

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Експертиза товарів та послуг
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ ” (підпис) 2018 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
Експертиза товарів та послуг
(назва магістерської програми)

на тему: «Експертне оцінювання якості надання послуг страхування та захист прав споживачів»
(назва теми)

Виконавець:

студентка 69 групи факультету
міжнародної економіки
Тополь Дар'я Олександрівна - /підпис/
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

К.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Траченко Людмила Анатоліївна - /підпис/
(прізвище, ім'я, по батькові)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ З МЕТОЮ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ	6
1.1. Аналіз сучасного ринку послуг страхування в Україні	6
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання послуг страхування.....	13
1.3. Складові забезпечення якості страхових послуг	15
1.4. Захист прав споживачів послуг страхування.....	20
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ПрАТ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС»	25
2.1. Характеристика діяльності ПрАТ «Європейський страховий альянс»... ..	25
2.2. Обґрунтування вибору методів оцінювання якості надання послуг страхування.....	27
2.3. Експертне оцінювання якості надання страхових послуг.....	38
2.4. Розроблення моделі оцінювання якості страхових послуг з метою захисту прав споживачів	45
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ СТРАХУВАННЯ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	59
3.1. Впровадження систем управління якістю в страхових організаціях.....	
3.2. Впровадження вимог Solvency II щодо платоспроможності страхових компаній як інструмент захисту прав споживачів.....	65
3.3. Значення інновацій у діяльності страхової компанії як ефективного чиннику покращення якості страхових послуг.....	70
3.4. Підвищення кваліфікації персоналу як важлива складова якості страхових послуг.....	75
ВИСНОВКИ	81
Список використаних джерел.....	85

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасна економіка встановлює чіткі вимоги до підвищення якості послуг страхових підприємств з метою підтримання стабільного фінансового стану, поліпшення технології надання страхових послуг, підтримання їхньої конкурентоспроможності на світовому ринку. Якість є основним показником стабільної діяльності страхової компанії, саме тому довіра споживачів базується на рівні їх задоволення від якості надання страхових послуг.

Важливим аспектом у сфері надання страхових послуг є також захист прав споживачів, посилення якого дасть змогу зміцнити довіру клієнтів до страховиків, збільшити їхню кількість в цілому, а отже підвищити ефективність роботи страхових компаній по всій Україні.

Питання щодо оцінювання якості надання послуг страхування досліджували такі вчені як Базилевич В. Д., Мних М. В., Борисова В. А., Осадець С. С., Внукова Н. М., Охріменко О. О. Дюйзен Є.Ю., Журавка О.С., Науменок Є.М., Самохвалов Ю.Я., Грищенко В.П., Шойхеденко О.В, Филонюк О.Ф., Ткаченко Н.М. та ін. В їхніх роботах розглянуто можливі шляхи поліпшення функціонування страхового ринку України. Проте, недостатньо уваги надано питанням щодо оцінювання якості страхових послуг та захисту прав споживачів при їх наданні.

Саме тому **метою дипломної роботи** є вивчення процесу надання послуг страхування, експертне оцінювання їхньої якості з метою захисту прав споживачів та формування рекомендацій щодо поліпшення діяльності страхової компанії.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні завдання:

- проаналізувати стан сучасного ринку послуг страхування в Україні;
- визначити складові забезпечення якості страхових послуг;
- розглянути питання щодо захисту прав споживачів послуг страхування;

- охарактеризувати діяльність ПрАТ «Європейський страховий альянс» та обґрунтувати вибір методів для експертного оцінювання якості надання послуг страхування;
- провести експертне оцінювання якості послуг страхування ПрАТ «Європейський страховий альянс»;
- розробити модель оцінювання якості страхових послуг з метою захисту прав споживачів;
- визначити шляхи підвищення якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів.

Об’єктом дослідження є процес надання страхових послуг.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості надання послуг страхування з метою захисту прав споживачів.

