



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной
сфере и бизнесе**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

**На тему Управление проектом повышения конкурентоспособности компании
с помощью внедрения современных информационных технологий**

Исполнитель Умрихина Наталия Алексеевна

Руководитель кандидат экономических наук, доцент.

Каткова Татьяна Владимировна

«К защите допускаю»

И. о. заведующего кафедрой

**кандидат экономических наук, доцент
Семенова Юлия Евгеньевна**

15 » июня 2024г.

**Санкт-Петербург
2024**

Оглавление

	Стр.
Введение.....	3
1 Теоретические аспекты влияния современных информационных технологий на рост конкурентоспособности компании	4
1.1 Понятие и сущность управления проектом повышения конкурентоспособностью компании	4
1.2 Современные информационные технологии как фактор повышения конкурентоспособности	12
2 Анализ хозяйственной деятельности ООО «Капитал-Полис».....	21
2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Капитал-Полис»	21
2.2 Анализ конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис»	30
3 Разработка мероприятий по управлению проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис» с помощью внедрения современных информационных технологий	39
3.1 Мероприятия управления проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис» с помощью внедрения современных информационных технологий	39
3.2 Экономическая эффективность мероприятий управления проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис»	51
Заключение.....	56
Список использованной литературы	58

Введение

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что заинтересованность компаний в результатах своей деятельности усиливает необходимость повышения их конкурентоспособности. Для того чтобы обеспечивать конкурентную позицию компании в современных условиях, необходима оценка и совершенствование ее бизнес-процессов. При этом важным фактором конкурентоспособности компании выступает использование в ее деятельности современных информационных технологий, которые позволяют ускорить бизнес-процессы и повысить их качественную составляющую. Применение современных информационных технологий в управлении компаний также активно изучается научным сообществом, вследствие активного развития и внедрения различных технологий, облегчающих управленческие процессы.

Целью выпускной квалификационной работы является управление проектом повышения конкурентоспособности компании с помощью внедрения современных информационных технологий.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты влияния современных информационных технологий на рост конкурентоспособности компании;
2. Провести анализ конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис»;
3. Разработать мероприятия управления проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис» с помощью внедрения современных информационных технологий.

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы является компания ООО «Капитал-Полис».

Предметом исследования – процессы управления проектом повышения конкурентоспособности компании с помощью внедрения современных информационных технологий.

1 Теоретические аспекты влияния современных информационных технологий на рост конкурентоспособности компании

1.1 Понятие и сущность управления проектом повышения конкурентоспособности компании

При организации руководства проекта принципиально важной является разработка программы по повышению конкурентоспособности компании. В разработку любой программы, основанной на повышении конкурентоспособности, входит анализ современного рынка. Это позволяет оценить потенциал существующей компании, рассчитать возможные перспективы роста и развития путем использования информационных технологий. Процесс повышения конкурентоспособности компании основывается на прохождении через несколько этапов, среди которых традиционно принято выделять основные проблемы, возможности компании, рассчитывать и прогнозировать то или иное решение технологического характера, призванное улучшить эффективность.

Проекты, специализирующиеся на повышении конкурентоспособности, чаще всего оказываются направлены как на создание определенного продукта, позволяющего обеспечивать конкуренцию, так и на стратегическое планирование, призванное достигать поставленных целей. Важная черта проекта – ограниченность бюджета и располагаемых ресурсов. Соответственно, грамотная постановка целей является крайне важной при повышении конкурентоспособности компании.

Конкуренция является объектом внимания как зарубежных, так и отечественных ученых на протяжении более чем двухсотлетнего периода. Она является одной из фундаментальных экономических категорий, теоретические основы которой были заложены еще в XVIII веке в трудах ярких представителей классической политической экономии. При этом в работах исследователей встречается множество трактовок понятия

конкуренции, все многообразие которых можно свести к трем основным подходам в исследовании данного понятия: поведенческому, структурному и функциональному.

Конкурентоспособность – это мера способности компании предоставлять товары или услуги, которые превосходят или менее дорогие, чем те, которые предлагают ее конкуренты. В настоящее время информационные технологии все чаще используются предприятиями для улучшения своих внутренних процессов, качества продуктов и услуг, а также общей удовлетворенности клиентов.

Конкурентоспособность в бизнесе определяется как одна из основных характеристик, позволяющих компании сохранить выгодное положение на рынке, при этом не заручаясь государственной поддержкой. По правилам рынка, важным является не столько предложение качественных или недорогих товаров, сколько интерес, проявленный к ним у целевой аудитории. Конкурентоспособность является важной характеристикой компании, так как именно благодаря правильной постановке целей руководством компании предлагаемый товар окажется более выигрышным в сложных условиях рынка.

Конкурентоспособность принято рассматривать как сложную, комплексную характеристику. Первый аспект конкурентоспособности – доходы, получаемые компанией на текущий момент, второй аспект – рассмотрение перспективы развития положения компании в рыночных условиях. Продвижение компании преимущественно зависит от прибыли, формирующей финансовый запас для продвижения.

В научной литературе существуют различные подходы к трактовке понятия «конкурентоспособность»[8], представленные в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Характеристика определения термина «конкурентоспособность»

Автор	Определение
Р. А. Фатхутдинов	Конкурентоспособность – как способность фирмы выдержать конкуренцию между компаниями выпускающими аналогичные товары на рынке. Причем, автор, проводя исследования, четко дает нам понять, что товар либо конкурентоспособный, либо неконкурентоспособный на рынке.
М. Портер	Конкурентоспособность – свойство товара, услуги, субъекта рыночных отношений выступать на рынке наравне с аналогичными товарами, услугами и конкурирующими субъектами рыночных отношений .
П. У. Зилькарпаев и Л. Р. Ильясова	Конкурентоспособность предприятия – это его способность занимать определенную долю рынка продукции и способность увеличивать/уменьшать данную долю
Е. Визер	Способность фирмы приобрести, сохранить и увеличить долю на рынке.
Р. Завьялов	Концентрированное выражение экономических, научно – технических, производственных,

	организационно - управленческих, маркетинговых и иных возможностей страны, которые реализуются в товарах и услугах успешно противостоящим конкурирующим аналогам как внутренним, так и на внешнем рынке.
М. Мескон, А. Альберт, Ф. Хедоури	Выраженная компетентность заключается в том, что фирма делает что-то лучше, чем ее конкуренты, т.е. сохраняет конкурентоспособность, позволяющую фирме привлекать и сохранять потребителей.

