

Таблиця 5

Компоненти, отримані на основі кореляційної матриці, для характеристичного кореня 2,56

Значення компоненти для характеристичного вектора									
x_1	x_2	x_3	x_4	x_5	x_6	x_7	x_8	x_9	x_{10}
0,57	0,47	0,26	0,46	-0,14	0,07	0,08	0,11	-0,01	-0,36
0,73	0,88	1,50	1,22	0,26	0,59	0,71	0,51	2,17	2,55
0,52	0,92	1,28	1,01	-0,02	0,34	0,45	0,24	2,04	2,31
0,21	0,11	1,01	0,32	-0,45	-0,42	-0,57	0,21	0,36	1,97
0,02	-0,10	0,78	0,09	-0,74	-0,43	-0,90	-0,09	-1,94	1,77
-0,25	-0,37	0,51	-1,14	-0,87	-0,71	-1,26	-0,34	-7,07	1,51
-0,52	-0,59	0,24	-1,41	-1,11	-0,91	-1,42	-0,75	-6,31	1,22

Таблиця 6

Матриця коефіцієнтів відносної значущості показників науково-технічного рівня НДДКР (на прикладі першої головної компоненти)

Рік	Коефіцієнт відносної значущості у формуванні головних компонент									
	a_1	a_2	a_3	a_4	a_5	a_6	a_7	a_8	a_9	a_{10}
2001	0,35	0,23	0,06	0,14	-0,07	-0,21	0,03	0,37	0,11	0,03
2002	0,27	0,20	-0,08	-0,17	-0,01	-0,26	-0,12	0,32	0,11	0,03
2003	0,30	0,19	0,09	-0,08	-0,14	-0,20	-0,11	0,33	0,10	0,01
2004	0,33	0,21	0,10	-0,01	-0,16	-0,22	-0,14	0,32	0,11	0,02
2005	0,28	0,20	-0,06	-0,05	-0,17	-0,25	0,01	0,26	0,11	0,01
2006	0,29	0,22	-0,07	-0,09	-0,07	-0,25	-0,01	0,26	0,11	0,01
2007	0,31	0,22	-0,08	0,08	-0,10	-0,22	-0,13	0,31	0,10	0,02

Найбільш істотними в процесі формування першої головної компоненти стали: x_1 , x_8 , x_2 і x_9 . Аналіз цих показників дає можливість визначити цей напрямок підвищення науково-технічного рівня НДДКР як удосконалення організації конструкторської та технологічної складових.

Друга компонента включає такі показники: x_4 , x_7 , x_5 , x_{10} . Цей напрямок пов'язаний з удосконаленням організаційної складової інноваційного розвитку підприємства.

До складу третьої компоненти увійшли такі показники: x_7 , x_2 , x_6 , x_3 . Цей напрямок свідчить про необхідність удосконалення планової і соціально-психологічної складових інноваційного розвитку підприємства.

Кількісні значення головних компонент характеризують інтенсивність і характер взаємозв'язку конкретного напрямку підвищення науково-технічного рівня НДДКР та дозволяють з визначеним ступенем точності вимірювати та оцінювати результати реалізації конкретних напрямків на підприємстві в певний період його діяльності.

Важливе значення має також встановлення впливу науково-технічного рівня НДДКР на результати діяльності підприємства з використанням багатфакторних кореляційних моделей. Так, для показників трьох головних компонент встановлена така кореляційна модель, яка перевірена за допомогою загальновідомих критеріїв, свідчить про їх вплив на прибутки підприємства:

$$y = 29,83 + 35,75x_1 + 33,92x_2 + 1,10x_3 - 0,09x_4 + 0,33x_5 + 1,65x_6 - 0,45x_7 + 0,73x_8.$$

Певний інтерес становить також встановлення резервів підвищення науково-технічного рівня НДДКР за пріоритетними напрямками.

Література: 1. Моисеева Н. К. Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление / Н. К. Моисеева, Ю. П. Анискин. – М.: Внешторгиздат, 1993. – 221 с. 2. Гриньова В. М. Функционально-вартісний аналіз в інноваційній діяльності підприємства. – Харків: Видавничий Дім "ИНЖЕК", 2004. – 124 с.

Стаття надійшла до редакції
21.11.2008 р.

УДК 368.029

Внукова Н. М.
Дьячкова Ю. М.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИЗНАЧЕННЯ ФІНАНСОВОЇ СТІЙКОСТІ СТРАХОВИКА

In this work modern determinations of financial steadiness of insurer was researched by means of the method of morphological analysis their decomposition into the basic constituents was made. Additional classification allowed to couple these morphological constituents adequate to the generalised essence of this economic category to formulate the proper determination of financial steadiness of insurer.

