та стратегію на визначений підприємством проміжок часу.

На сучасному етапі процес планування операційної діяльності підприємства у значній мірі залежить від факторів, які на нього впливають, до основних з них можна віднести:

- відсутність ефективної та дієвої законодавчо-нормативної бази;
- обмеженість отримання додаткових коштів для фінансування чи покращення операційної діяльності;
- відсутність або обмеженість інноваційної та інвестиційної стратегії;
- обмеженість прогнозування та планування операційної діяльності у короткостроковому та довгостроковому періодах;

– відсутність всебічного аналізу ринку (продуктів, потреб клієнтів, конкурентів, нових розробок тощо) [4; 23].

Напрямами здійснення та формування операційної діяльності підприємства є перш за все пов'язані із галуззю в якій функціонує підприємство, по друге з видами товарів чи продуктів які виробляє чи реалізовує, послугами які надає, а також попитом і потребами щодо здійснення операційної діяльності.

Етапи реалізації операційної діяльності звичайного виробничого підприємства включають три основні стадії: реалізація постачальницької діяльності, здійснення виробничої діяльності та забезпечення збутової діяльності. Для страхової компанії такі етапи мають наступний вигляд (рисунок 1.2).

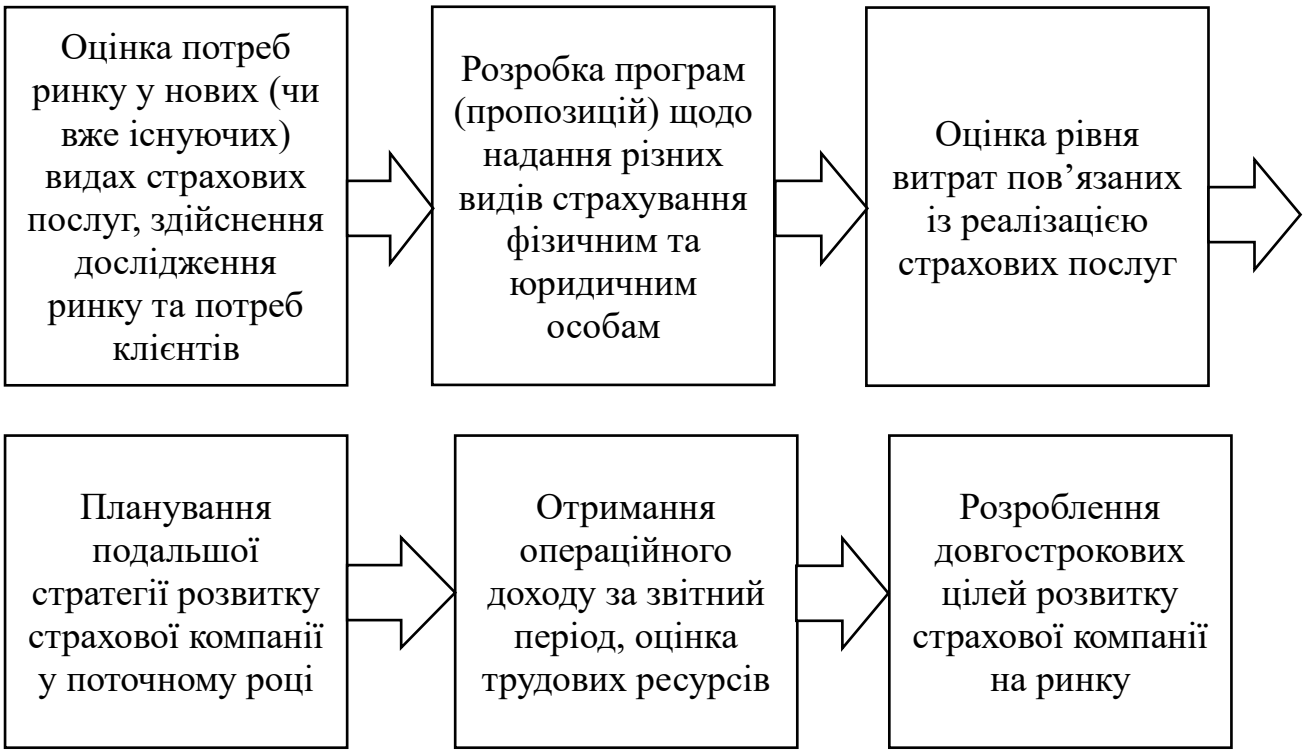


Рис. 1.2. Етапи планування операційної діяльності страхової компанії

Джерело: власна розробка автора

При цьому планування операційної діяльності вимагає оцінку кількісних результатів діяльності, а саме витрат компанії та доходів, чистого прибутку. При наданні послуг на ринку страхових послуг власники підприємства по винні бути впевнені в якості послуг які вони надають, у власних трудових ресурсах, їх

кваліфікації та майстерності, а також чіткого розрахунку системи витрат які будуть пов’язані з операційною діяльністю.

Сьогодні страхові компанії самостійно вирішують питання щодо формування цілей, планів та напрямів забезпечення операційної діяльності на ринку. Оскільки операційна діяльність є головним видом діяльності підприємства з метою отримання доходу. Формування системи управління операційною діяльністю пов’язана з розподілом операційних активів на групи, які необхідно окремо контролювати та за потреби оптимізувати:

- основні фонди, які належать до структури активів;
- нематеріальні активи, які можуть збільшувати рівень доходу;
- грошові кошти та витрати, які впливають на фінансову стійкість та ліквідність компанії;
- дебіторська та кредиторська заборгованість, яка постійно повинна перебувати під контролем;
- витрати на оплату праці та премії (бонуси) за виконання завдань понад встановлені норми [4; 17; 34].

Формування та планування операційної діяльності напряму пов’язано з управлінням операційними активами, що входять до балансової вартості загальних активів. Від їх складу, якості, збалансованості та швидкості обігу залежить швидкість генерування операційного прибутку підприємства. Саме тому формування та планування операційної діяльності напряму залежить від здатності управляти операційними активами та ресурсами, що задіяні до складу операційної діяльності.

Для страхової компанії операційний прибуток складається з чистих зароблених страхових премій, які вона отримує від надання страхових послуг фізичним та юридичним особам, а також включають: премії підписані, премії передані у перестрахування, зміна резерву незароблених премій, зміна частки пере страховиків у резерві незароблених премій, інші доходи від операцій чи переоцінки активів компанії [17].

У структурі операційних витрат це: матеріальні затрати, витрати на оплату праці, відрахування на соціальні заходи, амортизація, інші операційні витрати. Ефективне планування операційної діяльності передбачає, що при отриманні операційного прибутку від надання послуг, витрати компанії у поточному році не будуть вищими за рівень прибутку, що дасть змогу сплатити податки та сформувати достатній рівень чистого прибутку для досягнення достатнього рівня фінансової стійкості, ліквідності та платоспроможності.

1.3. Методичні підходи до оцінювання ефективності операційної діяльності підприємства

Методи планування операційної діяльності підприємства являє собою сукупність методологічних засад та методичного забезпечення що дозволяє забезпечити процес реалізації виробничих та збутових стратегій, а також програм оптимізації рівня прибутковості підприємства. До основних методів планування можна віднести наступні (рисунок 1.3)

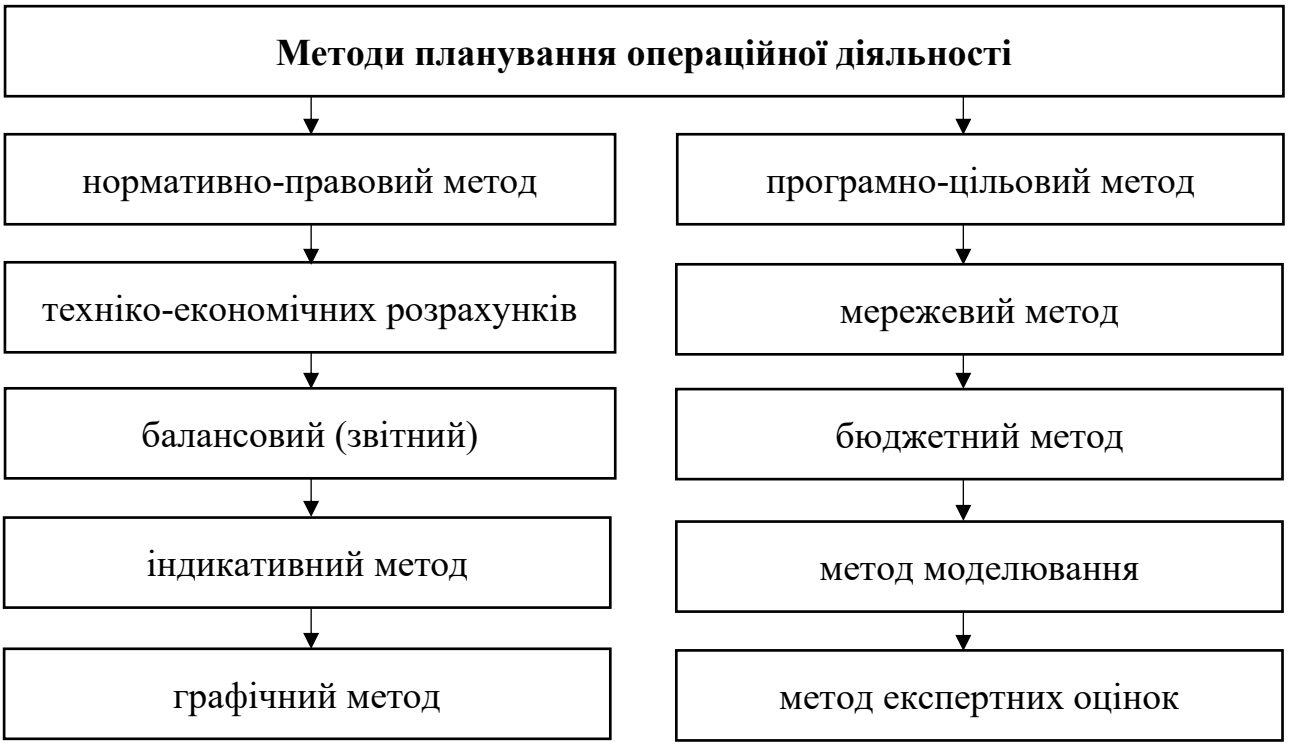


Рис. 1.3. Методи планування операційної діяльності підприємства [5-11]

В процесі здійснення оцінки операційної діяльності та аналізу планування операційної діяльності використовуються поєднання різних методів, що призводить до більш чітких та ефективних результатів. Оскільки досліджувана компанії здійснює свою діяльність на ринку страхових послуг основними напрямами аналізу та оцінки операційної діяльності є:

- оцінка видів та обсягів надання послуг клієнтам;
- аналіз динаміки послуг (щонайменше за три роки);
- аналіз якості надання послуг;
- оцінка рівня та складу витрат підприємства;
- оцінка рівня доходів, прибутку та чистого прибутку [22].