Принципиально важной чертой, поддерживающей конкурентоспособность компании, является инновационность предлагаемого продукта. Для первенства в конкуренции также необходимо обстоятельное исследование рыночных тенденций, позволяющее увеличить скорость работы, отслеживать появление технологий, способствующих лучшей организации рабочего процесса. Качество производимых товаров в условиях капиталистического мира часто представляется как одна из важнейших характеристик. Современные компании при производстве любого товара ведут подробный учет затрачиваемых ресурсов, призванный оптимизировать производство.

Также для оптимизации производства необходимо использование технологических процессов, позволяющих предлагать товар либо услугу во избежание излишних ресурсных, либо временных затрат. Прогнозирование спроса также положительно сказывается на перспективах конкурентоспособности компании.

«Целью обеспечения конкурентоспособности продукции и конкурентоспособности товара является получение прибыли в результате успешной реализации данной продукции на рынке»[5].

В контексте товарооборота, успешная реализация продукции на рынке зависит от тесной соответствия между спросом потребителя и предложением товара. Покупатель, принимая решение о покупке, осуществляет выбор из различных альтернатив, отдавая предпочтение тому продукту, который наилучшим образом удовлетворяет его потребности и ожидания. Таким образом, успех продаж товара напрямую зависит от того, насколько он соответствует потребностям и предпочтениям конечного потребителя.

Проводя сравнение товаров, предназначенных для удовлетворения одной и той же потребности, покупатель учитывает их потребительские свойства, выясняет степень соответствия собственным потребностям. При этом он стремится добиться оптимального соотношения между уровнем потребительских свойств изделия и расходами по его приобретению и использованию, т. е. получить максимум потребительского эффекта на единицу затрат.

Универсальная классификация конкурентоспособности организации невозможна из-за отсутствия нескольких методов. Рассмотрим наиболее распространенные методы оценки конкурентоспособности предприятий.

Один из наиболее известных методов оценки конкурентоспособности - это модель пяти сил Майкла Портера, которая анализирует отраслевую структуру через пять ключевых сил: угроза новых участников, угроза заменяющих продуктов, степень внутриотраслевой конкуренции, власть поставщиков и власть покупателей. Портер утверждает, что «стратегическое позиционирование компании в отрасли определяется способностью к управлению этими силами»[8], изображенного на рисунке 1.1.



Рисунок 1.1 – Модель пять сил Портера

Этот метод подчеркивает важность создания уникальной ценностной предложения для достижения конкурентного преимущества.

Следующий метод который помогает оценить конкурентоспособность предприятия, является SWOT-анализ. Данный метод является наиболее простым, доступным и универсальным, так как в общем виде не содержит экономических категорий и может применяться для развития стратегий в различных областях деятельности.

Основным преимуществом данного анализа является разделение факторов на четыре категории: strengths (сильные стороны), weaknesses (слабые стороны), opportunities (возможности) и threats (угрозы). SWOT-анализ получил свое название от первых букв составляющих его компонентов. Эти компоненты могут быть представлены в виде матрицы, где они

подразделяются на внешние и внутренние. К внешним факторам относят возможности и угрозы, к внутренним – сильные и слабые стороны.

При составлении такой матрицы, первостепенной задачей специалиста является поиск всех важных деталей, которые могут быть упущены при поверхностном изучении деятельности организации. Основное преимущество этого подхода заключается в том, что матрица содержит данные, которые специалист получает посредством вопросов и ответов. Обычно набор вопросов выглядит следующим образом: Какие преимущества перед конкурентами есть у организации? Какая область требует модернизации и пересмотра ее структуры? Возможности в большей части являются постоянными или временными? Существует ли угроза со стороны государства для условий ведения бизнеса?

Далее рассмотрим PEST-анализ, он действует как стратегический метод, позволяющий сформулировать гибкую бизнес-стратегию.

«Цель PEST-анализа — это систематическое исследование внешней среды, в которой действует компания»[9]. Метод PEST-анализа позволяет анализировать внешние влияния предпринимательской среды на хозяйствующий субъект по схеме «фактор-организация», его потенциал и направление для развития по основным факторам :

- Р (Политический) – политический фактор, влияющий на возможности и угрозы для ведения бизнеса.
- Е (Экономический) – распределение ресурсов зависит от целого ряда экономических причин.
- S (Социальный) – процессы в обществе, которые влияют на поведение потребителей и персонала организаций.
- Т (Технологический) – перечень технологических факторов, которые меняют возможности и методы работы.

Матрица BCG состоит из двух элементов оценки: темпов роста рынка и доли бизнеса на рынке. В ее основе лежит жизненный цикл предприятия или

продукта, в его основе лежит теория о нем. С помощью этой матрицы четко и просто анализируются рыночные тенденции и конкурентная позиция различных групп товаров на рынке. Тем не менее, его изъяном и недостатком следует считать существенные ошибки и двусмысленность, связанные с попытками оценить масштабы рынка, темпы расширения рынка и участие в нем компании.

Этот метод позволяет сопоставить позиции предприятий в составе одного портфеля в крупных корпорациях и обеспечить правильное сочетание подразделений, испытывающих необходимость в капитале для своего роста, с предприятиями, располагающими избытком капитала. Для определения перспектив развития каждого предприятия используется один показатель – рост объема, спроса на продукцию предприятия. Он определяет размер матрицы по вертикали. По горизонтали задается соотношение доли рынка, принадлежащей данному предприятию, и доли рынка, принадлежащей её основному конкуренту. Это соотношение сравнивает конкурентные позиции предприятия в будущем. БКГ предлагает следующие управленческие решения для корпорации:

- «Звезды» - предприятия с высокой долей на рынке сбыта и высокими темпами роста необходимо беречь и укреплять; с приходом зрелости «звёзды» могут превратиться в «дойных коров»;
- «Собаки» - наименее эффективные из предприятий, входящих в состав корпорации; от них необходимо по возможности избавляться, если нет веских причин для того, чтобы их сохранять;
- «Дойные коровы» - необходим жёсткий контроль капиталовложений;
- «Дикие кошки» - наиболее перспективные предприятия, при эффективном управлении могут быть превращены в «звёзды».