Методи дослідження. У роботі використано метод «мозкового штурму», анкетування, діаграму Ісікави, контрольний листок, криву Парето, АВС-аналіз.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- проведено експертне оцінювання якості надання страхових послуг із застосуванням простих статистичних методів;
- розроблено модель оцінювання якості надання страхових послуг з метою захисту прав споживачів.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні в діяльність ПрАТ «Європейський страховий альянс» та інших страхових компаній розробленої моделі оцінювання якості надання страхових послуг, яка дозволить проводити ефективний моніторинг задоволеності та забезпечувати захист прав споживачів. Експертне оцінювання якості надання послуг страхування за допомогою діаграми Ісікави, контрольного листка, кривої Парето та АВС-аналізу доцільно застосовувати на будь-якому підприємстві, що надає аналогічні послуги з метою постійного поліпшення їхньої якості та посилення захисту прав споживачів. Рекомендації, сформовані у кваліфікаційній роботі, дозволять підприємствам сфери страхування постійно поліпшувати якість надання послуг, конкурентоспроможність та діяльність компаній загалом.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювались на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками Міжрегіональної науково-практичної студентської конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2018, № 8, том 1, с.345-349, «Забезпечення захисту прав споживачів у сфері послуг страхування».

Інформаційною базою досліджень є Конституція України, ЗУ «Про страхування»; ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; постанови, довідкові та статистичні матеріали, наукові джерела, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: Магістерську роботу викладено на 92 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаних джерел, а також 32 рисунків та 13 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті виконання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз ринку страхових послуг в Україні дав змогу встановити, що кількість страхових компаній станом на 30.06.2018 становила 343 компанії, у тому числі «life» – 45 компаній, «non-life» – 298 компаній. Основними проблемами розвитку ринку страхування є: основними проблемами, що стримують розвиток страхового ринку є: недосконала нормативно-правова база; відсутність надійних інвестиційних програм, а також реальних фінансових механізмів для довгострокового розміщення страхових резервів; низький рівень страхових виплат тощо. Протягом досліджуваного періоду збільшилась кількість укладених договорів страхування на 7 028,8 тис. од. (або на 8,5 відсотків). При цьому на 19 163,6 тис. од. (або в 2 рази) зросла кількість договорів з добровільного страхування, що свідчить про підвищення довіри до страхових компаній.

2. Якість страхової послуги є одним із найважливіших чинників, який дає можливість залучити нових клієнтів та сформувати прихильність до певної страхової компанії. Забезпечення якості страхових послуг є актуальним питанням у сфері страхування, оскільки від цього залежить ступінь задоволеності потреби споживачів у захисті свого майна, прав, життя тощо. Складовими забезпечення якості страхової послуги є: потреби споживача, очікування споживача від наданої страхової послуги, культура обслуговування, фінансове становище страхової компанії тощо.

3. Захист прав споживачів є невід'ємним аспектом надання страхових послуг. Основними проблемами у сфері захисту прав споживачів на ринку страхових послуг України є: відсутність своєчасної, доступної та достовірної інформації; низький рівень знань споживачів послуг страхування та їх обізнаності про страхові продукти; недобросовісна реклама тощо. Система захисту прав споживачів послуг страхування має ґрунтуватися на наступних

принципах: ефективність державного регулювання; дотримання гарантованих законом прав споживачів на захист; прозорість діяльності небанківських фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, але мають передбачену законом можливість надавати окремі види небанківських фінансових послуг (страхових послуг); збалансованість інтересів суб'єктів господарювання, які надають страхові послуги, та споживачів. Напрями реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів страхових послуг є: розроблення та реалізація програм розвитку страхового ринку; адаптація національного законодавства до законодавства ЄС; вдосконалення нормативно-правової бази з питань захисту прав споживачів тощо.

4. ПрАТ «Європейський страховий альянс» («ЕСА»), відповідно до отриманих ліцензій, здійснює близько 30 видів страхування як в обов'язковій, так і у добровільній формах: страхування життя, медичне, майнове страхування тощо. Обґрунтовано доцільність застосовування наступних методів: метод «мозкового штурму», діаграму Ісікави, контрольний листок, крива Парето, АВС-аналіз та анкетування, оскільки вони є ефективними методами експертного оцінювання якості надання послуг, за допомогою яких визначаються основні параметри впливу на якість страхової послуги.

5. У результаті експертного оцінювання якості надання послуг страхування ПрАТ «ЕСА» за допомогою діаграми Ісікави визначено низку параметрів, що мають вплив на якість надання страхових послуг, зокрема персонал, система управління компанією, договірні відносини тощо. За допомогою діаграми Парето визначили найважливіший параметри, що впливає на якість надання страхових послуг - «персонал» (40 %). АВС-аналіз дозволив виявити три зони, які містять параметри впливу на якість страхових послуг: зона А - параметри «персонал», «договірні відносини» та «система управління компанією» (79%), зона В – параметри «страховий продукт» та «страховий маркетинг» (14%), зона С - параметр «інновації» (7%). Це інформація є важливою вищому керівництву, і вказує на те, що в першу чергу необхідно

сформуванати низку заходів щодо усунення негативного впливу параметрів, що входять до зони А (життєво важливої для діяльності компанії).

