

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Економіки і управління

Кафедра фінансів, банківської справи, страхування та фондового ринку



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету економіки і управління

Віталій КАРПЕНКО

27 серпня 2024

СІЛАБУС

Навчальна дисципліна Бізнес-процеси в страхових компаніях

Освітньо-професійна програма Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Загальна інформація

Позиція	Зміст інформації
Викладач(і)	Матвійчук Леся Олексіївна
Профайл викладача	https://fbss.khmnu.edu.ua/matvijchuk-lesya-oleksiyivna/
E-mail викладача(ів)	matviichukl@khmnu.edu.ua
Контактний телефон	
Сторінка дисципліни в ІСУ	https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=8952
Навчальний рік	2024-2025
Консультації	Очні: середа, 6-а пара, 4-507; онлайн: за необхідністю та попередньою домовленістю

Характеристика дисципліни

Статус дисципліни	Форма навчання	Загальний обсяг		Кількість годин						Курсовий проект	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
				Аудиторні заняття				Семінарські заняття	Самостійна робота, в т.ч. ІРС			залік	іспит
		Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття						
В	Д	4	120	54	36		18		66			+	
В	З	4	120	14	10		4		106			+	

Анотація дисципліни

Дисципліна «Бізнес-процеси в страхових компаніях» спрямована на підготовку здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти та інтегрує у собі комплекс дисциплін управлінського і страхового циклів та поєднує теоретичну підготовку, формування практичних навиків впровадження процесно-орієнтованого підходу в діяльність страхових компаній із застосування сучасних інструментів та методів.

Мета і завдання дисципліни

Мета дисципліни є розкриття базових теоретико-методологічних положень управління страховою організацією на основі реалізації процесно-орієнтованого підходу, формування умінь виділення, опису, та оптимізації бізнес-процесів страховиків, вивчення практичного досвіду удосконалення бізнес-процесів.

Завдання дисципліни. Формування у студентів розуміння специфіки реалізації процесно-орієнтованого підходу в управлінні страховим бізнесом; оволодіння методичним інструментарієм виділення бізнес-процесів, їх опису, аналізу, регламентацію та оптимізацію; розкриття змісту основних концепцій удосконалення бізнес-процесів страхової організації, вивчення методологічних положень їх реалізації з використанням сучасних інструментів.

Очікувані результати навчання

Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни повинен: знати і розуміти особливості впровадження процесного підходу у практичну діяльність страхових компаній; вміти опитувати та аналізувати бізнес-процеси страхових компаній; володіти методичним інструментарієм управління бізнес-процесами страхових компаній; бути здатним оптимізувати бізнес-процеси страхових компаній з використанням сучасних інструментів і методів; розуміти сутність реінжинірингу та аутсорингу бізнес-процесів..