Конкурентоспособность управляется и оценивается с помощью различных подходов, доступных для оценки и управления. Каждый из них

имеет свой набор преимуществ и недостатков. Эффективность процесса принятия решений будет определяться рыночной средой, в которой работает компания, и выбором методов анализа. Менеджеры предприятий могут проводить собственные оценки конкурентоспособности и использовать их для повышения эффективности деятельности компании в различных областях общей деятельности.

1.2 Современные информационные технологии как фактор повышения конкурентоспособности

Понятие «информационные технологии» возникло относительно недавно – в XX веке в процессе становления информатики. Особенность информационной технологии заключается в том, что предметом и продуктом труда в ней является информация, а орудиями труда – средства вычислительной техники и связи. Информационные технологии можно широко определить как использование компьютеров, программного обеспечения (операционной системы / инструментов и приложений), коммуникаций и сетей для обеспечения удовлетворения информационных потребностей организации. Информационные технологии (ИТ) представляют собой широкий класс дисциплин и областей деятельности, которые относятся к технологиям формирования и управления процессами работы с данными и информацией, с применением вычислительной, компьютерной и коммуникационной техники. «Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» регулирует отношения, возникающие:

- 1) При осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации;
- 2) Применении информационных технологий;
- 3) Обеспечении защиты информации»[1].

Информационные технологии включают в себя все ресурсы, которые необходимы для управления информацией, в частности компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. «В настоящее время информационные технологии являются одним из основных инструментов создания конкурентных преимуществ»[13]. В нашу эпоху более жесткой международной конкуренции корпорации часто должны вносить коренные изменения в стратегию, использовать на рынках новые инструменты с тем, чтобы поддерживать или наращивать свою рыночную долю, а также доходность своей деятельности.

Современные информационные технологии с их стремительно растущим потенциалом и быстро снижающимися издержками открывают большие возможности для новых фирм, корпораций, так и общества в целом. Антонова А. А. и Саулин А. Д. считают, что «инновационная активность, инновационный потенциал, уникальная новизна товара радикально повышают конкурентоспособность предприятия, создают рыночные преимущества с гибким позиционированием и поиском своего клиента»[16]. Успешная деятельность современного предприятия невозможна без систематического и правильного использования информационных технологий. В условиях постоянно меняющейся структуры рынка ИТ на предприятии могут стать одним из важнейших инструментов сохранения и повышения конкурентоспособности.

Информационными технологиями, являются набор интегрированных методов, процессов программного и аппаратного обеспечения для сбора, обработки, хранения, распространения и использования информации. В эпоху цифровых технологий они становятся неотъемлемым элементом современности. Благодаря развитию информационных технологий и применению их на предприятиях, повышается уровень качества продукции и услуг. Начиная с первого этапа создания продукта информационные технологии применяются в виде автоматизированных систем, моделирования

и хранения документации в электронном виде. На этапе снабжения и производства, проводится контроль качества сырья и работы. Хранение и транспортировка проводится, благодаря улучшенному планированию логистики (следовательно, сокращению сроков доставки), а также автоматическому контролю срока годности продуктов. Этап реализации на основе автоматизированного сервиса регистрации жалоб и предложений потребителей. Рассматривая, информационные технологии как фактор конкурентоспособности предприятий.

«Необходимо выделить их основные возможности:

- Предоставление информации для покупателей о продукции и ее преимуществах;
- Возможность просматривать весь перечень продукции;
- Рассылка и информирование клиентов;
- Заказ по ИТ без посредников и магазинных накруток;
- Горячая линия качества;
- Доступный для пользователя интерфейс;
- Возможность привлекать к сотрудничеству высококвалифицированных специалистов в качестве фрилансеров через использование дистанционных технологий;
- Возможность сокращать затраты на аренду помещения путем перевода части сотрудников на дистанционный режим работы»[8].

Помимо этого, информационные технологии оказывают прямое воздействие на работу и развитие предприятий, продемонстрированы на рисунке 1.2.

При правильном использовании современных цифровых технологий, улучшается общая финансовая и операционная деятельность организации.

Во – первых, механизм управления информацией основан на существующих информационных технологиях, работающих в корпоративной информационной системе. Оптимальность управления информацией

оказывает существенное влияние на конкурентоспособность всего предприятия. Во – вторых, при эффективном использовании ИТ в маркетинге, управлении документами, создании сетей и планирование потребностей организации в ресурсах позволяет наладить более эффективную работу.

В – третьих, есть несколько факторов повышающих конкурентоспособность, благодаря ИТ:

- Сокращение затрат и трудоемкости процессов технической подготовки и освоения производства новых изделий;
- Уменьшение календарных сроков вывода новых конкурентоспособных изделий на рынок;
- Улучшение качественных показателей, связанных с внесением изменений в конструкцию и технологию;
- Увеличение объемов продаж изделий, снабженных электронной технической документацией.

Классификация информационных технологий, применяемых в экономике, а именно в работе предприятий насчитывает большой спектр разнообразия. Рассматривая подобную классификацию с точки зрения, увеличения конкурентоспособности с предприятий, можно выделить несколько форм использования ИТ. Чтобы сделать бизнес лучше, существуют разные способы. Первой и самой популярной, является сеть Интернет. Данный инструмент информационных технологий, можно рассмотреть с нескольких сторон. Во – первых, всемирная сеть поддерживает коммерческую деятельность в сфере услуг, производстве продукции, а также во многих отраслях разной направленности работы, размера предприятия и географического положения. А так как все операции могут выполняться с использованием электронного оборудования, территория компании практически не имеет значения. Во – вторых, интернет позволяет, до некоторой степени выровнять условия ведения бизнеса для крупных и малых предприятий, независимо от продуктов или услуг, которые они продают. «В

прошлом, прохождение на новый рынок требовало значительных капиталовложений со стороны организации, но в настоящее время умелое использование интернета может изменить данную ситуацию»[16].