Фінансова стійкість страховиків і методи її забезпечення становлять теоретичний і практичний інтерес для потенційних інвесторів та споживачів страхових послуг. Однак фактичними, роботи яких присвячені огляду страхового ринку України й інших країн, неодноразово відзначався недостатній рівень фінансової стійкості вітчизняних страхових компаній [1 – 3].

Така ситуація обумовлена тим, що донедавна страхування в Україні і країнах ближнього зарубіжжя здійснювалося у вигляді державної монополії, тобто було відсутнє ринкове середовище, що визначає діяльність в умовах конкуренції. Проблема фінансової стійкості і платоспроможності страхових компаній виникла тільки при переході України до ринкової економіки, тому в теорії вітчизняного страхування цьому питанню не приділялося належної уваги.

У сучасній науковій літературі існує велика кількість підходів до теоретичного обґрунтування фінансової стійкості підприємств, способів і показників її виміру. Проте більшість показників і коефіцієнтів оцінки фінансової стійкості були розроблені для підприємств виробничої сфери або банківських установ. Але сучасний системний підхід, згідно з роботою [4], обумовлює недоцільність узагальнення теоретичних положень, методологічних процедур або конкретних методик для об'єктів або систем, що мають різний набір властивостей.

Таким чином, для кожної конкретної системи (у тому числі для страхової компанії) повинна створюватися своя окрема методика, що не може без істотної модифікації використовувати.

ватися для вирішення завдань іншої системи або класу систем.

Тож, розроблюючи методи управління фінансовим станом страхової компанії, перш за все, необхідно дати чітке визначення фінансової стійкості страховика, домовитися про способи її кількісного опису і виміру.

Серед вітчизняних і закордонних фахівців, які приділяли увагу проблемі оцінки фінансової стійкості страховика, можна виділити Л. Орланюк-Малицьку, С. Луконіна, В. Плису, Н. Кирилову та ін.

Для з'ясування стану та ступеня дослідженості проблеми були опрацьовані законодавчі акти, що регулюють страхову діяльність, монографії вітчизняних та закордонних науковців, словники фінансово-економічної термінології. У результаті було виявлено відсутність єдиної думки щодо визначення сутності поняття фінансової стійкості страховика та факторів, що на неї впливають. Таким чином, актуальною є теоретична розробка визначення поняття фінансової стійкості страховика, яке б найповніше розкривало її сутність. Для вирішення поставленого завдання було використано метод морфологічного аналізу, який передбачає порівняння існуючих підходів, для чого було відібрано певну сукупність визначень.

У сучасній науковій літературі поняття фінансової стійкості страховика також часто використовують паралельно з поняттями фінансової надійності. На думку авторів, недоліком при цьому є відсутність чіткого розмежування даних понять.

Так, наприклад, під фінансовою надійністю у роботі [5] розуміють здатність страховика виконувати страхові зобов'язання, прийняті за договорами страхування і перестрахування у випадках впливу несприятливих обставин. У той же самий час у роботі [6] дається практично аналогічне визначення, але фінансової стійкості. Чи можна стверджувати, що "надійність" і "стійкість" у даному контексті ідентичні поняття?

Етимологічно термін "надійний" визначається як: той, що вселяє довіру, вірний; і як міцний, добре спрацьований [7]. М. Фетісов, що розглядав термін фінансової стійкості банку, відзначає: "банк, будучи надійним, може прагнути виконати свої зобов'язання перед клієнтами, але це може в ряді випадків іти в розріз з його стійкістю, викликати скорочення прибутку або навіть привести до збитків" [8].

Таким чином, можна сказати, що поняття фінансової надійності є більш широкою якісною характеристикою, у той час як фінансова стійкість повинна мати кількісні критерії визначення.

При проведенні аналізу господарської діяльності підприємств фінансову стійкість розглядають як здатність суб'єкта господарювання зберігати рівновагу своїх активів і пасивів у зовнішньому і внутрішньому середовищі, яке змінюється, що гарантує його постійну платоспроможність та інвестиційну привабливість у межах припустимого рівня ризику [9].

С. Луконін говорить про фінансову стійкість страховика як про здатність зберігати існуючий рівень платоспроможності протягом деякого часу при можливих несприятливих зовнішніх і внутрішніх впливах на фінансові потоки [2].