Ефективність операційної діяльності це процес безперервної оцінки діяльності компанії різними методами, показниками або системою показників, що найбільш ефективно будуть показувати рівень використання витрат та обсяги досягнення прибуткових цілей. При цьому сучасним підприємствам варто враховувати вплив зовнішніх та внутрішніх факторів, що впливають на ефективність операційної діяльності.

Окрім, оцінки рівня прибутковості підприємства доцільно здійснити розрахунок наступних показників:

1. Показники рентабельності щодо реалізації послуг на ринку:

- рентабельність за валовим прибутком (маржинальним доходом) являє собою співвідношення валового прибутку до чистої виручки від реалізації продукції:

$$Рвп = ВП / ЧД * 100\% \quad (1.1)$$

де, ВП – валовий прибуток (маржинальний дохід), ЧД (ВР) – чиста виручка від реалізації (чистий дохід).

- рентабельність за операційним прибутком являє собою співвідношення операційного прибутку до чистого доходу від реалізації продукції:

$$Роп = ОП / ЧД * 100\% \quad (1.2)$$

де, ОП - операційний прибуток, ЧД (ВР) – чиста виручка від реалізації (чистий дохід).

– рентабельність за чистим прибутком являє собою відношення суми чистого прибутку до чистого доходу від реалізації продукції:

$$Рчп = ЧП / ЧД * 100\% \quad (1.3)$$

де, ЧП – чистий прибуток, ЧД - (ВР) – чиста виручка від реалізації (чистий дохід).

2. Показники рентабельності щодо активів підприємства:

– рентабельність активів – показує відношення чистого прибутку до середньої величини активів підприємства:

$$РА = ЧП / Ас * 100\% \quad (1.4)$$

де, ЧП – чистий прибуток, Ас – середня величина активів підприємства.

– термін окупності активів підприємства – розраховується як відношення 100% до рентабельності активів, вираженої у відсотках:

$$ТОА = 100\% / Ра (у \%) \quad (1.5)$$

де, Ра – рентабельність активів виражена у відсотках.

– рентабельність оборотних активів розраховується як співвідношення чистого прибутку до середньої величини оборотних активів:

$$Роа = ЧП / ОАс * 100\% \quad (1.6)$$

де, ЧП – чистий прибуток, ОАс – середня величина оборотних активів підприємства [5; 7; 22].

Не менш важливим в оцінці ефективності управління та планування операційної діяльності визначення обсягів наданих послуг страхування у динаміці до попередніх років. Враховуючи складні економічні явища, що вплинули на діяльність всіх вітчизняних суб’єктів господарювання, підприємствам при управлінні операційною діяльністю важливо є вплив зовнішніх та внутрішніх факторів, попиту на послуги, рівень довіри клієнтів до діяльності, наявність діючих ліцензій, бонусні програми для клієнтів тощо.

Окрім того, страхові компанії розробляють поточні та довгострокові плани оптимізації операційної діяльності яка включає:

- аналіз та оцінку якості послуг, динаміку у розрізі декількох років;
- обсяги наданих послуг у розрізі окремих видів, що надає страхова компанія на ринку окремо юридичним і фізичним особам;
- оцінка рівня доходів та чистого прибутку компанії;
- оцінка ефективності формування оборотних та необоротних активів як складової операційної діяльності компанії;
- аналіз рівня витрат та їх доцільності;
- оцінка рівня дебіторської заборгованості та формування напрямів її зниження у майбутньому періоді [5; 22].

Планування операційної діяльність виступає основою для формування стратегії загального розвитку підприємства та його стратегії у короткостроковій та довгостроковій перспективі, означає детальну оцінку основних результативних показників з урахуванням середовища в якому воно функціонує підприємство, а також визначення обсягів ресурсного потенціалу. У загальному розумінні аналіз операційної діяльності передбачає оцінку прибутковості його діяльності, раціональність використання наявних у підприємства ресурсів, відповідність ринковим потребам споживачів та ринку.

Якщо розглядати управління операційною діяльність з точки зору ресурсного підходу, то вона поєднує систему формування і використання таких факторів як сировина, робоча сила, основні засоби, устаткування, предмети праці, природні ресурси, інноваційні розробки. Для страхової компанії в першу чергу такими ресурсами є:

- трудові ресурси, працівники які мають досвід та знання у сфері страхування, мають підхід до роботи з фізичними та юридичними особами, знають переваги всіх видів послуг, страхових продуктів;
- основні засоби, які забезпечують надання ефективних послуг страхування на ринку, їхня доступність;
- наявність сучасного та надійного (безпечного) програмного забезпечення для безпечного зберігання всіх даних всіх клієнтів компанії, надійного та

прозорого ведення угод, можливості надання послуг дистанційно (навіть клієнтам, що виїхали за кордон);

– наявність постійного інноваційного підходу до ведення бізнесу [6; 34].

Отже, планування операційної діяльності підприємства – це виважений поетапний процес формування операційних ресурсів підприємства таким чином, щоб у майбутніх результатах отримати високий рівень доходу та забезпечити фінансову стійкість. При цьому важливим є оцінка співвідношення витрат підприємства та його доходів, а також оцінка прибутковості у динаміці за декілька років.

Висновки до першого розділу

Теоретичні дослідження дали змогу визначити, що операційна діяльність підприємства являє собою основну (головну) діяльність, яка приносить найбільший обсяг доходу підприємства у сукупності з інвестиційною та фінансовими. Операційна діяльність пов’язана з виробництвом, реалізацією товарів чи продукції, або з обсягами надання робіт чи послуг підприємства.

Досліджено, що основними принципами реалізації операційної діяльності підприємства є наступні: системність, цілеспрямованість, адекватність об’єкта та предмета планування, збалансованість, прозорість, прибутковість, гнучкість, точність, оптимальність використання ресурсів, безперервність. До основних етапів реалізації операційної діяльності варто віднести: оцінка потреб клієнтів та ринку; розробка ефективної програми надання страхових послуг фізичним та юридичним особам; оцінка рівня затрат та їх групування, що пов’язані з реалізацією операційної діяльності у поточному році; планування подальшої стратегії розвитку компанії; отримання операційного доходу, сплата податків та отримання чистого прибутку компанії; розроблення довгострокових цілей та стратегій покращення (оптимізації) операційної діяльності.

Проведено дослідження процесу оцінки операційної діяльності, який ґрунтується на поєднанні наступних методів оцінки: нормативно-правові, техніко-економічні, балансові, індикативні, графічні, програмно-цільові, мережеві, бюджетні, моделювання, експертних оцінок та прогнозування.

До основних показників оцінки ефективності операційної діяльності підприємства відносять показники рентабельності діяльності, рентабельності активів, прибутковості підприємства. При цьому найбільш ґрунтовними показники є у порівнянні до динаміки за останні три роки.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ФІНАНСОВОГО СТАНУ ТА ОПЕРАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ «ІНГО»

2.1. Загальна характеристика страхової компанії «ІНГО»

Страхова компанія «ІНГО» це акціонерне товариство, що здійснює свою діяльність на території України відповідно до законодавчо-правових актів та потреб ринку у страхових послугах. Акціонерне товариство страхова компанія «ІНГО» заснована у березні 1994 року та здійснює свою діяльність на ринку 30 років.

Основним видом діяльності компанії згідно з КВЕД є:

- 65.12 Інші види страхування, крім страхування життя;
- 65.20 Перестрахування;
- 66.29 Інша допоміжна діяльність у сфері страхування та пенсійного забезпечення;
- 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна [35].

Згідно з даними компанії повна назва товариства – акціонерне товариство страхова компанія «ІНГО», скорочена назва – АТ «СК «ІНГО», назва на англійській мові – join-stock company insurance company INGO (JSIC INGO). Головний офіс в Україні страхової компанії «ІНГО» розташований за адресом: Україна, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 33.

До складу організаційної структури страхової компанії входять наступні філії, що розташовані на території України: Біла Церква, Бориспіль, Бровари, Виноградів, Вінниця, Київ (головний офіс) та відділення в м. Києві, Дніпро, Донецьк, Житомир, Запоріжжя, Івано-Франківськ, Ірпінь, Камянець-Подільський, Кременчук, Кривий Ріг, Кропивницький, Луганськ, Луцьк, Львів, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Стрий, Суми, Тернопіль, Ужгород, Харків, Херсон, Хмельницький, Черкаси, Чернівці, Чернігів. З початку повномасштабного вторгнення на територію України та постійні обстріли і

руйнування інфраструктури деякі філії тимчасово припинили свою роботу або працюють у дистанційній формі надаючи консультування фізичним та юридичним особам з питань страхування.

Страхова компанія має зареєстровані чотири торгові марки а має 62 ліцензії на здійснення різних видів фінансової та страхової діяльності відповідно до українського законодавства. Основними принципами та особливостями діяльності страхової компанії «ІНГО» є наступні (рисунок 2.1).