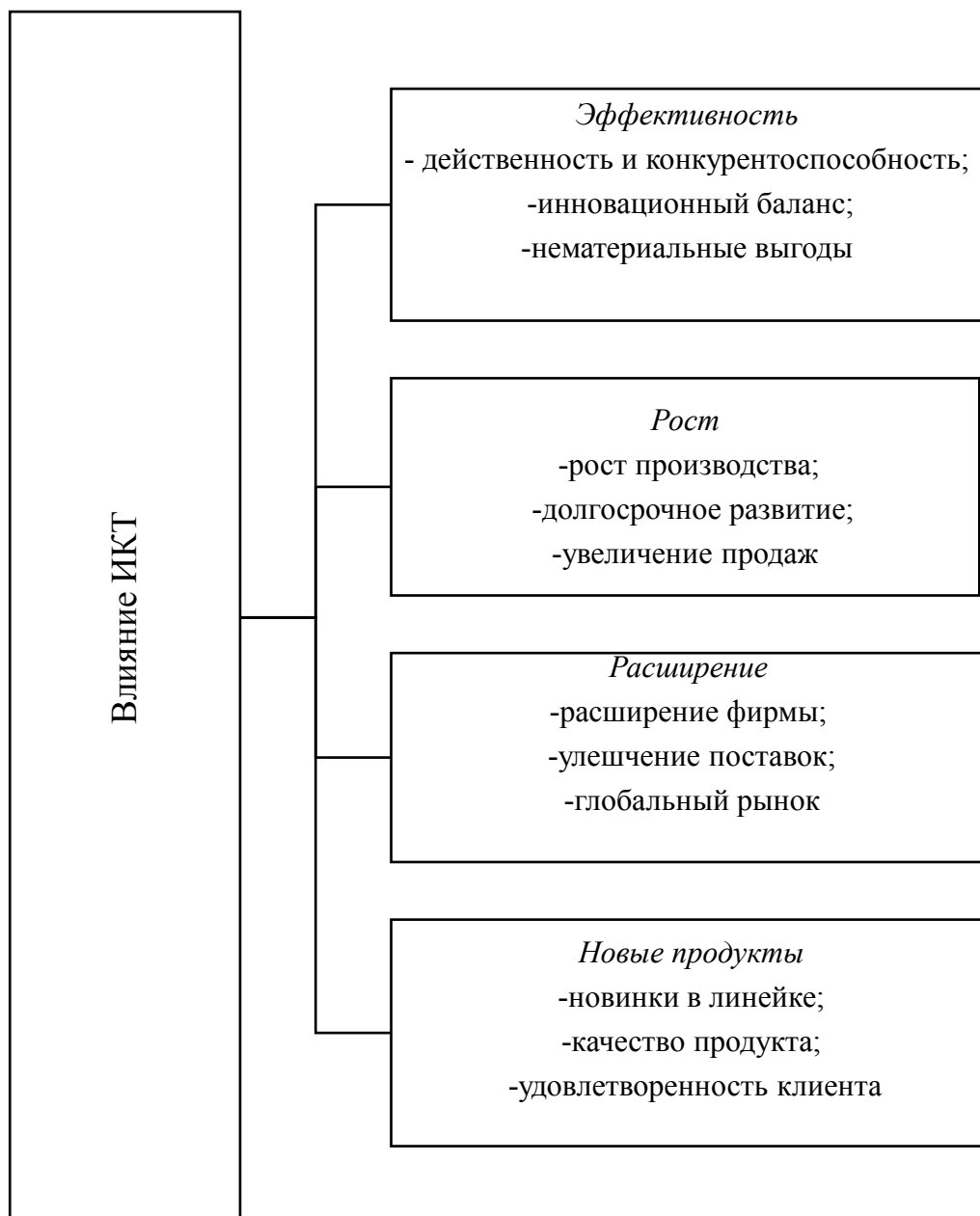


Рисунок 1.2 – Влияние информационных технологий на предприятие

«Таким образом, небольшой бизнес, расположенный в небольшом городе или другой стране, создав веб-сайт, может успешно конкурировать с более крупными компаниями. В – третьих, интернет обладает огромными

потенциальными возможностями для формирования заинтересованного объединения коммерческих организаций»[7]. Организация компьютерной сети позволяет специалисту промышленного предприятия или небольшой коммерческой организации намного быстрее и эффективнее разместить заказ в режиме онлайн.

Информационные технологии позволяют малому бизнесу выходить на новые экономические рынки. Заменяя простую торговлю продукцией или товаров на рынке, на продажу ТРУ на региональных, национальных и международных рынках. Розничные веб-сайты являются наиболее распространенным способом, с помощью которого малые предприятия продают товары одновременно на нескольких различных экономических рынках. Так веб-сайты представляют собой недорогой вариант, к которому потребители могут получить доступ круглосуточно, когда им необходимо приобрести товары или услуги.

«Владельцы малого бизнеса также могут использовать интернет-рекламу для выхода на новые рынки и клиентов, с помощью тщательно размещенных веб-баннеров или рекламных объявлений»[3]. Второй, не менее популярной формой реализации ИТ, является программное обеспечение, во всех параметрах его возможностей. Итак, сюда можно отнести одну из самых известных вычислительных программ, это «1С», которая ориентируется на поддержке и разработке компьютерных программ и баз данных делового и домашнего назначения для автоматизации бизнеса.

Во-вторых, владельцы малого бизнеса используют технологии, чтобы уменьшить бизнес-затраты. Базовое программное обеспечение предприятия позволяет фирме автоматизировать такие функции, как ведение учета, бухгалтерский учет или расчет заработной платы. Также, сюда можно отнести базовое программное обеспечение пакет «Microsoft Office» и многие другие известные программы, которые используют в своей работе МСП. Третьей формой являются электронно-вычислительные устройства и сервисы. Использование которых помогает значительно упростить связь между

партнерами или сотрудниками, что в свою очередь повышает эффективность работы предприятия. Благодаря мобильным технологиям домашние офисы могут мгновенно работать вместе. Например, в настоящее время можно использовать приложения для телефона, чтобы отслеживать свои расходы, синхронизировать их с офисным программным обеспечением и т. д. А также вы можете управлять своими банковскими счетами, страховкой и другими вещами с помощью телефона и т. д.