Тематичний і календарний план вивчення дисципліни

№ тижня	Тема лекції*	Тема практичного заняття*	Самостійна робота студентів		
			Зміст	Год.	Література
1	2	3	4	5	6
1	Сутність та особливості реалізації процесного підходу до управління суб'єктами господарювання		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до практичного заняття	3	[2, с. 5-12; 4]
2	Сутність та особливості реалізації процесного підходу до управління суб'єктами господарювання	Зміст та особливості процесного підходу	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до практичного заняття	3	[2, с. 5-12; 4]
3	Сутність, властивості та структурування бізнес-процесів		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до практичного заняття	3	[2 с. 49-76; 3, с. 13-23; 15]
4	Сутність, властивості та структурування бізнес-процесів	Сутність, властивості та структурування бізнес-процесів	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до практичного заняття	4	[2 с. 49-76; 3, с. 13-23; 15]
5	Технології опису бізнес-процесів		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до практичного заняття	3	[2, с. 59-71; 3, с. 45-51]
6	Технології опису бізнес-процесів	Технології опису бізнес-процесів	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до практичного заняття, підготовка до тестового контролю №1, виконання кейсу 1	6	[2, с. 59-71; 3, с. 45-51]
7	Процесний підхід в управлінні страховими компаніями		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до практичного заняття	3	[1; 4, с. 128-156]
8	Процесний підхід в управлінні страховими компаніями	Процесний підхід в управлінні страховими компаніями	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до практичного заняття	3	[1; 4, с. 128-156]
9	Основні бізнес-процеси страхової компанії		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до практичного заняття	4	[1; 4, с. 199-225; 5, с. 11-50; 6, с. 20-80]
10	Основні бізнес-процеси страхової компанії	Основні бізнес-процеси страхової компанії	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до практичного заняття	3	[1; 4, с. 199-225; 5, с. 11-50; 6, с. 20-80]
11	Управління бізнес-процесами страхової компанії		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до практичного заняття	3	[1; 4, с. 159-195; 6]
12	Управління бізнес-процесами страхової компанії	Управління бізнес-процесами страхової компанії	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до практичного заняття, підготовка до тестового контролю №2	5	[1; 4, с. 159-195; 6]
13	Реінжиніринг бізнес-процесів у страховій компанії		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до практичного заняття	4	[1; 2, с. 49-59; 4, с. 110-123; 5, с. 32-40]

14	Реінжиніринг бізнес-процесів у страховій компанії	Реінжиніринг бізнес-процесів у страховій компанії	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до практичного заняття	3	[1; 2, с. 49-59; 4, с. 110-123; 5, с. 32-40]
15	Аутсорсинг бізнес-процесів в страхуванні.		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до практичного заняття	3	[1; 4, с. 123-129]
16	Аутсорсинг бізнес-процесів в страхуванні.	Аутсорсинг бізнес-процесів в страхуванні.	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до практичного заняття	4	[1; 4, с. 123-129]
17	Інновації в управлінні бізнес-процесами страхових компаній		Опрацювання теоретичного матеріалу з Т9, підготовка до практичного заняття	3	[4, с. 249-280; 5, с. 51-74; 6; 15]
18	Інновації в управлінні бізнес-процесами страхових компаній	Інновації в управлінні бізнес-процесами страхових компаній	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т9, підготовка до практичного заняття, підготовка до тестового контролю №3, виконання кейсу 2	6	[4, с. 249-280; 5, с. 51-74; 6; 15]

Примітка: * Лекції проводяться щотижня по дві години, практичні заняття проводяться раз у два тижня по дві години по чисельнику чи знаменнику, відповідно до розкладу занять.

Політика дисципліни

Організація освітнього процесу з дисципліни відповідає вимогам положень про організаційне і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу <https://khmnu.edu.ua/wp-content/uploads/normatyvni-dokumenty/polozhennya/pro-organizaciyu-osvitnogo-proczesu.pdf>, освітній програмі та навчальному плану. Студент зобов'язаний відвідувати лекції і практичні заняття згідно з розкладом, не запізнюватися на заняття, домашні завдання виконувати відповідно до графіка. Пропущене практичне заняття студент зобов'язаний опрацювати самостійно у повному обсязі і відзвітувати перед викладачем не пізніше, ніж за тиждень до чергової атестації. Термін виконання практичних завдань на практичному занятті вважається своєчасним, якщо здобувач виконав їх на наступному занятті після отримання завдання. До практичних занять студент має підготуватися за відповідною темою і проявляти активність. Набутті особою знання з дисципліни або її окремих розділів у неформальній освіті зараховуються відповідно до Положення про порядок перезарахування результатів навчання у ХНУ (вебсайт Університету (<https://khmnu.edu.ua/>): розділ «Нормативні документи», рубрика – «Положення», сторінка – «Положення про організацію освітньої діяльності»).

Здобувачі вищої освіти при вивченні дисципліни можуть користуватись власними пристроями (ноутбуками, планшетами, смартфонами). Власними пристроями можна користуватися як для роботи в системі Moodle, так і для доступу до зовнішніх інформаційних ресурсів, які необхідні для виконання практичних занять.