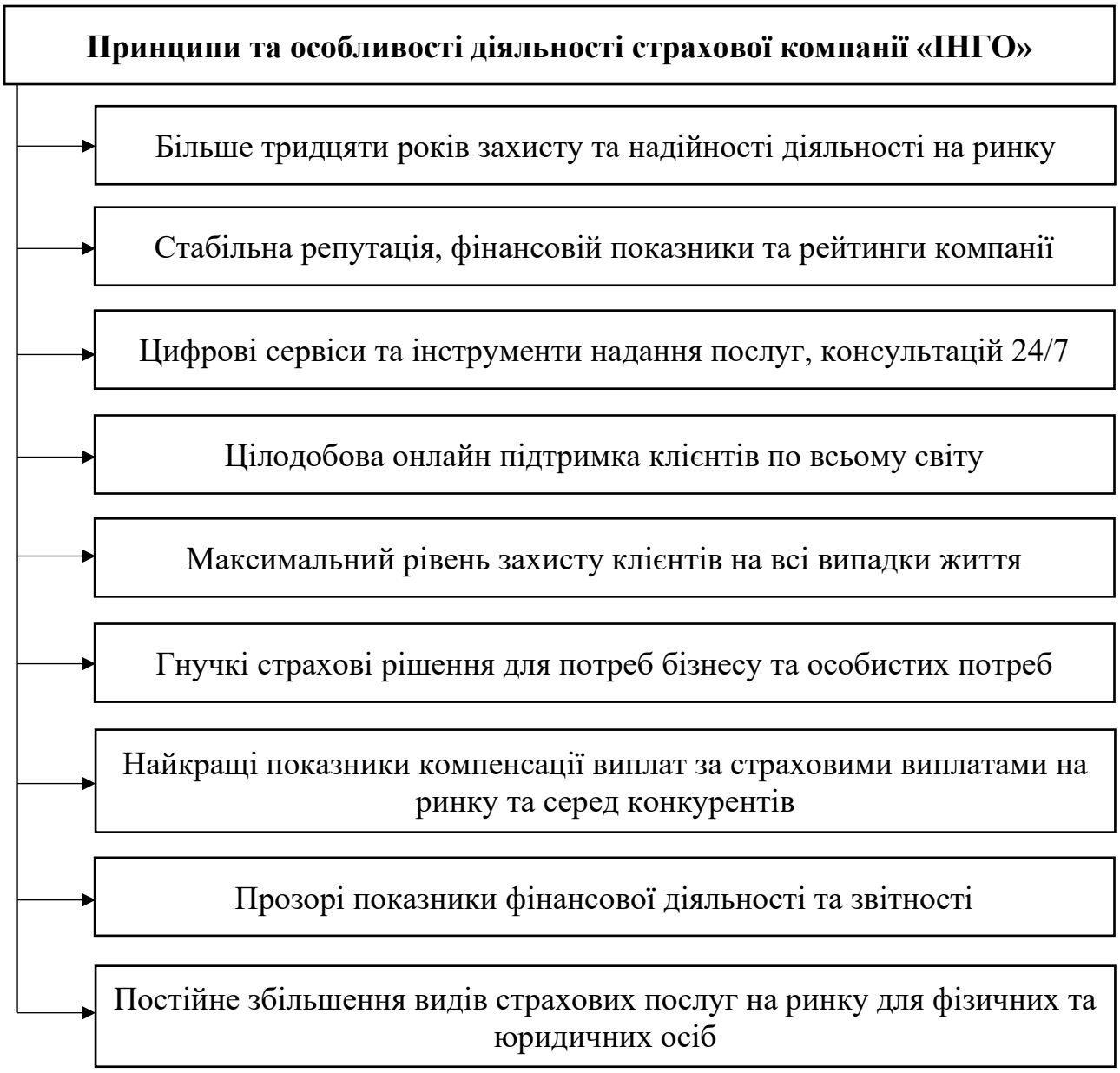


Рис. 2.1. Основні принципи та особливості діяльності страхової компанії «ІНГО» в сучасних умовах [1]

Акціонерна компанія страхова компанія «ІНГО» входить до бізнес групи DCH, яка у своїй власності об’єднує активи в наступних секторах економіки:

- фінанси;
- промисловість;
- транспорт;
- будівництво;
- девелопмент та інші.

Засновником і власником української групи є Олександр Ярославський, а до членів правління та членів наглядової ради страхової компанії «ІНГО» входить ще по п’ять осіб (рисунок 2.2).



Рис. 2.2. Головний склад правління та наглядової ради страхової компанії «ІНГО» [1]

До основних принципів формування та управління організаційної структури страхової компанії «ІНГО» є наступні:

- організаційна структура відображає цілі та завдання страхової компанії;
- організаційна структура компанії відповідає вимогам економічного та фінансового розвитку, досвіду та цілям компанії;
- повноваження чітко розподілені між працівниками та керівниками ієрархічно, прозоро та чітко;
- організаційна структура чітко відповідає соціально-культурному середовищу в якому розвивається страхова компанія;
- повноваження покладені на керівництво виконуються в повному обсязі;
- статут компанії оновлюється відповідно до потреб;
- забезпечення високого сервісу та якості надання послуг на ринку.

З 1994 року (року заснування страхової компанії) вона входить до ТОП-5 компаній за розміром активів які їй належать та обсягом премій. Страхова компанія «ІНГО» багато разів ставала номінантом та переможцем багатьох конкурсів, займає лідируючі рейтинги серед конкурентів. Відповідно до класифікації Національного банку України, страхова компанія «ІНГО» визнана соціально та суспільно важливою страховою компанією для економіки України.

Також, страхова компанія «ІНГО» розвиває волонтерські програми які забезпечують ліками, препаратами та медичним обладнанням медичні заклади на території України в різних регіонах. Страхова компанія забезпечує постійну трансформацію та стратегію довгострокового розвитку на ринку.

Страхова компанія забезпечує новий напрямок – інвестиції для розробки та впровадження новітніх сучасних технологій у бізнес-процеси, забезпечує підвищення компетентностей працівників. За 2023 рік рейтингове агентство IBI Rating підтвердило відмінну фінансову стійкість компанії незважаючи на війну та економічну кризу та визначило її на рівні uaAAifr.

Інформаційною базою діяльності страхової компанії «ІНГО» є офіційний сайт, який забезпечує надання повної інформації, що пов’язана з:

- послугами, які надаються приватним клієнтам: автострахування, медичне страхування, туризм, нещасний випадок, майно;
- спільні (ділові) операції з партнерами: страхові агенти, онлайн партнери, лізингові компанії, банки, брокери, медичні установи та аптеки, автоімпортери та автодилери, еквайри, туристичні компанії, перевізники;
- послуги, які надаються бізнесу: здоров'я персоналу, наземний транспорт, альтернативна енергетика, страхування майна, логістичні ризики, ризики відповідальності, авіаційні ризики, морські ризики, агро ризики, будівельно-монтажні ризики, фінансові ризики;
- корисна інформація для потенційних та вже існуючих клієнтів: страховий випадок, інформаційний центр, сервіси, оплата онлайн, кар'єра в страховій компанії;
- інформація про компанію: контакти, керівництво, про компанію та її діяльність, страхові продукти, реєстраційні документи, партнери та співпраця, публічна і фінансова інформація, політика конфіденційності.

Страхова компанія «ІНГО» надає страхові послуги фізичним та юридичним особам відповідно до чинного законодавства та в межах власних фінансових можливостей, стратегій розвитку та цілей. Основними страховими послугами та продуктами для фізичних осіб (приватних клієнтів) є:

1. автострахування включає різноманітні послуги із захисту транспортних засобів, водія та пасажирів. Включає наступні види:

- КАСКО АвтоSAVE від воєнних ризиків;
- КАСКО;
- Авто цивілка (ОСЦПВ);
- Зелена карта.

2. Медичне страхування, яке включає медичну страховку яка покриває:

- невідкладну швидку медичну допомогу;
- госпіталізацію та лікування в умовах стаціонару;
- амбулаторно-поліклінічна допомога;

– забезпечення медикаментами.

3. Туристичне страхування, яке може (за бажанням клієнта) включати в себе:

– організація та оплата послуг медичних установ;

– лікування Covid-19;

– оплата вартості медикаментів;

– медична евакуація, включно з репатріацією;

– невідкладна стоматологічна допомога;

– компенсація у випадку затримки рейсу та втрати багажу.

4. Медичне страхування:

– невідкладна швидка медична допомога;

– госпіталізація та лікування в умовах стаціонару;

– амбулаторно-поліклінічна допомога;

– забезпечення медикаментами.

Також, страхова компанія «ІНГО» забезпечує надання страхових послуг юридичним особам, які включають наступні види послуг:

1. страхування наземного комерційного транспорту:

– страхування комерційного автотранспорту;

– відповідальність власників автотранспорту (ОСЦПВ);

– страхування відповідальності – Зелена карта;

– страхування залізничного транспорту.

2. Здоров’я персоналу:

– добровільне медичне страхування – гострі захворювання, хронічні захворювання, нещасні випадки;

– страхування від нещасних випадків на виробництві – втрата працездатності, загибель, критичні захворювання, інвалідність, тілесні ушкодження.

3. Страхування комерційного майна:

– страхування від воєнних ризиків;

– страхування будівель та споруд;

- страхування рухомого майна та товарних запасів;
- страхування машин та обладнання;
- страхування електронного обладнання;
- страхування сільськогосподарської техніки.

Страхова компанія «ІНГО» надає послуги юридичним особам (корпоративному сектору) страхування з метою запобігання ризиків, а саме:

1. Логістичні ризики: страхування, страхування відповідальності перевізників та експедиторів, страхування контейнерів, відповідальність при перевезенні небезпечних вантажів;
2. Ризики відповідальності (страхування відповідальності): страхування цивільної відповідальності, відповідальність за якість продукції чи послуг, професійна відповідальність, відповідальність під час організації масових заходів, відповідальність роботодавця, відповідальність під час проведення клінічних досліджень, відповідальність при експлуатації об’єктів підвищеної небезпеки;
3. Будівельно монтажні ризики: страхування будівельно-монтажних ризиків, страхування будівельної техніки та обладнання;
4. Страхування наземного комерційного транспорту.

Страхова компанія «ІНГО» протягом багатьох років займає лідируючі позиції серед страхових компаній в Україні, окремих областях за обсягами надання страхових послуг фізичним та юридичним особам, розмірами страхових премій та страхових виплат за випадками передбаченими страховим договором. Щорічно страхова компанія отримує кредитний рейтинг від незалежної аудиторської компанії, а також аналіз фінансової стійкості та достатності активів для здійснення страхової діяльності.

Партнерська співпраця компанії проводиться щодо надання послуг, які допоможуть уникнути ризиків втрати рухомого та нерухомого майна, здоров’я близьких або працівників, фінансових втрат з виробництвом чи реалізацією продукції, надання послуг.

2.2. Аналіз фінансового стану та діяльності страхової компанії

Страхова компанія «ІНГО» це компанія, що займає лідируючі позиції на ринку страхування, постійно розвивається, пропонує своїм клієнтам нові види послуг та гарантує якість та ефективність. Станом на кінець 2022 року розмір статутного капіталу 305 543 000 грн.

Станом на сьогодні страхова компанія «ІНГО» може похизуватися важливими показниками, а саме:

- 14,5 млн грн. – на таку суму було застраховано в «ІНГО» один з найдорожчих автомобілів в Україні;
- 400 000 грн. – відшкодовано за лікування постраждалого під час перебування за кордоном (дата 2022 року);
- 725 млн грн – відшкодовано клієнтам страхової компанії протягом 2022 року;
- 450 000 договорів укладається з клієнтами щороку;
- 42 млн дол США – одна з найбільших страхових виплат в Україні за збиток на промисловому об’єкті;
- 124 країни – в яких організовано медичну допомогу клієнтам;
- 650 000 звернень - прийнято фахівцями контакт центрів протягом 2022 року [1].