В. Плиса розрізняє поняття динамічної і статичної фінансової стійкості страховика. Статична стійкість ототожнюється зі сталістю, рівновагою, що підтримується на визначеному рівні за допомогою використання різних інструментів фінансової стабілізації. Динамічна фінансова стійкість страховика передбачає досягнення забезпечення поточних потреб підприємств і споживачів страхових послуг на даний момент та їх зростання в майбутньому [3].

Н. Кирилова розрізняє такі поняття фінансової стійкості страховика: а) максимальна адаптація кількості та якості фінансових ресурсів до середовища існування компанії з метою забезпечення платоспроможності і подальшого розвитку організації; б) визначений фінансовий стан, ступінь фінансової стійкості або нестійкості компанії аж до її повної неспроможності, тобто всі можливі фінансові стани компанії [1].

Л. Орланюк-Малицька розглядає фінансову стійкість страхової компанії як таку кількість і якість її фінансових ресурсів, що забезпечує платоспроможність і подальший розвиток організації в умовах ризику, пов'язаного зі страховим захистом суб'єктів ринку [10].

А. Ширинян і Л. Ширинян визначають фінансову стійкість як здатність компанії реагувати на зміни зовнішньої ситуації таким чином, щоб не тільки підтримувати стабільний стан, але і забезпечувати подальший розвиток [11].

У роботі [12] проблема забезпечення фінансової стійкості тлумачиться як визначення ступеня ймовірності дефіциту засобів страхового фонду в будь-якому році, а також як відношення доходів і витрат страховика в цілому по страховому фонду за минулий період.

У роботі [6] розглядають фінансову стійкість страховика як достатність страхового фонду для виплат страхового відшкодування, фінансові можливості страховика виконати свої зобов'язання як за майновим, так і особистим страхуванням.

Як видно, наведені визначення значною мірою відрізняються і тому потребують додаткового узагальнення. Для цього було здійснено декомпозицію наведених визначень на основні складові за такими ознаками порівняння:

- сутнісна складова поняття;
- об'єкт, яким оперують;
- обставини застосування;
- мета застосування.

Морфологічна декомпозиція визначення сутності поняття фінансової стійкості страховика наведена в табл. 1.

Таблиця 1

Морфологічна декомпозиція визначення сутності поняття фінансової стійкості страховика

Ознака порівняння	Структурний склад із зазначенням джерел
Сутнісна складова	Здатність, зберігати рівновагу [9], здатність зберігати існуючий рівень [2], рівновага, сталість [3], досягнення забезпечення [3], адаптація [1], стан, ступінь [1], кількість і якість [10], здатність реагувати [11], визначення ступеня ймовірності дефіциту [12], відношення доходів та витрат [12], фінансові можливості виконання [6]
Об'єкт, яким оперують	Активи і пасиви [9], платоспроможність [2], інструменти фінансової стабілізації [3], потреби підприємств і споживачів [1], фінансові ресурси [10; 11], фінансова стійкість чи нестійкість [10], засоби страхового фонду [12; 13], зобов'язання за майновим та особистим страхуванням [6]
Обставини застосування	Зміна зовнішнього та внутрішнього середовища [9], припустимий рівень ризику [9], несприятливі впливи на фінансові потоки [2], даний та майбутній момент часу [3], середовище існування компанії [1], умови ризику, пов'язаного зі страховою діяльністю [10], зміна зовнішньої ситуації [11], будь-який рік [12], минулий період [12], термін дії договорів майнового та особистого страхування [6]
Мета застосування	Забезпечення гарантії постійної платоспроможності та інвестиційна привабливість [9], забезпечення платоспроможності [2], забезпечення зростаючих потреб підприємства та споживачів [3], забезпечення платоспроможності та подальшого розвитку організації [1; 10], підтримка стабільного стану та розвиток організації [11], забезпечення достатності страхового фонду для страхових виплат [12], виконання всіх існуючих зобов'язань за договорами майнового та особистого страхування [6]

Подана в табл. 1 сукупність морфологічних одиниць є значною мірою неоднорідною, тому вона потребує додаткової класифікації за ознакою відповідності узагальненої сутності поняття фінансової стійкості.

"Стойкий" у застосуванні до діяльності підприємств в англійській мові позначається як "steady" – а) стійкий, надійний; б) рівномірний, безперервний [14].

Поняття "фінансова стійкість" можна інтерпретувати як "стійкість фінансів". У такому випадку об'єктом управління є фінанси компанії, а стійкість – це їх характеристика.

