

УДК 368

НАУКОВО-МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ СИСТЕМИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАХОВИХ ПРОДУКТІВ

Іваненко І.І.

Актуальність теми дослідження.

Постановка проблеми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Виділення недосліджених частин загальної проблеми.

Постановка завдання, мети дослідження.

Метод або методологію проведення дослідження.

Викладення основного матеріалу (результати роботи).

Галузь застосування результатів.

Висновки відповідно до статті.

Ключові слова: страховий ринок, страховий випадок, якість страхового продукту, якість страхового обслуговування, лояльність клієнтів, система показників оцінки якості системи реалізації страхових продуктів.

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА СИСТЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ

Иваненко И.И.

Актуальность темы исследования.

Постановка проблемы.

Анализ последних исследований и публикаций.

Выделение неисследованных частей общей проблемы.

Постановка задачи, цели исследования.

Метод или методологию проведения исследования.

Изложение основного материала (результаты работы).

Область применения результатов.

Выводы в соответствии со статьей.

Ключевые слова: страховой рынок, страховой случай, качество страхового продукта, качество страхового обслуживания, лояльность клиентов, система показателей оценки качества системы реализации страховых продуктов.

SCIENTIFICALLY-METHODICAL APPROACH TO THE EVALUATION OF THE QUALITY OF INSURANCE PRODUCTS SALES SYSTEM

Ivanenko Ivan

Relevance of research topic.

Formulation of the problem.

Analysis of recent research and publications.

Selection of unexplored parts of the general problem.

Setting the task, the purpose of the study.

Method or methodology for conducting research.

Presentation of the main material (results of work).

The field of application of results.

Conclusions according to the article.

Key words: insurance market, insurance case, quality of the insurance product, the quality of insurance services, customer loyalty, a system of indicators of measurement of the quality of the insurance products sales system.

JEL Classification

Текст статті (актуальність теми дослідження; постановка проблеми; аналіз останніх досліджень і публікацій; виділення недосліджених частин загальної проблеми; постановка завдання, мети дослідження; метод або методологію проведення дослідження; викладення основного матеріалу (можливий розподіл на підрозділи); висновки відповідно до статті; перспективи подальших розвідок у цьому напрямку.).

Таблиця 1. Критерії впливу на формування лояльності клієнта до страхової компанії

№ з/п	Назва критерію
	Етап 1. Підготовчий
1.1	Доступний обсяг інформації про страхувальника
1.2	Доступний обсяг інформації про страховий продукт
...	...
...	...

Джерело:

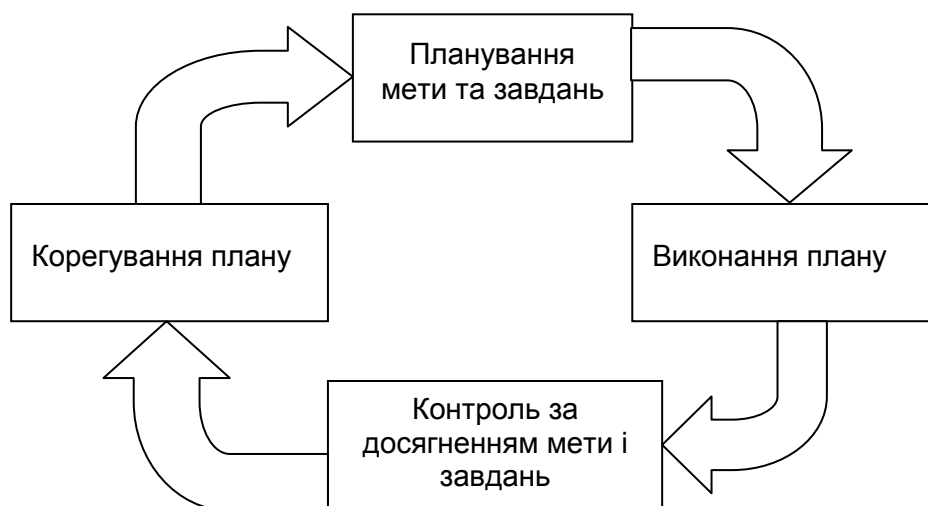


Рисунок 1. Цикл PDCA (Шухарта-Демінга).

Джерело:

Список використаних джерел

1. Ермасов С. В., Ермасова Н. Б. Страхование : учебник, 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Высшее образование, Юрайт-Издат, 2009. 613 с.
2. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. Пер. с англ. Москва : ЗАО «Олим-Бизнес», 2004. 416 с.
3. Цикл Шухарта-Демінга (PDCA) URL: <http://www.inventech.ru/lib/glossary/deming>
4. Николенко Н. Новая парадигма продаж страховых продуктов // Insurance Top. 2010. №3. С. 52–56.

References

1. Ermasov S. V., Ermasova N. B. Strakhovanie [Insurance]. Moskov : Higher education, Yurayt-Izdat, 2009. 613 p.
2. Kaplan R., Norton D. Sbalansirovannaya sistema pokazateley. Ot strstrategii k deystviyu [Balanced system of indicators. From strategy to action]. Moscow : «Olim-Business» Ltd., 2004. 416 p.
3. Tsikl Shukharta-Deminga (PDCA) [Shuhart-Deming Cycle (PDCA)]. <http://www.inventech.ru/lib/glossary/deming>

4. Nikolenko N. Novaya paradigma prodazh strakhovykh produktov [**New paradigm of insurance products sales**]. Insurance Top [Insurance Top], no. 3 (2010): 52-56.

ДАНИ ПРО АВТОРА

Іваненко Іван Іванович, кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів
Київський Інститут Бізнесу та Технологій
вул. Білицька 41-43, м. Київ, 04073, Україна
e-mail: ivanov_i_i@ukr.net
orcid.org/0000-000X-XXXX-XXXX
Researcher ID: F-XXXX-XXXX

ДАНИЕ ОБ АВТОРЕ

Іваненко Іван Іванович, кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансов
Київський Інститут Бізнесу та Технологій
ул. Белицкая 41-43, г. Киев, 04073, Украина
e-mail: ivanov_i_i@ukr.net

DATA ABOUT THE AUTHOR

Ivanenko Ivan Ivanovich, Ph.D. in Economical Science, Associate Professor
Kiev Institute of Business and Technology
41-43, Bilyts'ka street, Kiev, 04073, Ukraine
e-mail: ivanov_i_i@ukr.net

Рецензент: Прізвище, ім'я, по-батькові, посада, науковий ступінь, вчене звання, місце роботи.