Фінансова діяльність страхової компанії забезпечена щорічним формуванням фінансової звітності яка включає баланс, звіт про власний капітал, звіт про фінансові результати, звіт про рух грошових коштів, а також інформація про акціонерів, операції з цінними паперами компанії. Основні показники фінансової звітності представлені в додатках А, Б та В.

Розглянемо основні показники активів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Показники активів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис. грн. [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення (2022-2020)**
Необоротні активи	854 568	1 010 381	938 804	84 236
Оборотні активи	1 302 591	1 507 727	2 117 489	814 898
Усього активів	2 157 159	2 518 108	3 056 293	899 134

Необоротні активи страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років зросли на 84 236 тис грн. і у 2022 році склали 938 219 тис грн. Зростання відбулося за рахунок збільшення нематеріальних активів та основних засобів, а також залишку коштів у централізованих страхових резервах. Оборотні активи компанії також зросли на 814 898 тис грн. за рахунок збільшення обсягів дебіторської заборгованості та обсягів пере страховиків. Загальна сума активів страхової компанії зросла на 899 134 тис грн. протягом 2020-2022 років, що є позитивним для фінансового стану та його стабільності.

Розглянемо основні показники пасивів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

Показники пасивів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис. грн. [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення (млн. грн)**
Власний капітал	711 264	770 560	958 219	246 955
Довгострокові зобов’язання та забезпечення	1 140 556	1 320 216	1 533 245	392 689
Поточні зобов’язання і забезпечення	305 339	427 332	564 829	259 490
Всього пасивів	2 157 159	2 518 108	3 056 293	899 134

Власний капітал компанії протягом 2020-2022 років зріс на 246 955 тис грн. за рахунок збільшення резервного капіталу та нерозподіленого прибутку, що склало 958 219 тис грн. Страхова компанія є акціонерним товариством проте протягом 2020-2022 років не здійснювала жодної додаткової емісії акцій, а її статутний капітал залишався на рівні 305 543 тис грн.

Довгострокові зобов'язання страхової компанії зросли на 392 689 тис грн. і у 2022 році склали 1 533 245 тис грн, зростання відбулося за рахунок збільшення страхових резервів. Поточні зобов'язання страхової компанії зросли на 259 490 тис грн. через зростання поточної кредиторської заборгованості за різними рахунками. Загальна сума пасивів підприємства зросла на 899 134 тис грн та склала 3 056 293 тис грн. у 2022 році.

Незважаючи на війну та постійну воєнну агресію зі сторони рф, страхова компанія «ІНГО» надає широкий спектр послуг фізичним та юридичним особам забезпечуючи високі показники фінансового стану та діяльності. Розглянемо ключові показники діяльності страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Показники діяльності страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис. грн., % [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Динаміка, % (2022-2021 роки)**
Підписана премія	1645,5	2000,2	1779,7	-11
Зміна резерву незароблених премій (нетто)	429,5	503,8	266,8	-45,1
Нетто зароблена премія	1216,0	1496,4	1513,1	1,1
Нетто збитки	700,3	892,4	866,7	-2,9
Нетто комісійна винагорода	326,7	297,9	318,1	6,8
Адміністративні затрати	153,5	212,0	250,2	18

продовження таблиці 2.3

Податок 3%	-	58,2	52,7	9,5
Результат по страховій діяльності	52,3	35,8	25,4	-29,1
Інвестиційний дохід	101,5	80,8	168,5	108,6
Прибуток до оподаткування	153,8	116,6	193,9	66,4
Податок	70,9	24,0	33,4	39,3
Чистий прибуток	82,9	92,6	160,4	73,3
Коефіцієнт збитковості	57,6	59,6	57,3	-2,3
Коефіцієнт аквізиційних витрат	26,9	25,9	21,0	-4,9
Коефіцієнт інших адміністративних витрат	11,2	8,4	16,5	8,1
Комбінований коефіцієнт	95,7	93,9	94,8	0,9

З таблиці 2.3 видно, що окремі показники діяльності страхової компанії мають від'ємні значення, зокрема негативного зменшення у відсотковій динаміці зазнали: страхові премії скоротилися на 11 %, зміна резерву незароблених премій (нетто) скоротилася на 45,1 %, нетто збитки скоротилися на 2,9 %, сума податку скоротилася на 9,5 %, результат по страховій діяльності скоротився на 29,1 %, коефіцієнт збитковості скоротився на 2,3 %, а коефіцієнт аквізиційних витрат скоротився на 4,9 %.

Для оцінки фінансового стану страхова компанія «ІНГО» постійно (щорічно) забезпечує оцінку ключових показників фінансової діяльності та фінансового стану, забезпечує прозоре надання щорічних звітів клієнтам та партнерам, а також розміщує основні звіти у загальному доступі на офіційному сайті компанії.

Узагальнені дані щодо господарської діяльності та ключових показників страхової компанії «ІНГО» за 2020-2022 роки подані в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Узагальнені показники діяльності страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис грн. [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення (тис. грн) 2022-2020 рік**
Страхові премії	1 645 450	2 000 174	1 779 726	134 276
Страхові відшкодування	768 230	928 250	725 795	-42 435
Страхові резерви	1 202 220	1 383 140	1 517 188	314 968
Власний капітал	711 260	770 560	958 218	246 958
Статутний капітал	305 543	305 543	305 543	0
Високоліквідні активи	1 468 180	1 995 028	2 533 906	1 065 726

Страхові премії страхової компанії «ІНГО» зросли на 134 276 тис грн. протягом 2020-2022 років, що вплинуло на зростання загального доходу компанії та зміцнення його фінансового стану. Страхові відшкодування скоротилися на 42 435 тис грн, за рахунок скорочення виплат по моторному, медичному страхування та страхування майна і відповідальності.

Страхові резерви страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років зросли на 314 968 тис грн, та склали у 2022 році 1 517 188 тис грн. Це свідчить про ефективну та цілеспрямовану політику компанії мінімізації ризиків з метою більш безпекової діяльності у майбутньому, страхування від неочікуваних витрат в умовах невизначеності.

Власний капітал компанії збільшився на 246 958 тис грн, статутний капітал залишався протягом трьох проаналізованих років без змін, а високоліквідні активи компанії зросли на 1 065 726 тис грн., що дає можливість компанії у разі потреби швидко розраховуватися за поточними потребами.

Загалом діяльність страхової компанії «ІНГО» на ринку страхових послуг характеризується:

– високим рівнем конкурентоспроможності серед інших компаній;

- загальний асортимент страхових послуг та страхових продуктів повністю задовольняє потреби фізичних та юридичних осіб;
- постійне збільшення фінансових показників визначає підприємство як надійне та фінансово-стійке, ліквідне;
- підприємство забезпечує надання повної та прозорої інформації про свою діяльність та фінансовий стан на офіційному сайті.

2.3. Оцінка операційної діяльності страхової компанії в сучасних умовах

Страхова компанія «ІНГО» - це акціонерна компанія, що надає послуги страхування на ринку страхових послуг фізичним та юридичним особам, у зв'язку з цим операційна діяльність компанії пов'язана із доходами у вигляді страхових премій та витратами на виплати за понесення страхових випадків клієнтами.

Розглянемо динаміку страхових премій страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (таблиця 2.5) які формують доходи компанії.

Таблиця 2.5

Показники страхових премій страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис грн., % [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення (у %) 2022-2021 рік**
Моторне страхування (КАСКО, ОСЦПВ, ДЦВ, Зелена карта)	729 900	842 430	875 927	4%
Медичне страхування (ДМС, від нещасного випадку, медичні витрати за кордоном)	491 828	631 619	522 971	17%
Страхування майна та відповідальності	323 185	516 333	372 383	28%
Інші види страхування	10 548	9 824	8 446	14%

У 2022 році спостерігалося скорочення премій за окремими видам страхування (у порівнянні до 2021 року), а саме:

– медичне страхування (ДМС, від нещасного випадку, медичні витрати за кордоном) скоротилося на 108 648 тис грн.;
– страхування майна та відповідальності, також скоротилося на 143 950 тис грн.;
– інші види страхування також скоротилися на 1 378 тис. грн.

Проте, премії за моторне страхування (КАСКО, ОСЦПВ, ДЦВ, Зелена карта) збільшилися на 33 497 тис грн. і у 2022 році склали 875 927 тис грн. Детальніше страхові премії за 2022 рік представлено на рисунку 2.3.