Відповідно до принципів системного аналізу, можна сформулювати такі вимоги до системи показників, що використовуються для характеристики стану об'єкта управління. Система показників повинна бути:

достатньою (охоплювати всі сторони діяльності);
ненадлишковою (показники не повинні дублювати один одного);

практичною (аналіз можна застосовувати на практиці);

кількісною (перевага віддається кількісним оцінкам) [4].

Фінансова стійкість компанії становить інтерес як для самого страховика, так і для споживачів його страхових послуг, потенційних інвесторів. Але для того, щоб скласти уявлення щодо фінансової стійкості, необхідно оцінити її рівень, тобто використати процес порівняння базового та звітного періоду, минулого та поточного років, двох (або більше) страховиків тощо. Навіть коли йде мова про наявність чи відсутність фінансової стійкості, це також умовно є її кількісною оцінкою за шкалою "1" – "0" ("задовільно" – "незадовільно").

Розглянемо послідовно вищевикладені визначення з точки зору того, чи відповідає їх сутнісна складова та об'єкт, яким оперують, такій ключовій умові, як можливість кількісно охарактеризувати стан фінансів компанії (табл. 2). У випадку відповідності проставимо в таблиці "+", у випадку часткової відповідності – "±", у випадку невідповідності проставимо "-".

Таблиця 2

Морфологічні одиниці поняття фінансової стійкості (сутнісна складова та об'єкт, яким оперують)

Визначення (сутнісна складова та об'єкт, яким оперують)	Сутнісна складова	Об'єкт, яким оперують
Збереження рівноваги активів та пасивів [9]	±	-
Здатність зберігати існуючий рівень платоспроможності [2]	±	-
Рівновага, яка підтримується на визначеному рівні за допомогою фінансових інструментів [3]	±	±
Максимальна адаптація кількості і якості фінансових ресурсів [1]	-	±
Кількість і якість фінансових ресурсів [10]	±	±
Здатність реагувати на зміни зовнішньої ситуації [11]	-	-
Визначення ступеня ймовірності дефіциту засобів страхового фонду [12]	-	-
Відношення доходів і витрат по страховому фонду [12]	-	-
Фінансові можливості виконання зобов'язань за майновим і особистим страхуванням [6]	-	-

Слово "стійкий" у Великому тлумачному словнику сучасної української мови означає: а) той, що зберігає в плінні тривалого часу свої властивості, що не піддається руйнуванню; б) стабільний, постійний [15]. Таким чином, "збереження рівноваги" (див. визначення [9]) відповідає сутності фінансової стійкості. Але кількісною характеристикою співвідношення активів та пасивів виступає ліквідність як один із факторів, що забезпечують фінансову стійкість.

Визначення, наведене в роботі [3], потребує додаткового уточнення, тому що не є зрозумілим, рівновага чого мається на увазі, та що виступає як фінансові інструменти.

Розглядаючи визначення [1], слід відмітити, що термін "адаптація" не є характеристикою та не підлягає кількісній оцінці. Взагалі, перш ніж розробляти заходи щодо адаптації, необхідно оцінити існуючу ситуацію. Аналогічно, щодо визначення [11], "здатність реагувати" не є кількісною характеристикою. Також треба відмітити, що зміни можуть відбуватися не тільки зовні, але і всередині підприємства або установи.

Визначення [10] потребує уточнення, тому що кількість фінансових ресурсів може трактуватись також як їх сума у грошовому еквіваленті. Уточнення потребує також термін "якість фінансових ресурсів".

Варто звернути увагу на той факт, що іноді поняття фінансової стійкості страховика ототожнюється з поняттям фінансової стійкості його страхових операцій [12; 13]. При цьому діяльність страховика фактично зводиться до формування та розподілу страхового фонду. Таке визначення суперечить основам аналізу господарської діяльності. Як підкреслюється Г. Савицькою, фінансовий стан підприємства, його стійкість і стабільність залежать від результатів його виробничої, комерційної і фінансової діяльності [16]. Таким чином, не можна визначати фінансову стійкість страхової компанії без обліку її інвестиційної діяльності й інших нестрахових операцій.

У сучасній науковій літературі поряд з поняттям фінансової стійкості страховика використовується поняття платоспроможності. Причому, на думку авторів, найчастіше відсутнє чітке розмежування даних, понять.

Розглядаючи визначення [2], можна відмітити, що "здатність зберігати" виражає сутність фінансової стійкості. Але збереження існуючого рівня платоспроможності не буде доцільним у тому випадку, якщо він незадовільний на даний момент часу.