Бизнес-технологии — это четвертая форма, и они помогают компаниям выполнять больше работы. Большинство компьютерных программ позволяют сотрудникам делать больше за меньшее время, чем если бы они делали это старомодным способом. Таким образом, менеджеры внедряют бизнес-технологии, чтобы уменьшить количество ручного труда в бизнес-функциях или избежать излишних расходов на оплату труда персонала. Использование автоматизации обеспечивает конкурентные преимущества, позволяет компаниям ускорить процессы ведения бизнеса и минимизировать издержки.

Согласно исследованиям международных организаций, более 50% малых и средних предприятий развивающихся государств активно используют мобильную связь и глобальные сети для работы организаций. А в развитых странах повсеместно используют интернет ресурсы, бизнес – технологии, различное программное обеспечение и многое другое, что позволяет данным организациям сохранять конкурентоспособность и систематически получать прибыль. Подводя итог всему, можно сделать вывод, что информационные технологии играют большую роль в развитии конкурентоспособности субъектов малых, средних и крупных предприятий.

На сегодняшний день приобретают популярность такие понятия, как виртуальная и информационная экономика, потому что это тесно связанные области, которые вместе дают положительный экономический эффект, а также положительный производственный результат. Без применения новейших ИТ работа не сможет динамично и быстро развиваться, в следствии чего потеряет необходимую способность конкурировать на рынке. А так как рынок — это

быстро развивающаяся система, предприятиям необходимо использовать современные информационные технологии. Таким образом, цифровая экономика оказывает существенное влияние на успешное развитие малых и средних предприятий. Использование информационных технологий повышает эффективность компании, производительность и потенциал роста, а также ее конкурентоспособность как на внутреннем рынке, так и в мировой экономике.

Использование информационных технологий значительно упрощает вхождение предприятий на рынок и дает возможность выровнять условия ведения бизнеса для крупных и малых предприятий, независимо от продуктов или услуг, которые они продают. Не менее важным фактом является, автоматизация таких функций, как ведение учета, бухгалтерского учета или расчет заработной платы.

Кроме того, информационные технологии служат эффективным инструментом в принятии экономически важных решений и участвуют в процессе эффективного управления в любой сфере деятельности. Современные модели информационных технологий предоставляют дополнительные возможности для расчета и прогнозирования безубыточного результата.

Конечно же, широкое использование цифровых технологий в финансово-хозяйственной деятельности предприятий в настоящее время является решающим фактором конкурентоспособности в современном бизнесе.

Более того, наблюдается интенсификация внедрения инноваций в сфере информационных технологий, что свидетельствует об исключительной важности данной сферы. Например, сегодня наблюдается массовое внедрение технологий безбумажного документооборота, который сегодня имеет одинаковую юридическую значимость по сравнению с бумажным. «При этом система электронного документооборота внедряется не только внутри предприятий, но и в их внешнем окружении (контрагенты, различные госструктуры и прочие) для автоматизации взаимоотношений»[25].

Для интенсификации внедрения цифровых технологий для бизнеса сегодня используется ряд дополнительных сервисов, которые дают актуальную контекстную информацию, существенно облегчающую процесс принятия управленческих решений. Например, уже широко известен сервис от компании 1С, называемый 1СПАРК Риски, который позволяет оценить потенциальные риски при заключении договора с каким-либо предприятием в контексте оценки их платежеспособности, предупреждения о банкротстве или ликвидации предприятия, а также риска столкнуться с фирмой-однодневкой. Помимо различных информационных сервисов, в настоящее время идет активное внедрение технологий искусственного интеллекта, который уже сегодня способен решать широкий спектр проблем при управлении предприятием.

Информационные технологии влияют на деятельность и успех практически всех предприятий: от стратегического планирования до операционной эффективности, управления проектами и маркетинга. Успешное внедрение современных информационных технологий может стать определяющим фактором для повышения конкурентоспособности компании.

2 Анализ хозяйственной деятельности ООО «Капитал-Полис»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Капитал-Полис»

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы является страховая компания ООО «Капитал Полис». Фирменное наименование предприятия: общество с ограниченной ответственностью «Страховая компания «Капитал-Полис» зарегистрирована в едином государственном реестре юридических лиц 7 лет 2 месяца назад 10 марта 2017. Страховая компания «Капитал-полис» была основана в ноябре 1993 года в Санкт - Петербурге Алексеем Кузнецовым с группой единомышленников. С самого начала основной вектор развития был направлен на новое, в тот момент, направление – добровольное медицинское страхование (ДМС).

1993 год «Капитал-полис» первым в России создал систему свободного выбора медицинского учреждения и лечащего врача из перечня контрактных медицинских учреждений.

1994 год «Капитал-полис», впервые в стране, предложил выплату возмещения (reimbursement) по расходам на медицинские услуги, полученные клиентом от медицинского учреждения, не входящего в договор с компанией. 1998 год «Капитал-полис» входит в состав финансово-промышленной группы «Интеррос», его основным акционером становится страховая компания «Согласие».

1999 год «Капитал-полис» вводит страховые программы «Ваш персональный доктор» и «Семейный врач», закрепляющие персональную ответственность врача за здоровье застрахованных. 2001 год «Капитал-полис» открывает собственный медицинский центр в Санкт-Петербурге.

2003 год «Капитал-полис» открывает для своих клиентов стационарное отделение на базе ЦМСЧ № 122. Реализуется приуроченный к 10-летию компании социальный проект (совместно с Государственным музеем-

заповедником «Павловск») – «Велосипедные экскурсии по Павловскому парку».

2004 год компания выходит на рынок страхования выезжающих за рубеж. Приобретено в собственность здание по адресу: Московский проспект, дом 22, лит. 3.

2005 год СК «Капитал-полис» создает службу персональных менеджеров здоровья, функцией которой является обеспечение личного контакта с клиентом для организации медицинской помощи и индивидуального сопровождения в медицинских учреждениях.