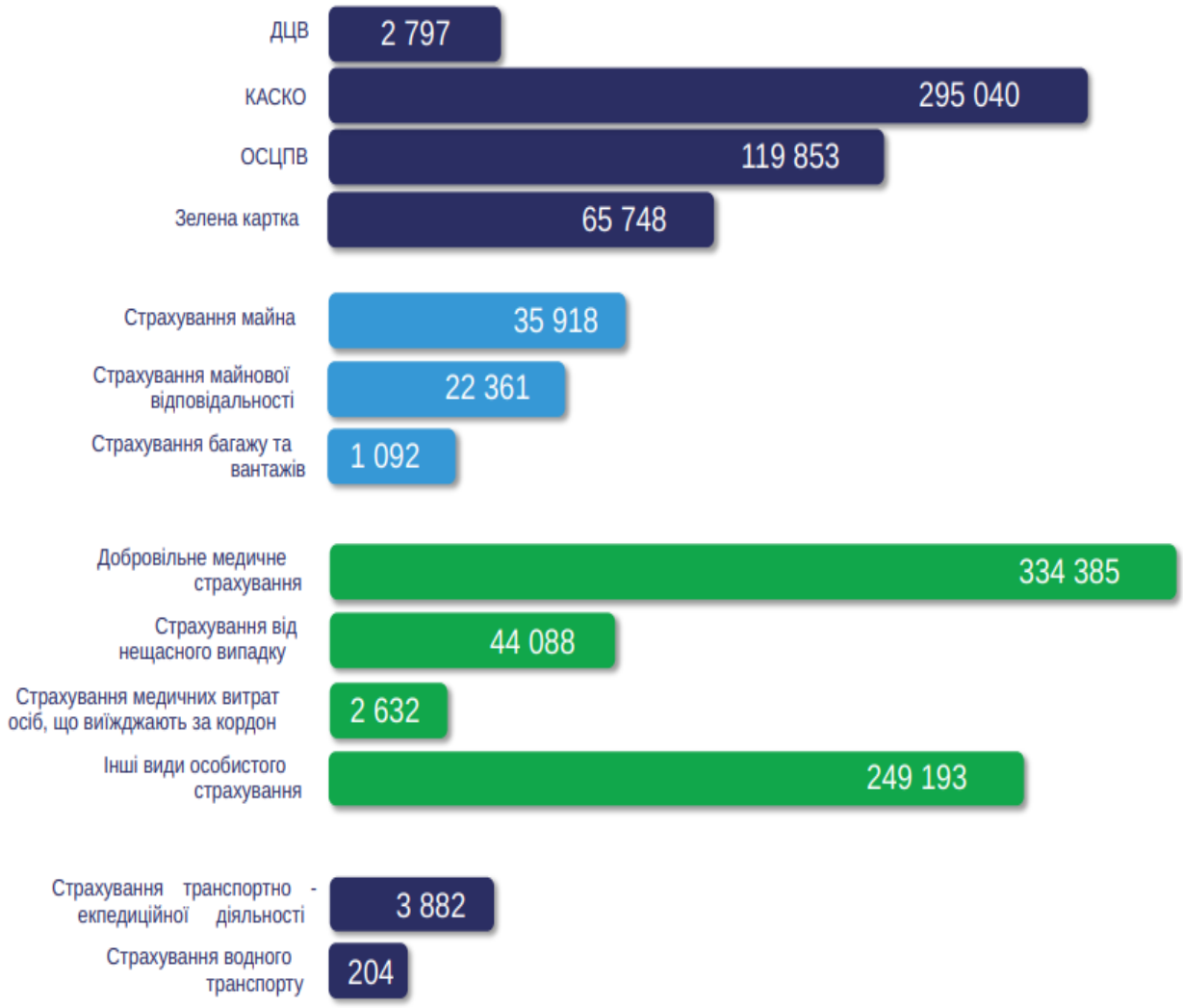


Рис. 2.3. Розподіл премій страхової компанії «ІНГО» за видами страхування у 2022 році, тис грн. [1]

Як видно з рисунку 2.3 найбільший обсяг страхових премій страхова компанія «ІНГО» отримала від:

- КАСКО – 295 040 тис грн.;
- ОСЦПВ – 119 853 тис грн.;
- добровільне медичне страхування – 334 385 тис грн.;
- інші види особистого страхування – 249 193 тис грн.

Страхова компанія «ІНГО» забезпечує надходження грошових коштів від різних видів діяльності, надаючи послуги добровільного та обов'язкового страхування. Під час війни якість послуг компанії не зазнала змін, вона забезпечує вчасні виплати, грамотні оформлення договорів тощо.

Розглянемо страхові виплати страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, які є важливою частиною операційної діяльності (таблиця 2.6).

Таблиця 2.6

Показники страхових виплат страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис грн., % [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення (у %) 2022-2021 рік**
Моторне страхування (КАСКО, ОСЦПВ, ДЦВ, Зелена карта)	433 098	483 438	384 842	-20%
Медичне страхування (ДМС, від нещасного випадку, медичні витрати за кордоном)	239 911	381 354	296 455	-22%
Страхування майна та відповідальності	86 390	58 199	41 089	-29%
Інші види страхування	8 706	5 257	3 409	35%

Як видно з рисунку 2.6 страхова компанія «ІНГО» зменшила обсяги страхових виплат на 725,8 млн грн. (вони скоротилися на 22% порівняно з 2021

роком), що пов’язано із зниженням загальної кількості договорів страхування між фізичними і юридичними особами через масове вторгнення рф.

У більш детальному розрізі страхових за видами страхування (рисунок 2.4) страхова компанія «ІНГО» здійснює їх вчасно у чітко встановленому розмірі відповідно до укладених договорів.

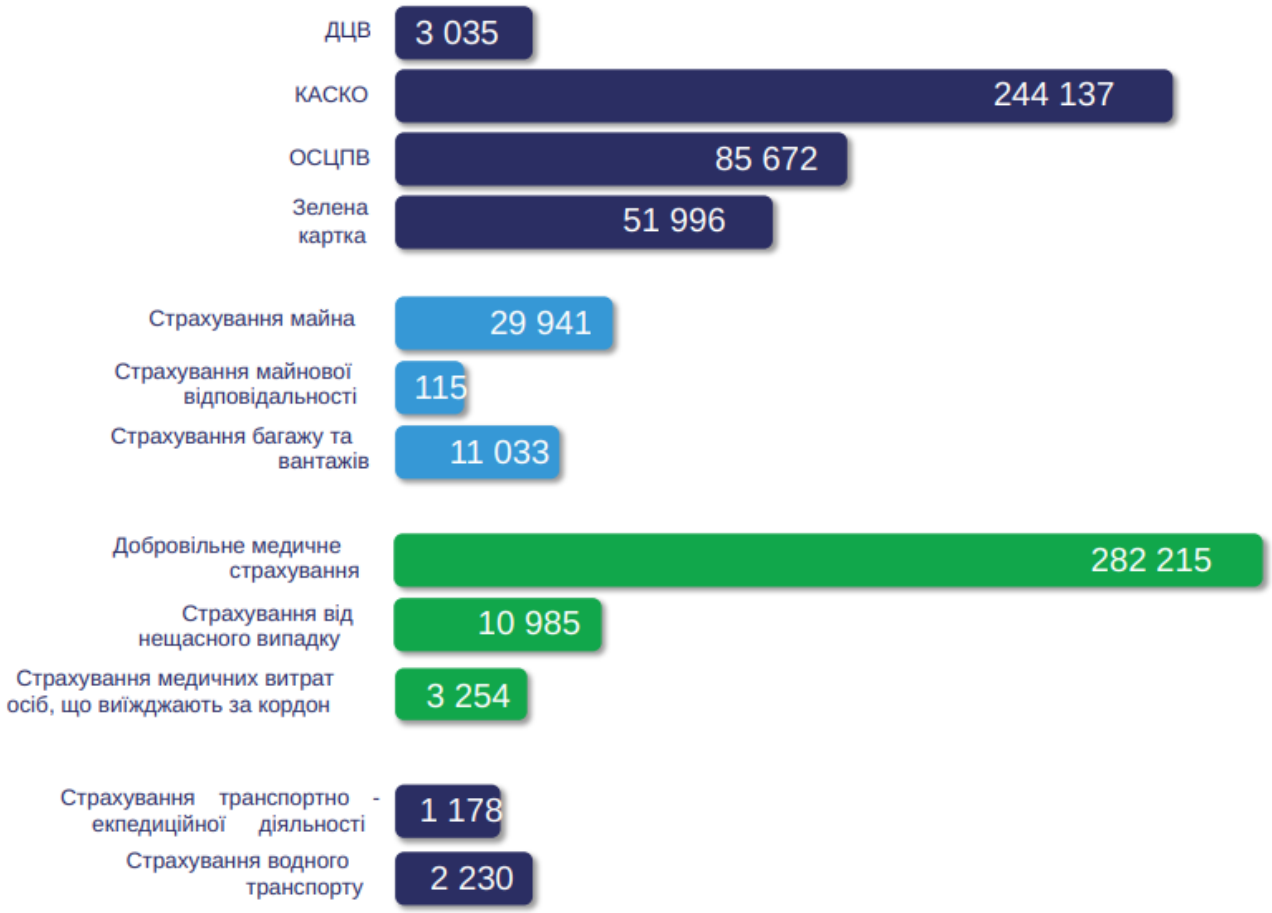


Рис. 2.4. Розподіл страхових виплат страхової компанії «ІНГО» за видами страхування у 2022 році, тис грн. [1]

Як видно з рисунку 2.3 найбільший обсяг страхових виплат протягом 2022 років були здійснені за:

- КАСКО – 244 137 тис грн.;
- ОСЦПВ – 85 672 тис грн.;
- Зелена карта – 51 996 тис грн.;
- Страхування майна – 29 941 тис грн.;
- Добровільне медичне страхування – 282 215 тис грн.

Не менш важливими при оцінці операційної діяльності та її ефективності є показники фінансових результатів (таблиця 2.7).

Таблиця 2.7

Показники прибутковості та результатів фінансової діяльності страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років, тис грн. [1]

Показники	**2020**	**2021**	**2022**	**Відхилення 2022-2020 (тис. грн)**
Чисті зароблені страхові премії	1 213 311	1 471 485	1 513 075	299 764
Собівартість реалізованої продукції	191 200	203 525	219 878	28 678
Валовий прибуток	371 321	432 102	633 918	262 597
Інші операційні доходи	47 159	78 987	45 778	-1 381
Фінансовий результат від операційної діяльності	58 407	92 492	71 850	13 443
Фінансовий результат до оподаткування	163 885	167 714	245 173	81 288
Чистий прибуток	91 991	87 860	159 056	67 065

Як видно з таблиці 2.7 чисті зароблені страхові премії страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років зросли на 299 764 тис грн, що значною мірою вплинуло на розмір сукупного доходу та чистого прибутку компанії. Собівартість реалізованої продукції зросла на 28 678 тис грн. Загальний валовий прибуток страхової компанії зріс на 262 597 тис грн, що свідчить про ефективну стратегію надання страхових послуг, збільшення клієнтів та обсягів послуг.

Інші операційні доходи страхової компанії «ІНГО» протягом проаналізованого періоду зросли на 13 443 тис грн. Фінансовий результат від операційної діяльності протягом 2020-2022 років зріс на 13 443 тис грн. і у 2022 році склав 71 850 тис грн.

Фінансовий результат до оподаткування страхової компанії зріс протягом трьох років на 81 288 тис грн. Страхова компанія «ІНГО» є прозорим та

відповідальним платником всіх видів податків, єдиних соціальних внесків та інших видів обов'язкових платежів. Окрім того, страхова компанія чітко слідкує за власними ліцензіями, постійно оновлює їх за терміном дії, співпрацює з регулятором щодо прозорості та правомірності здійснення послуг.

Чистий прибуток страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років зріс на 67 065 тис грн. незважаючи на війну та економічну, політичну кризу. З аналізу видно, що компанія забезпечує ефективну та прибуткову реалізацію власної операційної діяльності.

Розрахуємо показники рентабельності щодо реалізації послуг на ринку страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (рисунок 2.5).