Н. Кириловою підкреслюється, що "фінансова стійкість – широке поняття, одним з факторів якого виступає платоспроможність. Крім платоспроможності, що є одним з визначальних факторів фінансового стану, на якість останнього впливає безліч інших факторів" [1].

Г. Савицькою відзначається, що "підприємство може бути платоспроможним на звітну дату, але мати несприятливі можливості в майбутньому і навпаки" [16].

Можна відзначити, що загальним для багатьох визначень фінансової стійкості страховика є використання поряд з терміном "збереження" терміна "розвиток".

У Великому тлумачному словнику сучасної української мови даний термін означає: а) процес, унаслідок якого відбувається зміна якості будь-чого; б) перехід від одного якісного стану до іншого [15].

В англійській мові даному терміну відповідає слово "development" – а) розвиток, ріст, розширення; б) удосконалення, поліпшення [14].

Таким чином, різниця між поняттями платоспроможності і фінансової стійкості полягає в часовому інтервалі (t), на якому розглядається діяльність суб'єкта господарювання. Платоспроможність (P) у такому випадку може розглядатись як миттєвий зріз фінансової стійкості на певний момент часу, тобто $t = \text{const}$. Якщо мова йде про фінансову стійкість (F), розглядаємо зміни в часі, тобто кожен момент часу $t_1 \neq t_0$.

Разом зі змінами зовнішнього та внутрішнього середовища існування страхової компанії буде змінюватись і рівень її фінансової стійкості. При цьому бажаними для компанії будуть тільки позитивні зміни в рівні фінансової стійкості, тобто в кожен момент часу при $t_1 \neq t_0$, $F(t_1) \geq F(t_0)$.

Розглянемо послідовно вищевикладені визначення з точки зору того, чи відповідає їх морфологічна одиниця у вигляді обставин застосування такій ключовій умові, як визначення зміни зовнішнього та внутрішнього середовища в часі (табл. 3). У випадку відповідності проставимо в таблиці "+", у випадку часткової відповідності – "±", у випадку невідповідності проставимо "-".

Таблиця 3

Морфологічні одиниці поняття фінансової стійкості (обставини застосування)

визначення	обставини
Зовнішнє і внутрішнє середовище, які змінюються; припустимий рівень ризику [9]	±
Можливі несприятливі зовнішні і внутрішні впливи на фінансові потоки [2]	±
Даний та майбутній моменти часу [3]	+
Умови ризику, пов'язаного зі страховим захистом суб'єктів ринку [10]	-
Зміни зовнішньої ситуації [11]	±
Будь-який рік, минулий період [12]	-

Морфологічні одиниці визначень [12] не відповідають необхідним ключовим умовам застосування, тому що розглядається певний час ($t = \text{const}$). Також, щодо визначення [10], не можна визначати фінансову стійкість страховика, урахувавши тільки ризику, пов'язані зі страхуванням.

Щодо [2], як вже було відмічено, впливи на фінансові потоки можуть бути не тільки негативними, але і позитивними, тобто визначення потребує уточнення.

Аналогічна ситуація з визначенням [11], тобто ситуація може змінюватися як з середини, так і зовні. Визначення [9] є задовільним з точки зору обставин застосування за виключенням виразу "припустимий рівень ризику". Із застосуванням даного виразу виникають питання щодо шкали рівня ризиків та їх класифікації, що дуже ускладнює процес кількісного оцінювання.

У табл. 4 подана композиція морфологічних складових поняття фінансової стійкості, які відповідають сутності даної економічної категорії.

Таблиця 4

Морфологічні складові, які відповідають сутності поняття фінансової стійкості страховика

Ознака порівняння	Морфологічні одиниці, які частково або повністю відповідають сутності фінансової стійкості страховика
Сутнісна складова	Кількість [10]
Об'єкт, яким оперують	Фінанси, фінансові ресурси [10; 11]
Обставини застосування	Зміна зовнішнього та внутрішнього середовища [10]. Даний та майбутній момент часу [3]
Мета застосування	Підтримка стабільного стану та розвиток організації [11]

Узагальнюючи наведені визначення, можна сформулювати такі висновки:

фінансова стійкість страховика – це такий стан його фінансів, що піддається кількісній оцінці;

фінансова стійкість страховика визначається під впливом внутрішнього і зовнішнього стосовно компанії середовища; оскільки дане середовище не є постійним, а змінюється в часі, відповідно буде змінюватися рівень фінансової стійкості страховика;

бажаним для страховика буде не тільки збереження задовільних показників діяльності, але і їх постійне поліпшення, тобто стійке зростання фінансової стійкості в часі.