6. Розроблено модель оцінювання якості страхових послуг яка містить параметри впливу на якість надання страхових послуг, а саме відповідність ціна/якість, здійснення страхової діяльності згідно законодавчих та нормативно-правових актів тощо. Застосування моделі дозволило провести оцінювання якості надання страхових послуг з метою захисту прав споживачів: здійснено анкетування за участю 20 респондентів (споживачів страхових послуг ПрАТ «ЄСА»). У результаті оцінювання визначили пріоритетність впливу параметрів на якість надання страхових послуг: 35% від загальної кількості респондентів оцінили у 5 балів наступні параметри: «відповідність ціна/якість» та «здійснення діяльності згідно законодавчих та нормативно-правових актів». Якість страхових послуг, що надає ПрАТ «ЄСА», оцінена споживачами в 3,7 балів з 5 можливих, що становить 74%. Так як думки у персоналу компанії та її споживачів різняться стосовно вагомості впливу параметрів на якість страхових послуг, керівництву необхідно впровадити систему управління якістю надання страхових послуг у компанії з метою поліпшення якості та захисту прав споживачів.

7. Сформовано рекомендації щодо впровадження та сертифікації системи управління якістю страхової компанії згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015, зокрема актуалізація діючої системи менеджменту якості на відповідність вимогам ISO 9001:2015 року, включно з переглядом документів системи менеджменту якості і впровадження нових вимог; проведення оцінки результативності переходу на нові вимоги; аналіз нових вимог стандарту та навчання персоналу організації та інших зацікавлених сторін вимогам ISO 9001:2015; проведення внутрішніх аудитів згідно вимог ISO 9001:2015; проведення зовнішнього аудиту за вимогами ISO 9001:2015 в узгодженні з органом по сертифікації систем менеджменту терміни; узгодження з органом по сертифікації систем менеджменту якості термінів проведення зовнішнього аудиту за вимогами ISO 9001:2015. Всі рекомендації дають можливість

ефективного впровадження системи менеджменту якості у страхових організаціях.

8. Доцільно страховій компанії запроваджувати Solvency II - це система комплексного підходу до забезпечення платоспроможності страховиків на території ЄС. Відповідно до принципів Solvency II, показники фактичного капіталу (SCR) розраховуються індивідуально для кожної лінії бізнесу, на підставі розробки індивідуальних внутрішніх моделей ризику за даними портфеля конкретної страхової компанії. У подальшому Solvency II передбачає внесення цих розрахунків в загальний зведений показник необхідного капіталу для забезпечення платоспроможності (SCR) страхової компанії. Ця програма має на меті впровадження якісно нових елементів до управління платоспроможністю страхової організації, а саме відповідність капіталу страховика до прийнятих ризиків, що в умовах кризи дасть змогу учасникам страхового ринку України зробити свою діяльність більш безпечною та вигідною.

9. Застосування інноваційних напрямів забезпечать розширення масштабів страхової діяльності. Запровадження інноваційних підходів створить умови привабливості страхових послуг, а це, в свою чергу, поліпшить економічні показники діяльності страхових організацій і ринку страхування в цілому. Найбільш дієвими інноваційними напрямами є: створення страхового товару, супровід страхового продукту, розвиток каналів збуту послуг страхування, організаційно управлінська діяльність страхової організації, взаємодія страхової фірми з елементами зовнішнього середовища.

10. Для поліпшення якості надання страхових послуг необхідно забезпечувати належний рівень підготовки та розвитку персоналу. Для цього необхідно запровадити заходи стосовно підвищення кваліфікації працівників; заохочення персоналу до створення і розвитку інновацій, здатних забезпечити конкурентні переваги для підприємства; формування системи безперервної професійної освіти і підготовки кадрів, включаючи навчання безпосередньо на виробництві та з відривом від виробництва; застосування інноваційних форм та