Під час роботи над практичними завданнями та кейсами студент має дотримуватися політики доброчесності, яка викладена у Кодексі академічної доброчесності учасників освітнього процесу Хмельницького національного університету (<https://vzia.khmnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>). У разі виявлення плагіату здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має виконати завдання за новою темою.

Критерії оцінювання результатів навчання

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Кожний вид роботи з дисципліни оцінюється за чотирибальною шкалою. Семестрова підсумкова оцінка визначається як середньозважена з усіх видів навчальної роботи, виконаних і зданих позитивно з урахуванням коефіцієнта вагомості і встановлюється в автоматизованому режимі після внесення викладачем усіх оцінок до електронного журналу. Вагові коефіцієнти залежать від структури дисципліни і важливості окремих видів її робіт. При оцінюванні знань студентів використовуються різні засоби контролю, зокрема: усне опитування; засвоєння теоретичного матеріалу з тем перевіряється тестовим контролем; якість набуття теоретичних знань і практичних навичок перевіряється шляхом вирішення практичних завдань та кейсів. Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: знання теоретичного матеріалу з теми; вміння студента обґрунтувати прийняті рішення та розв'язувати практичні завдання.

Оцінювання знань студентів здійснюється за такими критеріями:

Оцінка за інституційною шкалою	Узагальнений критерій
Відмінно	Студент глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження.

	Відмінна оцінка передбачає грамотний, логічний виклад відповіді (як в усній, так і у письмовій формі), якісне зовнішнє оформлення роботи. Студент не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки. При відповіді допустив дві–три несуттєві <i>похибки</i> .
Добре	Студент виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання закономірностей тощо. Відповідь студента має будуватися на основі самостійного мислення. Студент у відповіді допустив дві–три <i>несуттєві помилки</i> .
Задовільно	Студент виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь студента будується на рівні репродуктивного мислення, студент має слабкі знання структури курсу, допускає неточності і <i>суттєві помилки</i> у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно	Студент виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка "незадовільно" виставляється студенту, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення дисципліни.

Структурування дисципліни за видами робіт і оцінювання результатів навчання студентів *денної* форми навчання у семестрі за ваговими коефіцієнтами

Аудиторна робота	Самостійна, індивідуальна робота			Семестровий контроль (залік)
	Усне опитування (обов'язковий мінімум оцінок – 4)	Тестовий контроль		
Т. 1-9	Т. 1-3	Т. 4-6	Т. 7-9	Т. 1-9
ВК: 0,5	ВК: 0,2		ВК: 0,3	За рейтингом ВК: 0,0

Умовні позначення: Т – тема дисципліни; ВК – ваговий коефіцієнт.

Структурування дисципліни за видами робіт і оцінювання результатів навчання студентів *заочної* форми навчання у семестрі за ваговими коефіцієнтами

Аудиторна робота	Самостійна робота		Семестровий контроль (залік)
	Контрольна робота		
	Тестовий контроль	Якість виконання	Оцінка за захист
ВК: 0,5	ВК: 0,25	ВК: 0,25	ВК: 0,0

Умовні позначення: ВК – ваговий коефіцієнт

Оцінювання тестових завдань

Тематичний тест для кожного студента складається з двадцяти тестових завдань, кожне з яких оцінюється одним балом (може бути інший варіант). Максимальна сума балів, яку може набрати студент, складає 20. Оцінювання здійснюється за чотирибальною шкалою. Відповідність набраних балів за тестове завдання оцінці, що виставляється студенту, представлена у нижченаведеній таблиці.