Таким чином, авторами пропонується таке визначення фінансової стійкості страховика. Фінансова стійкість страховика (F) – це деяка кількісна характеристика стану його фінансів, що визначає здатність зберігати задовільний рівень показників діяльності, при цьому дана характеристика не є константою і повинна розглядатися на визначеному тимчасовому інтервалі, тобто в кожен момент часу $t_1 > t_0$, $F(t_1) \neq F(t_0)$, причому в кожен момент часу $t_1 > t_0$ бажаним для страховика буде результат $F(t_1) \geq F(t_0)$.

С. 17 – 21. 2. Луконин С. В. Финансовая устойчивость страховой компании и пути ее повышения // Страховое дело. – 2003. – №5. – С. 28 – 31. 3. Плиса В. Й. Управління фінансовою стійкістю страховика // Фінанси України. – 2001. – №9. – С. 136 – 142. 4. Лямец В. И. Системный анализ. Вступительный курс / В. И. Лямец, А. Д. Тевяшев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Харьков: ХНУРЕ, 2004. – 448 с. 5. Страхування: Підручник / За заг. ред. С. С. Осадця. – К.: КНЕУ, 2002. – 600 с. 6. Сербиновский Б. Ю. Страховое дело: Учебн. пособ. для вузов / Б. Ю. Сербинский, В. Н. Гарькуша. – Ростов н/Д: "Феникс", 2000. – 384 с. 7. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 3000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Б. Ю. Шведова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: АЗЪ, 1994. – 372 с. 8. Фетисов Г. Г. Устойчивость коммерческого банка и рейтинговые системы ее оценки. – М.: Финансы и статистика, 1999. – С. 12 – 17. 9. Шеремет А. Д. Методика финансового анализа / А. Д. Шеремет, Е. В. Негашев. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 220 с. 10. Орланюк-Малицкая Л. А. Платежеспособность страховой организации. – М.: Анкил, 1994. – 246 с. 11. Ширинян А. С. Влияние тарифа на финансовую устойчивость страховых компаний / А. С. Ширинян, Л. В. Ширинян // Фінанси України. – 2004. – №4. – С. 111 – 119. 12. Страховое дело: Учебник / Под общ. ред. Л. М. Рейтмана. – М.: Банковский и биржевый центр, 1992. – 524 с. 13. Селиверстов А. Оценка финансового состояния страховщиков // Страхова справа. – 2003. – №4. – С. 80 – 87. 14. Англо-русский словарь / Сост. В. П. Аракин, З. С. Выгодская, Н. Н. Ильина. – М.: Государственное издательство иностранных и национальных словарей, 1964. – 988 с. 15. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і головн. ред. В. Т. Бусел. – К.; Ірпін': ВТФ "Перун", 2001. – 1440 с. 16. Савицкая Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебн. пособ. – Мн.: Новое знание, 2002. – 704 с. 17. Примостка Л. Системний підхід та системний аналіз в економічній дослідженнях // Ринок цінних паперів України. – 2003. – №9 – 10. – С. 19 – 23.

Стаття надійшла до редакції
14.11.2008 р.

УДК 004.78:338.4

Бутова Р. К.
Гаврилова А. А.

CRM-СИСТЕМА КАК СВЯЗУЮЩЕЕ ЗВЕНО МЕЖДУ БИЗНЕС-ПРОБЛЕМАМИ И БИЗНЕС-ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ КОМПАНИИ

In this article scientific and methodical recommendations concerning the formation and development of CRM-system for creating by means of its tools a complete picture of life cycle of company client of the are developed. It is defined as concept life cycle of the client. Besides the automation of business processes of company's interaction with clients through making elements of CRM-system is considered. The analysis of influence of the client's condition changes during life cycle of the client on achieving the purposes of the company is presented.

В последние несколько лет на рынке CRM-систем наблюдается устойчивое повышение интереса к решениям по управлению отношениями с клиентами со стороны таких экономических институтов, как оптовые и розничные торговые организации, банковские структуры, страховые компании, различные некоммерческие организации. Функционирование этих систем рассматривается в непосредственной взаимосвязи с развитием новых информационных технологий, которые направлены на автоматизацию выполнения функций управленческого персонала клиент-ориентированных организаций с целью повышения эффективности его работы относительно опе-