2006 год «Капитал-полис» расширяет спектр предоставляемых услуг. Помимо медицинского страхования в портфель страховой группы теперь входят: автострахование, страхование имущества и залогов, страхование ответственности.

2007 год «Капитал-полис» становится членом Санкт-Петербургской Торгово-промышленной палаты и Санкт-Петербургского Союза предпринимателей. Генеральный директор СК «Капитал-полис» Алексей Кузнецов признан одним из наиболее эффективных менеджеров предприятий, организаций и учреждений России, ему присвоено почетное звание «Топ-менеджер Российской Федерации 2007».

2008 год Страховая компания «Капитал-полис» награждена знаком качества «Сделано в Петербурге» за услуги «Добровольное медицинское страхование», «Капитал-полис-Медицина» - за услуги «Обязательное медицинское страхование».

2009 год Медицинский центр «Капитал-полис» реконструирован и обновлен. Расширена лицензия центра на новые виды медицинской помощи.

2010 год «Капитал-полис» становится членом международного общества «Друзья Русского музея».

2011 год Страховая компания «Капитал-полис» представляет уникальную для рынка ДМС программу «Здоровая команда», которая, помимо стандартного полиса ДМС, включает в себя профилактические медицинские

услуги, а также систему оценки эффективности, как коллектива в целом, так и каждого сотрудника в отдельности.

2012 год Национальное рейтинговое агентство присваивает СК «Капитал-полис» индивидуальный рейтинг надежности на уровне А- (высокая надежность, третий уровень). В медицинском центре открывается стоматологическое отделение. Страховая компания «Капитал-полис Медицина» награждена знаком качества «Сделано в России» знаком качества «Сделано в Санкт-Петербурге», компания также занимает 1-ое место в Петербурге среди страховых компаний, работающих в системе обязательного медицинского страхования, по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга.

2013 год СК «Капитал-полис» приобретает недвижимость в Петроградском районе под создание медицинского центра. СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 1-ое место по ОМС в Петербурге по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга. «Национальное Рейтинговое Агентство» присваивает рейтинг надежности на уровне «А» (Высокая надежность).

2014 год СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 1-ое место в Петербурге по ОМС, по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга. «Национальное Рейтинговое Агентство» подтверждает рейтинг надежности на уровне «А» (Высокая надежность).

2015 год СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 1-ое место в Петербурге по ОМС, по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» присваивает рейтинг надежности на уровне «А» (Высокий уровень надежности). Компания становится призером ежегодного рейтинга «ТОП-7 лучших страховых компаний ДМС», по оценке врачей частных клиник Санкт-Петербурга.

2016 год В СК «Капитал-полис» основными акционерами становятся российские инвесторы – несколько крупных петербургских бизнесменов. СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 2-ое место в Петербурге по ОМС, по

оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтверждает рейтинг надежности на уровне «А» (Высокий уровень надежности). Генеральный директор СК «Капитал-полис» Алексей Кузнецов становится победителем в номинации «Эксперт в сфере медицинского страхования». СК «Капитал-полис» - лауреат ежегодного рейтинга лучших страховых компаний ДМС «ТОП-10» в номинации «Доверие медиков»[25].

2017 год СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 1-ое место по ОМС в Петербурге, по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга, а СК «Капитал-полис» - 2-ое место в Петербурге по сборам по страхованию грузов и ответственности перевозчиков и 4-ое место по сборам по ДМС. Генеральный директор СК «Капитал-полис» Алексей Кузнецов отмечен на церемонии «Делового Петербурга» «ТОП-100» специальной номинацией «Лидер страхования» за многолетний вклад в развитие страхового бизнеса в Петербурге. СК «Капитал-полис» - лауреат четвертого ежегодного рейтинга лучших страховых компаний ДМС «ТОП-10». Рейтинговое агентство «Эксперт РА» пересмотрело рейтинг надежности страховой компании «Капитал-полис» и повысило его с уровня А(І) до уровня А+(ІІІ).

2018 год Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг надежности страховой компании «Капитал-полис» ruBBB+. СК «Капитал-полис – Медицина» занимает 1-ое место по ОМС в Петербурге, по оценке Территориального фонда ОМС Санкт-Петербурга. Сегодня страховая группа «Капитал-Полис» - один из крупнейших страховщиков Северо-Запада и России с портфелем услуг, позволяющим обеспечить комплексную защиту интересов бизнеса и удовлетворить практически любые страховые запросы клиентов.

2019 год Открытие нового медицинского центра – «Невская клиника».

2020 год Капитал-Полис получил награду «Лучший диспетчерский пульт». Победителя определяет среднее время дозвона в секундах в рейтинге диспетчерских пультов «Совета по страхованию».

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг финансовой надежности страховой компании «Капитал-полис» на уровне ruBBB+ и установило стабильный прогноз по рейтингу.

2022 год Национальное рейтинговое агентство (НРА) присвоило ООО «Страховая компания «Капитал–полис» кредитный рейтинг на уровне «А» по национальной рейтинговой шкале для Российской Федерации и установило прогноз «Стабильный».

Страховой рынок в России очень важен для экономики и безопасности людей. Он включает обязательное страхование, такое как ОСАГО (обязательное страхование автогражданской ответственности) и ОМС (обязательное медицинское страхование), а также добровольное страхование. В сегмент добровольного страхования входят автострахование (КАСКО), медицинское страхование (ДМС), страхование жизни, страхование имущества, страхование ответственности, страхование от несчастных случаев и болезней.

Увеличение конкуренции на страховом рынке приводит к росту числа страховых компаний и продуктов, что усиливает конкурентное давление. Вследствие этого снижается разница, что вынуждает компании улучшать качество обслуживания. Регуляторные изменения, введенные Центральным банком России, усиливают контроль за деятельностью страховых компаний, поэтому им приходится больше отчитываться и накапливать больше денег.

Сегодня группа «Капитал-полис» является одним из лидеров рынка страхования Санкт-Петербурга. Компания работает как на рынке корпоративного страхования, так и с розничными клиентами.