методів організації навчання; створення умов для кар'єрного росту працівників; що суттєво впливає на конкурентоспроможності підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова М.М. Страхування: Навч.-метод, посіб/ М.М.Александрова. — К.: ЦУЛ, 2013. — 208 с.
2. Александрова Т.Г. Коммерческое страхование: Справочник /Т.Г. Александрова. — М.: Ин-т новой экономики, 2014. — 254 с.
3. Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. посіб. / За ред. В.В.Апопія. – К.: ВЦ «Академія», 2014. – 312 с.
4. Базилевич В.Д. Страхування / В.Д. Базилевич. – К. : Знання, 2012. – 1019 с.
5. Барабанова О. А. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества / О. А. Барабанова, В. А. Васильев, П. В. Москалев. – М.: Изд-во «МАТИ» – РГТУ им. К. Э. Циолковского, 2013. – 48 с.].
6. Богоявленський О. В. Управління лояльністю споживачів на вітчизняних і закордонних ринках як фактор підвищення конкурентоспроможності продукції/ О. В. Богоявленський // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2011. - № 36. - С. 331-336.
7. Брітченко І.Г., Князевич А.О. Контролінг : навч. посіб. / І. Г. Брітченко, А. О. Князевич. – Рівне : Волинські обереги, 2015. – 252 с.
8. Визначення конкурентоспроможності підприємства. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.vuzlib.net/strat_upr/25.htm
9. Виноградський М. Д. Управління персоналом : Навчальний посібник / М.Д. Виноградський.– К.: ЦУЛ, 2013. – 504 с.
10. Вовчак О.Д. Страхові послуги: Навч. посіб./ О.Д. Вовчак — Л.: Компакт 2014. — 656 с.
11. Волот О.І. Експертні методи оцінок та їх використання в управлінні економічними об'єктами // О.І.Волот. Економіка підприємств.– Серія: Економічні науки.– 2012.– №10.

12. Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. И., Зорин Ю. В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин — М.: Горячая линия, 2015. — 145 с.
13. Говорушко Т.А. Страхові послуги: Підручник /Т.А. Говорушко. - К.: Центр учбової літератури, 2014-376 с.
14. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436- IV // Відомості Верховної Ради України. — 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22.- Ст. 144. — (Редакція від 01.10.2018 р.).
15. Добош Н. Оцінка фінансової стійкості страховика / Н. Добош // Формування ринкової економіки України. 2013. № 19. С. 207-212.
16. Ермасов, С. В. Страхование : учеб. для бакалавров / С. В. Ермасов, Н. Б. Ермасова. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2014. — 748 с.
17. Європейський страховий альянс. Страхова діяльність компанії [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.eia.com.ua>
18. Жила А.С. Страхування як спосіб забезпечення виконання зобов'язань у цивільному законодавстві України: автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Одеська національна юридична академія. - О., 2009. - 16 с.
19. Зубец А. Н. Страховой маркетинг / Зубец А. Н. — М. : Анкил, 2012. — 256 с.
20. Іванов Ю.Ф., Джужа О.М. Метод анкетування.[Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://textbooks.net.ua/content/view/103/11/>
21. Ільченко Г.О. Відшкодування збитків споживачів страхових послуг за договором страхування // Приватне право і підприємництво. 36. наук, праць. - Вип. 14. / Редкол.: Крупчан О. Д. (гол. ред.) та ін. - К.: Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака Національної академії правових наук України, 2015. - С. 66-69.
22. Кіптенко В. К. Менеджмент страхування: Підручник / В.К. Кіптенко — К.: Знання, 2014. — 502 с.
23. Клепікова О. А. Дослідження динаміки розвитку страхового ринку України як складової світового ринку страхових послуг / О. А. Клепікова //

Вісник Одеського національного університету. Економіка. – Одеса: Астропринт, 2013. – Т. 15. – Вип. 20. – С. 101-111.

24. Козинець І.І. Мозковий штурм як одна з форм колективного обговорення проблем / І.І. Козинець // Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. Сер: Педагогічні науки. – 2015. – Вип. 1. – С. 99–103.

25. Козьменко С. Теоретичне підґрунтя банківсько-страхової інтеграції /С. Козьменко, К. Багмет // Вісник НБУ. – 2012. – № 2. – С. 22-27.

26. Кокшаров Р.В. Форми взаємодії страхової та банківської систем та причинно-наслідкові зв'язки цих систем/ Web-ресурс научно практичних конференцій [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.confcontact.com/2009_03_18/ek2_koksharov.php

27. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. –1996. - № 30.- Ст. 92, 116. – (Тлумачення від 30.09.2016р .).