Відповідність набраних балів за тестове завдання вітчизняній оцінці

Сума балів за тестове завдання	1–10	11–12	13–15	17–20
Оцінка	2	3	4	5

На тестування відводиться 20 хвилин (для закритої форми тестів – по одній хвилині на кожне завдання). Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. При цьому усі графи для відповідей мають бути заповнені цифрами, що відповідають правильним, на погляд студента, відповідям. Через 20 хвилин студенти здають викладачу завдання з талонами відповідей. Викладач на наступному занятті оголошує результати тестування. Тестування студент може також пройти і в он-лайн режимі в модульному середовищі Moodle. При отриманні негативної оцінки, тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Оцінювання кейсів

Максимальний бал за відмінне розв'язання кейсу складає 10 балів. Здобувач отримує бали відповідно до ієрархії, як результат виконання визначених у кейсі завдань:

Критерії відповіді	Сума балів за завдання	Оцінка
Уміння чітко виявляти проблеми, ґрунтовні оригінальні пропозиції щодо вирішення проблемної ситуації, заданої у кейсі, висока спроможність застосування здобутих теоретичних знань з дисципліни у практичних ситуаціях, використання цікавого додаткового фактичного матеріалу (наприклад, статистичних даних для обґрунтування власної позиції), уміння логічно, послідовно викладати своє бачення у процесі обговорення, здатність якісно подавати свою позицію у різних формах.	8-10	5
Уміння чітко виявляти проблеми, наявні пропозиції щодо вирішення проблемної ситуації, заданої у кейсі, наявність у відповіді теоретичних знань з дисципліни у практичних ситуаціях, уміння викладати власне бачення у процесі обговорення, результат виконання поданий у заданій формі.	5-7	4
Пропозиції, що частково вирішують проблемну ситуацію, задану у кейсі, присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, але допущені суттєві недоліки щодо обґрунтування позиції, мови викладу, форм подання.	3-4	3
Пропозиції, що або взагалі не мають стосунку до вирішення проблеми або частково вирішують проблемну ситуацію, задану у кейсі, слабка присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, допущені суттєві недоліки щодо обґрунтування позиції, що ставлять її під сумнів, мова викладу та форми подання лише частково відповідають професійному рівню або взагалі не відповідають.	0-2	2

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС встановлюється в автоматизованому режимі після внесення викладачем усіх оцінок до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС наведені у таблиці.

Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ECTS	Інституційна шкала балів	Інституційна оцінка	Критерії оцінювання	
A	4,75-5,00	5	Зараховано	Відмінно – глибоке і повне опанування навчального матеріалу і виявлення відповідних умінь та навичок.
B	4,25-4,74	4		Добре – повне знання навчального матеріалу з кількома незначними помилками.
C	3,75-4,24	4		Добре – в загальному правильна відповідь з двома-трьома суттєвими помилками.
D	3,25-3,74	3		Задовільно – неповне опанування програмного матеріалу, але достатнє для практичної діяльності за професією.
E	3,00-3,24	3		Задовільно – неповне опанування програмного матеріалу, що задовольняє мінімальні критерії оцінювання
FX	2,00-2,99	2	Незараховано	Незадовільно – безсистемність одержаних знань і неможливість продовжити навчання без додаткових знань з дисципліни
F	0,00-1,99	2		Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота і повторне вивчення дисципліни.

Підсумкова семестрова оцінка виставляється, якщо середньозважений бал, який отримав студент з дисципліни, знаходиться у межах від 3,00 до 5,00 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «задовільно, добре, відмінно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом кількості балів відповідно до таблиці співвідношення.

Питання для підсумкового контролю з дисципліни

1. Сутність процесного підходу
2. Переваги та недоліки процесного підходу
3. Сутність функціонального підходу
4. Переваги та недоліки функціонального підходу
5. Порівняйте функціональну і процесну моделі управління
6. Етапи становлення концепції процесного підходу
7. Принципи процесного підходу
8. Завдання процесного підходу
9. Застосування процесного підходу у практичній діяльності суб'єктів господарювання
10. Алгоритм застосування процесного підходу
11. Економічна сутність бізнес-процесів
12. Властивості бізнес-процесів
13. Розкрийте сутність основних бізнес-процесів
14. Розкрийте сутність допоміжних бізнес-процесів