Миссия компании: «Обеспечить наших клиентов надежной защитой от финансовых рисков, предоставляя высококачественные и инновационные страховые продукты и услуги, способствуя их спокойствию и уверенности в завтрашнем дне»[14].

«Основные стратегические цели «Капитал-Полис»:

- Увеличение доли рынка на текущих сегментах.

- Создание и запуск новых страховых программ, ориентированных на потребности рынка.
- Автоматизация и цифровизация внутренних процессов для повышения эффективности работы.
- Улучшение системы управления рисками»[10].

Основной вид деятельности организации: Страхование медицинское.

Дополнительно организация заявила следующие виды деятельности, представленные в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Виды деятельности страховой компании ООО «Капитал-Полис»

65.12.4	Страхование от несчастных случаев и болезней
65.12.5	Страхование рисков
65.12.9	Прочие виды страхования, не включенные в группировки

ООО «СК «КАПИТАЛ-ПОЛИС» имеет лицензии на право заниматься следующими видами деятельности, которые продемонстрированы в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Лицензии ООО «Капитал-Полиса»

Номер, дата выдачи	Кем выдан	Виды деятельности	Срок действия
СИ № 1336 от 13.04.2018	Центральный банк Российской Федерации	Добровольное имущественное страхование	С 24.04.2018
СЛ №1336 от 13.04.2018	Центральный банк Российской Федерации	Добровольное личное страхование, за исключением	С 24.04.2018

		добровольного страхование жизни	
СЛ № 1336 от 29.06.2017	Центральный банк Российской Федерации	Добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхование жизни	С 05.07.2017

Организация включена в реестр Роскомнадзора как оператор, осуществляющий обработку персональных данных.

ООО «СК «КАПИТАЛ-ПОЛИС» зарегистрировано по адресу: 190013, г. Санкт-Петербург, пр-кт Московский, д. 22 литер з, каб. 516.

Учредителями ООО «СК «КАПИТАЛ-ПОЛИС», которые показаны в таблице 2.3 являются:

Таблица 2.3- Учредители компании ООО «СК «Капитал-Полиса»

Учредители		Доля	Стоимость	С какой даты
Морозов Федор Никитич (ИНН: 782571686853)		65,36%	196 млн руб.	10.03.2017
Сергеев Сергей Сергеевич (ИНН: 780615206944)		15%	45 млн руб.	25.12.2019
Полякова Алина Ильинична (ИНН: 781302267845)		9,9%	29,7 млн руб.	25.12.2019

Руководителем организации (лицом, имеющим право без доверенности действовать от имени юридического лица) с 10 марта 2017 г. является генеральный директор Кузнецов Алексей Николаевич.

Уставный капитал ООО «СК «КАПИТАЛ-ПОЛИС» составляет 300 млн руб. Это значительно больше минимального уставного капитала, установленного законодательством для ООО (10 тыс. руб.). До 21.05.2019 уставный капитал составлял 120 млн руб.

Компания СК «Капитал-Полис», принимала участие в 32 торгах из них выиграла 24. Основным заказчиком является «ЦГЭ»СПб, ГАУ.

Данные о численности сотрудников организации за 2023 год в налоговых органах отсутствуют; в 2021 году численность составляла 116 человек.

Организационная структура страховой компании ООО «Капитал-Полис» включает в себя несколько ключевых подразделений и уровней управления, представлена на рисунке 2.1.

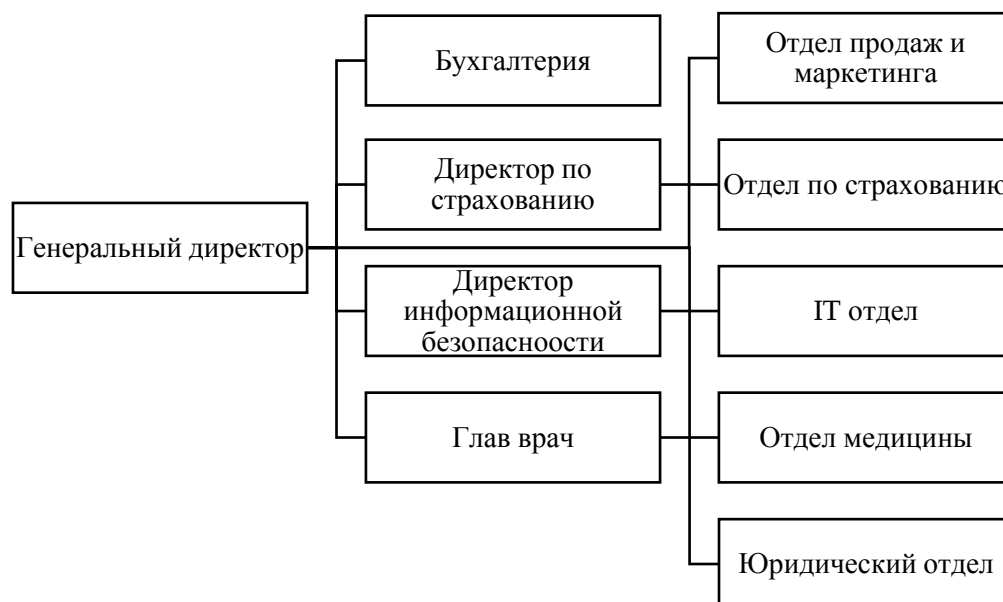


Рисунок 2.1 - Организационная структура ООО «Капитал-Полис»

Все подразделения ООО «Капитал-Полис» работают в тесном взаимодействии для достижения общих целей компании. Эффективное взаимодействие обеспечивается за счет налаженной системы внутренней коммуникации и регулярных совещаний, на которых обсуждаются текущие вопросы и стратегические планы. Подразделения обмениваются информацией и ресурсами, что позволяет оперативно реагировать на изменения рынка и потребности клиентов.

Финансовые показатели компании «СК «Капитал -Полис» за 2022 и за 2023 год, представлены в таблице 2.4 и в таблице 2.5.

Таблица 2.4 – Финансовые показатели ООО «Капитал-Полис» за 2022 год

Выручка	254,5 млн руб.
Прибыль	68,65 млн руб.
Активы	278,98 млн руб.
Капитал	198,56 млн руб.