28. Лепілкин С.В. Продаж страхових послуг за посередництвом автосалонів / С.В. Лепілкин // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 2. –С. 272-277.

29. Ліга страхових організацій України. Офіційний сайт / [Електрон.ресурс]. — Режим доступу: // <http://uainsur.com/>

30. Літовкіна О. О. Маркетингова стратегія моніторингу задоволення споживачів на основі індексу NPS (Net Promoter Score) / О. О. Літовкіна // Економічний вісник. - 2013. - № 4. - С. 133-138.

31. Маргасова В. Г. Актуальні проблеми розвитку страхового ринку України / В. Г. Маргасова, М. В. Дубина, М. В.Тунік // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2015. – №2(2). – 219 – 228.

32. Мельничук А.Б., Клочко О.В. Експертні методи прогнозування [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=73987>

33. Метод Дельфі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrbukva.net/page,2,104495-Metod-Del-fi-ego-prakticheskoe-primenenie.html>.
34. Методика оцінки якості послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml>
35. Мних М.В. Страхування в Україні: сучасна теорія і практика: Підручник / М.В. Мних. К.: Знання України, 2015. - 284 с.
36. Мних М.В. Страхування як механізм надання гарантій підприємницької діяльності та соціального захисту населення: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів./ М.В. Мних — К.: Знання України, 2014. — 428 с.
37. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : Навч. посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2014. – 384 с.
38. Мошенський С. З. Особливості функціонування страхових компаній на фінансовому ринку України [Текст] / С. З. Мошенський // Страхування. – 2014. - № 9. – С. 23 – 29.
39. Музика О.М. Стан та тенденції розвитку страхового ринку України / О.М. Музика// Збірник науково-технічних праць НЛУУ. – Львів. – 2012. – С. 246-255.
40. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Офіційний сайт / [Електрон. ресурс]. — Режим доступу: // <http://www.dfp.gov.ua/>
41. Новосад П.В. Кількісні методи експертного оцінювання : наук.-метод. розробка / уклад. : В. П. Новосад, Р. Г. Селіверстов, І. І. Артим. - К. : НАДУ, 2009. - 36 с.
42. Орланюк-Малицкая Л.А. - Отв. ред., Янова С.Ю. - Отв. ред. Страхование. Учебник для вузов. — М.:Издательство Юрайт, 2013 г. — 828 с.
43. Осадець С.С. Страхування: Підручник/Керівник авт. колективу і наук. ред. С.С.Осадець. — Вид. 2-ге, перероб. і доп. — К.: КНЕУ, 2013. — 599 с.

44. Остапчук О. Шляхи підвищення інноваційного потенціалу методичної роботи // О. Остапчук.- Шлях освіти, 2013. - №2. – С.9-15..
45. Охріменко О.В. Страхування: інноваційна модель страхового продукту/ Економіка [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Ekonk/2005_15/012_ohrimenko.pdf
46. Павлов В. Обстеження будівель і споруд при страхуванні об'єктів нерухомості / В. Павлов // Страхова справа. – 2013. – № 2. – С. 41–43.
47. Переваги та проблеми сертифікації систем управління якістю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://conference.spkneu.org/2013/12/perevagi-ta-problemi-sertifikatsiyi-si/>
48. Песоцкая О.В. Маркетинг услуг. / О.В. Песоцкая - СПб.: Питер, 2014. – 132 с.
49. Підсумки діяльності страхових компаній України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.forinsurer.com.ua>.
50. Піратовський Г.Л. Страховий бізнес: управління розвитком: монографія / Г.Л. Піратовський. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2014. – 254 с.
51. Пластун В.Л. Страхові послуги: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни для студ. спец. "Фінанси" усіх форм навчання / В.Л. Пластун, О.С. Журавка ; Держ. вищий навчальний заклад "УАБС НБУ", Каф-ра фінансів. – Суми : УАБС НБУ, 2012. – 186 с.
52. Плиса В. Й. Основні страхові поняття і терміни: Довідник. — Львів: Видавничий центр ЛДУ ім. Івана Франка, 2013. — 64 с.
53. Плиса В. Й. Страхування: Довідник. — Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2012. — 197 с.
54. Приказюк Н.В. Тенденції й перспективи розвитку страхування подорожуючих за кордон / Н.В. Приказюк // Фінанси України. – 2011. – № 10. – С. 59-68.
55. Про затвердження Порядку укладання договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних

транспортних засобів у пунктах пропуску через державний кордон України. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua/>

56. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 ВВР, 1991, № 30// Відомості Верховної Ради України. – 1991. – (Редакція від 17.09.2018)

57. Про збір на обов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України від 03.12.1997 № 400/97-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1997. - № 400. – (Редакція від 1.01.2017р.).

58. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 22.09.2005 № 15/2005 // Відомості Верховної Ради України.- 2005. - № 15. – (Редакція від 9.12.2015р.).

59. Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні: Закон України від 05.06.2003 // Відомості Верховної Ради України – 2003. - (редакція від 16.01.2016).

60. Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1996. - №85. – (Редакція від 27.09.2018р.).

61. Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг: Закон України від 06.02.2003 № 14/2003-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №14. - (Редакція від 1.01.2017р.).

62. Прутська О. О. Інституціоналізм і проблеми економічної поведінки в перехідній економіці // О.О. Прутська — К.: Логос, 2013. — 256 с.

63. Реверчук С.К. Історія страхування: Підручник / С.К. Реверчук - К.: Знання, 2015 р. -213 с.

64. Решетняк Е. И. Современные методы управления предприятием сферы услуг. / Е. И. Решетняк. – Х. : Фактор, 2013. – 544 с.

65. Рудь І. Аналіз страхового ринку України / І. Рудь // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – Вип. 10. – С. 856–859

66. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр учб. л-ри, 2010. – 259 с.
67. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч.посібник. / Є.Ю. Сахно , М.С. Дорош – К.: Центр учбової літератури, 2013. –328 с.
68. Світовий ринок послуг: Підручник . 4-е вид. – К.: Знання України, 2014. – 280 с.
69. Система менеджмента качества [Електронний ресурс] Система менеджмента_качества. – Режим доступа к ресурсу. : <http://ru.wikipedia.org/wiki>
70. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015. - К.: Держспоживстандарт України, 2015. – 34 с. – [Національний стандарт України].
71. Способы защиты субъективных гражданских прав и интересов / Харьковская цивилистическая школа: защита субъективных гражданских прав и интересов: монография // Я.В. Пьянова, И.В. Спасибо-Фатеева, М.Н. Сибилев, В.Л. Яроцкий и др. / Под общ.ред. И.В. Спасибо-Фатеевой. - Харьков: Право, 2014. - С. 70-80.
72. Стандарти ІСО в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>.
73. Статистические методы контроля качества [Электронный ресурс]. – https://studme.org/1765030210908/menedzhment/statisticheskie_metody_kontrolya_kachestva
74. Стратегія розвитку страхового ринку України на 2012-2021 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ufu.org.ua/about/activitiesinitiatives/5257>.
75. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю : Навч. посіб. / Л.А. Траченко – Одеса : ОНЕУ, ротاپронт, 2012. – 152

76. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг / Л. А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. пр. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (51). - С. 165-170.

77. Траченко Л.А. Система менеджмента качества по новой версии стандарта ISO 9001:2015 – залог успешного развития отечественных предприятий: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / Л.А. Траченко. – О.: ОНЕУ, 2016. – 147-149 с.

78. Тысленко А. Г. Бизнес-системы. Теория и практика / А. Г. Тысленко. – М.: Альфа-Пресс, 2012, -123 с.

79. Управління якістю страхового продукту, як елемент комплексного впровадження страхового маркетингу, в умовах світової фінансової кризи / К. В. Шилікова. // Ефективна економіка. – 2013. - № 5. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2013_5_15]

80. Федерация страховых посредников Украины. Офіційний сайт / [Електрон. ресурс]. — Режим доступу: // <http://fspu.com.ua/>

81. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях: Посібник / Дж. Харрінгтон. - К.: Центр учбової літератури, 1990. – 248 с.

82. Хованов А. Продажа страховой услуги / А. Хованов // Страховое ревью. – 2014. – № 7. – С. 27–32.

83. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 40-44.- Ст. 67. – (Редакція від 02.08.2018 р.).

84. Шахов А.М. Финансовые стратегии обеспечения конкурентоспособности страховых организаций // Упр. экон. системами : электрон. науч. журн. - 2013. - № 2 (26).

85. Standart ISO 9001, available at: <http://iso.kiev.ua/iso-9001/history-iso-9001-2.html>

86. The National Commission for State Regulation of Financial Services Markets (2014), available at: <http://nfp.gov.ua/content/rzviti-nackom- finposlug.html> (Accessed 15 October 2015).