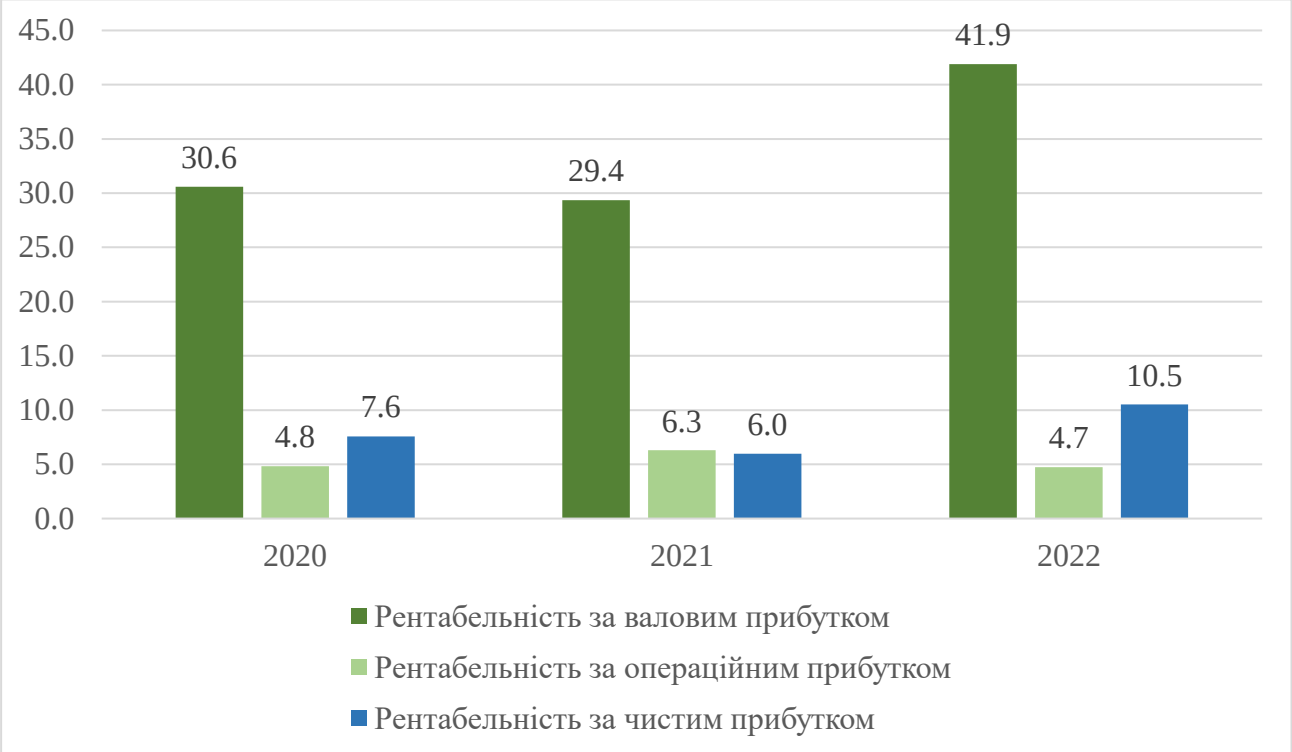


Рис. 2.5. Показники рентабельності щодо реалізації послуг на ринку страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років [1]

Розрахунки протягом 2020-2022 років показали, що:

- рентабельність за валовим прибутком у 2022 році склала 41,9, у порівнянні до 2020 року зросла на 11,3 пункти;
- рентабельність за операційним прибутком зменшилась на 0,1 у порівнянні до 2020 року та на 1,5 у порівнянні до 2021 року;

– рентабельність за чистим прибуток зросла на 2,9 пункти у 2022 році у порівнянні до 2020 року.

Додатні показники рентабельності щодо реалізації послуг на ринку страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років свідчить про ефективність здійснення операційної діяльності, прибутковість компанії на ринку, надання необхідних послуг фізичним та юридичним особам.

Також, розрахуємо показники рентабельності щодо активів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років (рисунок 2.6).

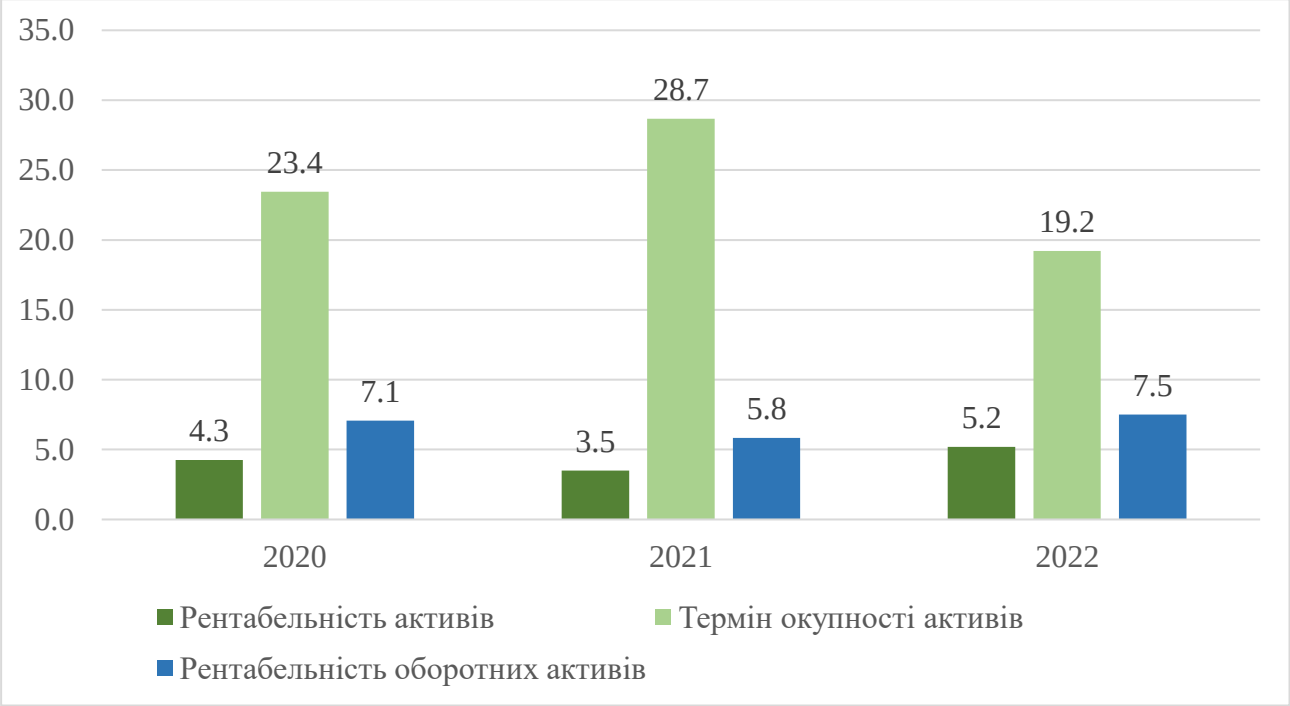


Рис. 2.6. Показники рентабельності щодо активів страхової компанії «ІНГО» протягом 2020-2022 років [1]

Показник рентабельності активів зріс протягом 2020-2022 років на 0,9 пункти, термін окупності активів скоротився на 4,2 пункти, а рентабельність оборотних активів збільшилась на 0,4.

Загалом можна зробити висновок зо протягом 2020-2022 років страхова компанія ефективно здійснює операційну діяльність, постійно збільшує асортимент послуг та розміри страхових премій, що дозволяє в у умовах війни збільшувати розміри доходів.

2.4. Напрями покращення ефективності реалізації та планування операційної діяльності страхової компанії «ІНГО»

Операційна діяльність підприємства є важливою складовою загального функціонування страхової компанії «ІНГО» та потребує постійного контролю та розробки напрямів покращення, особливо в складних економічних та політичних, воєнних умовах. До важливих напрямів підвищення ефективності операційної діяльності підприємства можна віднести наступні (рисунок 2.7).

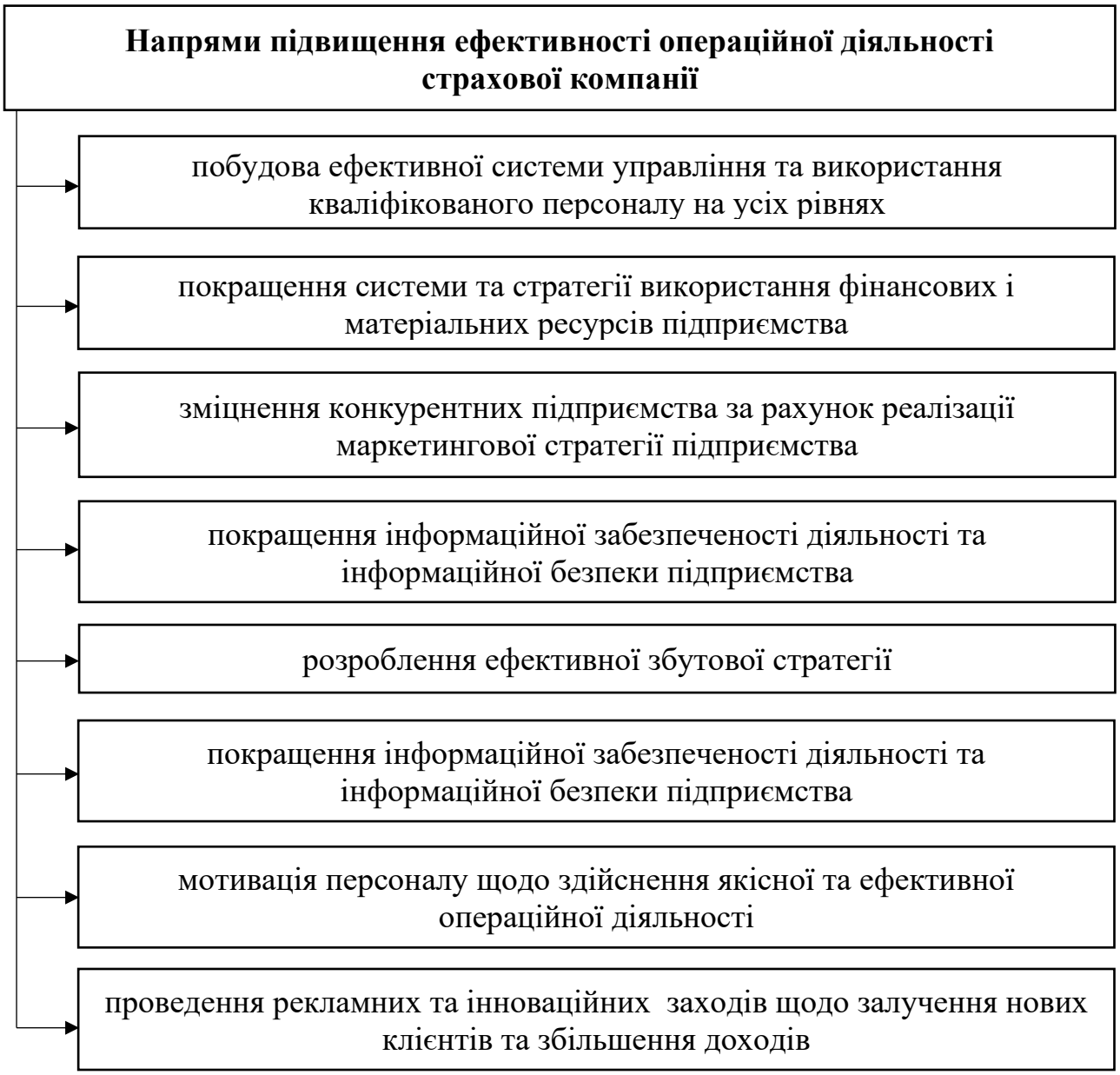


Рис. 2.7. Основні напрями підвищення ефективності операційної діяльності страхової компанії «ІНГО» [1; 18; 23]

