СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 4](#_Toc158308402)

[1 Теоретические и методологические аспекты управления конкурентоспособности товара 6](#_Toc158308403)

[1.1 Научные основы конкурентоспособности 6](#_Toc158308404)

[1.2. Сущность страховых услуг экономическая сущность страховых услуг как товара 12](#_Toc158308405)

[1.3. Виды услуг по страхованию жизни и системы показателей их конкурентоспособности. 17](#_Toc158308406)

[2. Анализ конкурентоспособности страховых услуг по нсж, оказываемых ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» 26](#_Toc158308407)

[2.1 Анализ ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь», его основных показателей хозяйственной деятельности 26](#_Toc158308408)

[2.2. Оценка конкурентной среды на рынке накопительного страхования 31](#_Toc158308409)

[2.3 Факторы конкурентных преимуществ 48](#_Toc158308410)

[3.Мероприятия по повышению клиентоориентированности продуктов НСЖ в ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь» 57](#_Toc158308411)

[3.1.Разработка мероприятий по повышению клиентоориентированности 57](#_Toc158308412)

[3.2.Экономическая эффективность предлагаемых мероприятий 62](#_Toc158308413)

[Заключение. 65](#_Toc158308415)

[Список использованных источников 67](#_Toc158308416)

[Приложение а. 71](#_Toc158308417)

[Приложение б. 72](#_Toc158308418)

[Приложение в. 73](#_Toc158308419)

[Приложение г. 74](#_Toc158308420)

[Приложение д. 98](#_Toc158308421)

[Приложение е. 111](#_Toc158308423)

# ВВЕДЕНИЕ

Проблема управления конкурентоспособностью товара, как в форме услуги, так и в форме продукта, актуальна на рынке страхования в силу нестабильных экономических реалий и большой неопределенности рынка. Постоянное расширение влияния страховых услуг на экономику субъектов РФ, вследствие цифровой трансформации отрасли, формирования накоплений и обеспечение притока в экономику «длинных» страховых денег, стимулирует страховые компании обращать внимание на повышение эффективности управления конкурентоспособностью оказываемых услуг. Страховая отрасль – ключевая часть финансового рынка, ключевой элемент управления рисками в экономике, что отражено в «Стратегии развития финансового рынка».[[1]](#footnote-1) Эта проблема особенно важна в социокультурном поле страхования, что обусловлено повышенным интересом населения к устранению рисков, связанных с неопределенностью изменений в качестве здоровья и накопления сбережений. Данная потребность проявляется как в тенденции к росту массового потребления страховых услуг.

Проблема повышения эффективности и обеспечения устойчивой конкурентоспособности сферы страхования активно обсуждается в научной литературе, однако высокая динамика изменения социально - экономической среды требует своевременной разработки и применения современных методов управления конкурентоспособностью услуг по страхованию жизни населения.

Вышеуказанные обстоятельства определили выбор объекта, предмета, цели и задач исследования. Объектом исследования являются страховые услуги, оказываемые ООО «СК «Ингосстрах-жизнь».

Предметом исследования являются экономические отношения по поводу управления конкурентоспособностью услуг по накопительному страхованию жизни населения, оказываемых ООО «СК «Ингосстрах-жизнь».

Цель исследования – разработать и экономически обосновать рекомендации по совершенствованию управления конкурентоспособностью услуг по накопительному страхованию жизни населения, оказываемых ООО «СК «Ингосстрах-жизнь».

Для достижения указанной цели в выпускной квалификационной работе (ВКР) поставлены следующие задачи:

1.Изучить научные основы управления конкурентоспособностью услуги как товара.

2. Уточнить экономическую сущность и виды страховых услуг, рассмотреть особенности управления их конкурентоспособностью на рынке страхования жизни.

3.Дать оценку управления конкурентоспособностью услуг по накопительному страхованию жизни, оказываемых ООО «СК «Ингосстрах-жизнь», разработать мероприятия по повышению их эффективности.

Теоретико-методологической базой исследования являются основные положения теории конкуренции, организации отраслевых рынков, стратегического менеджмента, экономики предприятия, организации, научные труды ученых в области комплексного финансово – экономического анализа предприятия, теории и практики страхового дела. В исследовании использовались следующие научные методы познания: экономико-статистический, графический, дедуктивный, эмпирический. При выполнении ВКР применялись приемы экономического анализа: наблюдение, группировка, сравнение, выборка, учет взаимосвязей и тенденций, а также экспертных оценок. Информационной базой исследования стали нормативно-правовые акты Российской Федерации, Интернет-ресурсы, Устав предприятия, данные бухгалтерского учета и внутренней отчетности ООО «СК «Ингосстрах-Жизнь». Структура работы определена логикой изложения материала по принципу перехода от общего к частному, а также целью и задачами, поставленными в исследовании.

1. Стратегия развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года [↑](#footnote-ref-1)