15. Охарактеризуйте види бізнес-процесів залежно від їх вартості
16. Охарактеризуйте види бізнес-процесів залежно від їх тривалості
17. Структурування бізнес-процесів
18. Документування бізнес-процесів
19. Економічна сутність та види інновацій у страховому бізнесі
20. Організація системи управління інноваціями в страхових компаніях
21. Технологічні інновації
22. INSURTECH в системі управління бізнес-процесами страховиків
23. Стадії опису бізнес-процесу
24. Бізнес-моделювання
25. Нотації для опису бізнес-процесів
26. Помилки під час опису бізнес-процесів
27. Особливості застосування процесного підходу в страховому бізнесі
28. Структурування бізнес-процесів у страховій діяльності
29. Побудова бізнес-моделі страхової компанії
30. Розробка страхових продуктів
31. Продаж страхових продуктів
32. Андеррайтинг
33. Врегулювання страхових випадків
34. Сутність та особливості управління бізнес-процесами у страхових компаніях
35. Методи управління бізнес-процесами
36. Моделювання бізнес-процесів
37. Сутність реінжинірингу бізнес-процесів
38. Алгоритм здійснення реінжинірингу
39. Організаційна модель страхової компанії після реалізації реінжинірингу бізнес-процесів
40. Сутність аутсорсингу бізнес-процесів

Рекомендована література

Основна література

1. Закон України «Про страхування»: від 18.11.2021 № 1909-IX. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>.
2. Моделювання та реінжиніринг бізнес-процесів: підручник / С.В. Козир, В.В. Слесарєв, С.А. Ус, Т.В. Хом'як. М-во освіти і науки України; Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». – Дніпро: НТУ «ДП», 2022. – 163 с.
3. Пістунов І.М. Моделювання бізнес процесів: навчальний посібник / І.М. Пістунов. – Д.: НТУ «ДП», 2021. – 130 с.
4. Сосновська О.О. Страхування: навчальний посібник / О.О. Сосновська. К.: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2021. 328 с.
5. Страхові послуги: у схемах і таблицях : навч. посібн. / укл. : М.П. Федішин. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2023. 208 с.
6. Борисюк О.В. Страхувальний менеджмент: конспект лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 102 с.

Додаткова

7. Алескерова Ю. В. Страхувальний менеджмент: підручник / Ю. В. Алескерова, І. Ю. Салькова, Л. І. Федоришина. Вінниця : ВНАУ, 2019. 294 с
8. Страхувальний менеджмент: навч. посіб. / В. І. Аранчій, О. М. Остапенко, Т. М. Остапенко. Полтава: ПДАА, 2018. 252 с.
9. Білик О. І. Страхувальний менеджмент : навч. посіб. / О.І. Білик, О.І.Савчин Нац. ун-т "Львівська політехніка". Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2019. 301 с.
10. Журавка О.С., Бухтіарова А.Г., Пахненко О.М. Страхування: навч. посіб. Суми: СумДУ, 2020. 350 с.
11. Олійник О.В., Нагаєва Г.О. Страхування: навч. посіб. Харків: Стильна типографія, 2020. 256 с.
12. Хрущ Н. А., Ларіонова К.Л., Матвійчук Л.О. Фінанси страхових організацій : навч. посіб. Хмельницький : ХНУ, 2020. 274 с.
13. Плиса В. Й. Страхування: Підручник, 2-ге вид, виправлене й доповнене. – К: Каравела, 2019. 512 с.
14. Клапків Ю. М. Ринок страхових послуг: концептуальні засади, технічні інновації та перспективи розвитку : монографія.. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 568 с.
15. Матвійчук Л.О. InsurTech в системі управління бізнес-процесами страхових компаній / Л.О. Матвійчук // Modeling the development of the economic system. – 2023. – №4. – С.115-121.

Розробник

к.е.н., доцент Леся МАТВІЙЧУК

Погоджено
Гарант ОПП

к.е.н., доцент Інна ДОЦЕНКО

Зав. кафедри фінансів, банківської справи
страхування та фондового ринку

д.е.н., професор Ніла ХРУЩ