Важливим напрямом підвищення ефективності реалізації операційної діяльності є поведінка керівників та власників страхової компанії «ІНГО» по відношенню до результативності. Основними методами керівників повинні бути:

- максимізація обсягів доходів компанії;
- забезпечення високого рівня платоспроможності та фінансової стабільності компанії;
- розроблення чіткої стратегії управління компанією основаною на чесності, прозорості, цілеспрямованості, творчості і гнучкості;
- забезпечення довгострокової співпраці з клієнтами у сфері майнового та особистого страхування, страхування життя чи здоров'я;
- збільшення видів послуг на ринку;
- модернізація (діджиталізація) методів надання страхових послуг клієнтам;
- досягнення високого рівня професіоналізму всіх працівників;
- постійна оцінка конкурентних позицій на ринку [12].

Сьогодні страхова компанія «ІНГО» працює в умовах складних економічних та політичних трансформацій, де основне завдання спрямовано на збереження існуючих клієнтів та збільшення обсягів чистих прибутків. Для оптимізації системи та стратегії використання фінансових і матеріальних ресурсів страховій компанії «ІНГО» доцільно збільшувати обсяги страхових резервів які:

- у 2020 році складали 1 2020 220 тис грн.;
- у 2021 році складали 1 383 140 тис грн.;
- у 2020 році складали 1 517 188 тис грн.

У зв'язку з можливими загрозами щодо обстрілів та руйнування, пошкодження необоротних активів страховий фонд доцільно збільшити на 10 % для підвищення гарантійних виплат:

$$СФ = 1\ 517\ 188 + (1\ 517\ 188 * 10\ \%) = 1\ 668\ 906{,}8 \text{ тис грн.}$$

Збільшення страхових резервів компанії допоможе знизити ризики, що пов'язані з фінансовими втратами, непередбачуваними виплатами тощо.

Розвиток маркетингової стратегії є ще одним важливим кроком для підвищення як конкурентоспроможності компанії на ринку страхових послуг так і збільшення обсягів організації операційної діяльності, що в свою чергу призведе до підвищення рівня прибутковості компанії. До основних способів реалізації маркетингової політики страхової компанії «ІНГО» можна віднести наступні:

- використовувати соціальні мережі (офіційний сайт, Instagram, Facebook, Tik Tok та інші популярні мережі) для залучення нових клієнтів, надання інформації про цікаві продукти чи пропозиції;
- створення рекламних компаній для популяризації компанії та її продуктів на ринку страхових послуг;
- використання електронної пошти чи sms, vaber, telegram повідомлень для надсилання реклами чи акційних продуктів;
- використання штучного інтелекту або smm спеціалістів для створення більш цікавого сайту, рекламних продуктів, напрямів приваблення клієнтів, презентації акційних пропозицій чи нового продукту;
- участь у виставках, презентаціях, семінарах різних заходах для привернення уваги та для налагодження нових ділових контактів чи зав’язків;
- проведення різних розважальних заходів для наявних та потенційних клієнтів.

Оскільки значна кількість клієнтів страхової компанії «ІНГО» від початку повномасштабного вторгнення виїхала за кордон проте не припинила співпрацю, компанії необхідно розробити стратегію співпраці з такими клієнтами, яка повинна включати наступні аспекти:

- способи спілкування з клієнтами, що перебувають за кордоном;
- надання консультацій, що подій які можуть трапитися поза межами України та правила дії в таких ситуаціях;

- способи оплати послуг або заключення нових страхових контрактів дистанційно (для прикладу через поштову скриньку);
- реалізація систем виплат страхового відшкодування клієнтам за кордоном;
- надання пільгової оплати або додаткових послуг для стимулювання клієнтів залишитися з ними.

Важливим напрямом покращення не лише операційної діяльності страхової компанії «ІНГО» в сучасних умовах а й інформаційної безпеки компанії та клієнтів є створення умов для захисту даних як клієнтів, так і компанії. У цьому випадку для компанії є два варіанти вирішення цієї задачі: перший ґрунтується на постійному оновлені програмного забезпечення який обслуговує клієнтів, зберігає дані угод, особисті дані фізичних та юридичних осіб.

Другий варіант створення такої співпраці з клієнтами (незалежно від місця проживання) при якій компанія та клієнти застосовують систему електронних цифрових підписів для обміну важливою інформацією: особистою, фінансовою, стратегічною тощо. Проте, для цього страховій компанії необхідно постійно оновлювати програмне забезпечення, встановлювати надійні програми захисту, наймати професійних працівників сфери ІТ та кібер захисту.

У процесі ефективного управління операційною діяльністю страхової компанії важливу роль відіграє професійна підготовка та досвід працівників у сфері надання страхових послуг, роботи з клієнтами, надання професійної допомоги та консультування. Саме тому страховій компанії «ІНГО» необхідно забезпечувати щорічне удосконалення професійних навиків, підвищувати кваліфікацію, проходити різні види стажування та навчання.

Паралельно із підвищенням кваліфікації працівникам необхідно:

- збільшувати розміри зарплатні (за ефективність виконання та залучення нових клієнтів);
- давати бонуси чи премії за виконані обсяги роботи;
- отримувати нагороди чи заохочувальні стимули (сертифікати, грамоти, подяки, подарунки, додаткові вихідні тощо).

Високий рівень мотивації призводить до підвищення ефективності роботи, збільшення прибутків, збільшення кількості клієнтів покращення якості обслуговування, що в кінцевому варіанті забезпечує зростання рівня прибутковості компанії.

Для оптимізації операційної діяльності та визначення напрямів її планування у майбутньому страховій компанії «ІНГО» необхідно здійснювати поточний моніторинг фінансового стану та потенціалу підприємства, здійснювати аналіз співвідношення доходів в витрат у поточному періоді та у динаміці до попередніх років. Для зміцнення потенціалу підприємства у часи кризи важливо здійснювати оцінку якості послуг з точки зору прибутковості у структурі загального портфелю прибутків компанії.

Особливу увагу слід приділяти системі затрат (операційних витрат), що пов'язані з окремими видами діяльності та визначити ті, що мають найбільш негативний показник. А також ставити чіткі дедлайни щодо оцінки чи виконання програм.

Оскільки страхова компанія «ІНГО» це підприємство, що забезпечує надання послуг йому не потрібно витрачати кошти на устаткування, оновлення, купівлю чи зберігання сировини, наймання складів тощо. Страховій компанії необхідно забезпечити реалізацію програм та розробку нових програм, що пов'язані з пенсійним страхуванням, створення фондів недержавного пенсійного страхування та страхування життя, що покращить не лише фінансовий стан компанії, а й забезпечить соціально-економічні потреби населення.

Сьогодні страхова компанія «ІНГО» надає послуги пов'язані з пенсійними накопиченнями, проте вони не мають значної популяризації у населення через низку факторів: недовіра зі сторони населення, низький рівень доходів громадян, високі ціни на споживчі товари, війна в країні, недостатня обізнаність серед населення про переваг таких послу.

Також, до важливих напрямів покращення операційної діяльності підприємства можна віднести:

- залучення інноваційних коштів на втілення інноваційних продуктів або напрямів розвитку;
- зростання рівня кваліфікації керівників та працівників компанія;
- постійний моніторинг конкурентів;
- контроль за змінами у законодавстві щодо страхової діяльності, системи оподаткування чи ліцензування страхових послуг;
- пошук надійних фінансових партнерів;
- підвищення організаційної культури в компанії;
- систематичне проведення незалежної аудиторської перевірки (всезагальної: фінансової, трудової, інфромаційної);
- аналіз економічного стану в країні, інфляції, тенденцій тощо.

Висновки до другого розділу

Дослідження показали, що страхова компанія «ІНГО» це компанія, що займає лідируючі позиції на ринку страхових послуг України вже понад 25 років. Страхова компанія надає послуги страхування юридичним та фізичним особам які пов’язані із: автострахуванням, страхуванням від нещасних випадків, медичним страхуванням, туристичним страхуванням, туристичним страхуванням, страхуванням майна, корпоративним страхуванням тощо.

Аналіз визначив, що загальна сума активів та пасивів страхової компанії «ІНГО» зросли на 899 134 тис грн. протягом 2020-2022 років, що є позитивним для фінансового стану та його стабільності. Страхові премії скоротилися на 11 %, зміна резерву незароблених премій (нетто) скоротилася на 45,1 %, нетто збитки скоротилися на 2,9 %, сума податку скоротилася на 9,5 %, результат по страховій діяльності скоротився на 29,1 %, коефіцієнт збитковості скоротився на 2,3 %, а коефіцієнт аквізиційних витрат скоротився на 4,9 %.

Страхова компанія «ІНГО» зменшила обсяги страхових виплат на 725,8 млн грн. (вони скоротилися на 22% порівняно з 2021 роком), що пов’язано із зниженням загальної кількості договорів страхування між фізичними і юридичними особами через масове вторгнення рф.

Досліджено, що для покращення операційної діяльності страховій компанії «ІНГО» необхідно забезпечувати як короткострокову так і довгострокову стратегію, які на нашу думку повинна включати: аналіз та оцінку витрат і доходів, оцінку показників фінансового стану, впровадження маркетингових заходів щодо залучення клієнтів тощо.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного у кваліфікаційній роботі теоретичного та практичного дослідження можна зробити наступні висновки.

Акціонерне товариство «Страхова компанія «ІНГО» має майже 30-річний досвід роботи на ринку. Компанія входить до групи найбільших страхових організацій України за обсягом премій та величиною власних активів, має 28 ліцензій на різні види обов'язкового і добровільного страхування, надає страхові послуги корпоративним і роздрібним клієнтам.

До основних страхових продуктів які пропонує страхова компанія «ІНГО» відносять: автострахування: ОСЦПВ, Зелена карта, КАСКО; страхування від нещасних випадків; медичне страхування (ДМС); туристичне страхування; страхування майна: квартира Експрес, будинок Експрес.

Страхова компанія «ІНГО» займає лідируючі позиції на ринку страхових послуг: 400 000 гривень було відшкодовано компанією за лікування постраждалих, які виїхали за кордон та перебували там під час лікування (у 2022 році); протягом 2022 року було відшкодовано 725 млн грн. клієнтам страхової компанії; 450 000 договорів компанія укладає щороку з фізичними та юридичними особами; 42 млн дол США максимальна виплачена сума компанією за збиток на одному промисловому об’єкті в Україні; медична допомога організована компанією у 124 країнах; 650 000 звернень отримують фахівці контакт-центрів протягом одного року.

Загальна сума активів та пасивів страхової компанії «ІНГО» зросли на 899 134 тис грн. протягом 2020-2022 років. Страхові премії страхової компанії «ІНГО» зросли на 134 276 тис грн. протягом 2020-2022 років, що вплинуло на зростання загального доходу компанії та зміцнення його фінансового стану. Страхові відшкодування скоротилися на 42 435 тис грн. Чистий прибуток компанії у 2022 році склав 160 млн. грн, що на 73,3% більше від попереднього року. Фінансовий результат до оподаткування страхової компанії зріс протягом трьох років на 81 288 тис грн. Страхова компанія «ІНГО» є прозорим та

відповідальним платником всіх видів податків, єдиних соціальних внесків та інших видів обов’язкових платежів.

Показник рентабельності активів зріс протягом 2020-2022 років на 0,9 пункти, термін окупності активів скоротився на 4,2 пункти, а рентабельність оборотних активів збільшилась на 0,4.

До основних напрямів покращення системою управління операційною діяльністю підприємства слід віднести: побудова ефективної системи управління та використання кваліфікованого персоналу на усіх рівнях, покращення системи та стратегії використання фінансових і матеріальних ресурсів підприємства, зміцнення конкурентних підприємства за рахунок реалізації маркетингової стратегії підприємства, покращення інформаційної забезпеченості діяльності та інформаційної безпеки підприємства, розроблення ефективної збутової стратегії, покращення інформаційної забезпеченості діяльності та інформаційної безпеки підприємства, проведення рекламних та інноваційних заходів щодо залучення нових клієнтів та збільшення доходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акціонерне товариство страхова компанія «ІНГО». Офіційна сторінка. URL: https://ingo.ua/ (дата звернення 02.03.2024 р.)
2. Безкоровайна Л. В. Система комплексного управління виробничими витратами. *Збірник наукових праць "Економіка: проблеми теорії та практики"*. Дніпропетровськ : ДНУ, 2002. Випуск 119. С. 25–29.
3. Бланк А. І. Управління використанням капіталу. Київ : Ніка-Центр; Ельга, 2000. 651 с.
4. Гавриленко О.В. Механізм формування та впровадження операційних стратегій у діяльність підприємств. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2019. № 2. С. 43-48.
5. Економіка підприємства: підручник. Л. Л. Лазебник та ін.; за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. Л. Лазебник. Ірпінь : Ун-т ДФС України, 2021. 425 с.
6. Економіка підприємства: навчальний посібник. Укладачі: Н.В. Романченко, Т. В. Кожемякіна, К.В. Пічик. Київ : НаУКМА, 2018. 302 с.
7. Економіка підприємства: навчальний посібник. С. М. Рогач та ін. Київ : Компринт, 2018. 391 с.
8. Економіка та управління підприємствами: теорія, практика, перспективи розвитку: колективна монографія. К. С. Жадько та ін. Полтава : Астрая, 2021. 188 с.
9. Економічне планування операційної діяльності підприємства : монографія / І. Б. Скворцов та ін. Львів: Магнолія 2006, 2018. 549 с.
10. Іванілова В. В. Планування діяльності підприємства: навчальний посібник. Київ : Центр учбової л-ри, 2006. 472 с.
11. Капінос Г.І., Бабій І.В. Операційний менеджмент. URL : https://pidru4niki.com/1653042753505/menedzhment/operatsiyna_diyalnist_resursi_protsesi_rezult ati. (дата звернення 25.03.2024 р.)
12. Крикавський Є. В., Люльчак З. С. Економіка і фінанси підприємств: підручник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. 693 с.

13. Коюда П. М., Степанова О. В. Економіка підприємства : навчальний посібник. Харків : ХНУРЕ, 2017 . 2018. 192 с.
14. Капінос Г.І., Бабій І.В. Операційний менеджмент. URL : https://pidru4niki.com/1653042753505/menedzhment/operatsiyna_diyalnist_resursi_protsesi_rezult ati. (дата звернення 29.03.2024 р.)
15. Лепський В. В. Дослідження операційної діяльності підприємства: монографія. Одеса : Лерадрук, 2016. 295 с.
16. Малихіна О. М. Трансформація операційної діяльності підприємстві: економічна оцінка та побудова систем менеджменту: монографія. Київ : КНУБА, 2019. 475 с.
17. Машлій Г., Дзюба Т. Операційна діяльність підприємства як складова його ринкової вартості. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/39308/2/FMNESCPS_2022_Dziuba_T-Operational_activities_of_18-20.pdf (дата звернення 01.04.2024 р.)
18. Михайленко О. В., Комарицька Н. І. Розроблення операційної стратегії підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Випуск 16, ч. 1. С. 176–179. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/16_1_2017ua/41.pdf (дата звернення: 15.04.2024).
19. Мошек Г. Є. Менеджмент організації. Теорія та практика: навчальний посібник. XXI ст. Г. Є. Мошек, В. Л. Федоренко, А. С. Соломко ; за заг. ред. Мошека Г. Є. Київ : Ліра-К, 2020. 419 с. 27. Никифорчин М. Д. Управління операційною ефективністю підприємства : автореф. дис. канд. екон. наук: 08.00.04. М. Д. Никифорчин. Київ, 2019. 21 с.
20. Операційна діяльність сучасних підприємств машинобудування: монографія / В. М. Гриньова, М. Ю. Явдак. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 220 с.
21. Палійчук Є. С. Ефективні методи підвищення прибутковості на ВАТ «Мукачивський весрстатозавод» на сучасному етапі. *Ефективна економіка*. № 12. 2017. URL:

http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5964 (дата звернення: 15.04.2024).

22. Парсій-Варгуленко І. Аналіз операційної діяльності підприємства: проблеми та перспективи. *Міжнародний науковий журнал інституту бухгалтерського обліку, контролю та аналізу в умовах глобалізації*. Випуск 2. 2016. С. 107-117.
23. Пєнська І.О. Організація планування операційної діяльності на підприємствах. *Ефективна економіка*. № 5, 2021. С. 56-63.
24. Рибачук-Ярова Т. В., Тюха І. В., Дунда С. П. Управління ефективністю операційної діяльності підприємств-виробників ігристих вин в умовах зростання імпорту. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. 2021. № 2. С. 65-73.
25. Саричев Д. О. Управління ефективністю операційної діяльності підприємства. *Стратегія економічного розвитку України*. 2012. № 30. С. 136–143. URL: http://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/4347/2012_30_(136-143).pdf (дата звернення: 15.04.2024).
26. Ситник Г. В., Архіпов Н. М. Система управління ефективністю операційної діяльності підприємства. *Проблеми економіки*. 2018. № 1 (35). С. 223–230.
27. Семенова К. Д. Аналіз тенденцій і прогнозування фінансових показників діяльності підприємств України. *Держава та регіони. Сер. Економіка та підприємництво*. 2019. № 5. С. 238-242.
28. Скворцов І. Б., Псуй М. С., Швед Л. Р., Анісімова М. В. Економічне планування операційної діяльності підприємства: монографія. Львів: Магнолія 2006, 2018. 549 с.
29. Томілін О. О. Особливості регулювання міжгалузевих відносин в сис-темі ціноутворення. *Вісник Донецького університету економіки та права*. Донецьк, 2012. Вип. 2. С. 53–57.
30. Томілін О. О. Фінансовий менеджмент в організаційній структурі підприємств агропромислового виробництва: матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених *„Наукове забезпечення розвитку національної*

економіки: досягнення теорії та проблеми практики”, 1 груд. 2015 р. Полтава, 2015. С. 113–115.

31. Трегубов О. С. Економіка підприємства: навчальний посібник. О. С. Трегубов та ін. Вінниця : ТВОРИ, 2019. 228 с.
32. Трусова Н. В., Терещенко М. А. Фінансовий аналіз підприємства: методика та практика: навчальний посібник. 2-ге вид. Мелітополь : Мелітоп. міськ. друк., 2019. 272 с.
33. Тюха, І. В., Рибачук-Ярова Т.В., Дунда С. П. Тайм-менеджмент як напрям підвищення ефективності операційної стратегії підприємства. Економіка та суспільство. 2022. № 42. С. 88-97.
34. Управління формуванням бізнес-моделі підприємства: навчальний посібник. Остапчук Т. П. та ін. Житомир : Рута, 2020. 267 с.
35. Фінанси: підруч. / С. І. Юрій, В.М. Федосова; за ред. С. І. Юрія. К.: Знання, 2008. 611 с.
36. Фінансовий менеджмент: елект. навч. посібник / І.А.Бігдан, Л.І. Лач-кова, В.М. Лачкова, О.В. Жилякова. Х.: ХДУХТ, 2017. 197 с.
37. Фінансовий менеджмент: навчальний посібник / за заг. ред. В.М. Бороноса. Суми: Вид-во СумДУ, 2012. 539 с.
38. Хома І. Б., Кіцкайло І. І. Формування механізму нейтралізації ризику від операційної діяльності виробничих підприємств. *Держава та регіони. Сер. Економіка та підприємництво*. 2020. № 1. С. 131-136.
39. Шандова Н. В., Мєшкова-Кравченко Н. В., Латкіна С. А. Економіка підприємства : навч. посіб. Херсон : Вишемирський В. С., 2021. 335 с.
40. You control. Дані щодо стану та діяльності страхової компанії «ІНГО». URL: https://youcontrol.com.ua/ru/catalog/company_details/16285602/ (дата звернення 15.04.2004)

ДОДАТКИ