Таблица 2.5 – Финансовые показатели ООО «Капитал-Полис» за 2023 год

Выручка	292,32 млн руб.	+ 14.86 %
Прибыль	85,4 млн руб.	+ 24.4 %
Активы	305,27 млн руб.	+ 9.42 %
Капитал	252, 37 млн руб.	+ 27.1 %

Финансовый анализ компании ООО «Капитал-Полис», показан на таблице 2.6.

Таблица 2.6 - Финансовый анализ компании ООО «Капитал-Полис»

	2021 г.	2022 г.	2023 г.
1. Финансовая устойчивость			
1.1. Коэффициент автономии (финансовой независимости)	0.92	0.71	0.83
1.2. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	0.43	-4.36	-0.16
1.3. Коэффициент покрытия инвестиций	0.92	0.71	0.83

2. Ликвидность			
2.1. Коэффициент текущей ликвидности	1.75	0.19	0.86
2.2. Коэффициент быстрой ликвидности	1.71	0.17	0.84
2.3. Коэффициент абсолютной ликвидности	1.17	0.01	0.66
3. Рентабельность			
3.1. Рентабельность продаж	0.21	0.27	0.29
3.2. Рентабельность активов	0.17	0.25	0.28
3.3. Рентабельность собственного капитала	0.18	0.35	0.34

По данным таблицам мы видим, что финансовые показатели страховой компании «Капитал-Полис» с 2022 года по 2023 год увеличились. Это свидетельствует о ее успешном развитии и улучшения эффективности деятельности.

2.2 Анализ конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис»

В данной части выпускной квалификационной работе будет проанализирована деятельность компании «Капитал-Полис» и его конкурентов.

Цель анализа конкурентоспособности организации заключается в определении, какие преимущества перед конкурентами она может достичь, и как их можно использовать, сохранить в конкретной обстановке.

PEST-анализ (анализ политических, экономических, социальных и технологических факторов) является инструментом стратегического планирования, который помогает оценить влияние внешних факторов на конкурентоспособность организации или бизнеса.

Чтобы оценить внешнюю среду ООО «Капитал-Полис» и что может повлиять на деятельность, необходимо провести PEST-анализ, представленный в таблице 2.7.

Этот анализ поможет компании лучше понять текущие и потенциальные условия рынка, принять обоснованные стратегические решения и адаптироваться к изменениям в окружающей среде.

Таблица 2.7- PEST-анализ ООО «Капитал-Полиса»

Описание фактора	Влияние фактора	1	2	3	4	5	Средняя оценка	Оценка с поправкой на вес
Политические факторы								
1. Законодательство о страховании	3	3	2	2	4	3	2,8	0,27
2. Налоговая политика	2	2	3	4	4	2	3	0,19
3. Правила лицензирования и регулирования	3	5	4	3	2	2	3,2	0,30
Экономические факторы								
1. Уровень безработицы	2	2	3	2	4	3	2,8	0,18
2. Инфляция	2	3	4	3	2	2	2,8	0,18
3. Экономический рост и спад	3	5	5	4	3	4	4,2	0,40
Социальные факторы								
1. Предпочтения и потребности клиентов в страховании	3	4	5	3	2	3	3,4	0,32
2. Демографические изменения	3	3	4	2	3	4	3,2	0,30
3. Уровень жизни, образования и здоровья	2	3	4	2	5	4	3,6	0,23
Технологические факторы								
1. Развитие новых технологий в страхований	3	5	4	5	3	4	4,2	0,40
2. Цифровизация и онлайн-сервисы для клиентов	3	4	5	3	4	5	4,2	0,40
3. Информационная безопасность	2	4	4	3	5	4	4	0,25
Общий итог	31						41,4	

По данной таблице можно сделать вывод, что экономический рост и спад имеет высокий вес, что указывает на критическое значение экономической стабильности для компании. Инфляция оказывает влияние на финансовые результаты. Уровень безработицы также имеет некоторое значение для рынка страхования. Предпочтения и потребности клиентов в страховании - высокий вес указывает на важность понимания потребностей клиентов для успешной стратегии страхования. Демографические изменения также имеют значительное значение для адаптации продуктов и услуг страховых компаний. Уровень жизни, образования и здоровья - оказывают влияние на целевую аудиторию и их способность приобретать страховые продукты. Развитие новых технологий в страховании указывает на критическое значение инноваций и технологического прогресса для страховых компаний. Цифровизация и онлайн-сервисы для клиентов имеют высокое значение для удовлетворения потребностей клиентов. Информационная безопасность менее важна по сравнению с другими факторами, все же требует внимания из-за угроз кибербезопасности.

Исходя из этого анализа, можно сделать вывод, что экономический рост и спад, развитие новых технологий в страховании, предпочтения клиентов и цифровизация являются ключевыми факторами, требующими особого внимания со стороны страховых компаний при разработке стратегии и принятии управленческих решений.

Матричный PEST-анализ представляет собой метод анализа внешней среды, который помогает более систематически изучить и оценить влияние политических, экономических, социальных и технологических факторов на бизнес или организацию. Матричный вид PEST-анализ является мощным инструментом стратегического планирования, который представлен в таблице 2.8. Здесь сортируются показатели по всем факторам по их весу который помогает компаниям лучше понять окружающую среду и принимать обоснованные решения для достижения успеха. Самые важные, по результатам анализа, факторы исследуют глубже.

Таблица 2.8 - Матричный вид PEST-анализа компании ООО «Капитал-Полис»

Политические		Экономические	
Фактор	Вес	Фактор	Вес
1. Правила лицензирования и регулирования	0,30	1. Экономический рост и спад	0,40
2. Законодательство о страховании	0,27	2. Инфляция	0,18
3. Налоговая политика	0,19	3. Уровень безработицы	0,18
Социальные		Технологические	
Фактор	Вес	Фактор	Вес
1. Предпочтения и потребности клиентов в страховании	0,32	1. Развитие новых технологий в страховании	0,40
2. Демографические изменения	0,30	2. Цифровизация и онлайн-сервисы для клиентов	0,40
3. Уровень жизни, образования и здоровья	0,23	3. Информационная безопасность	0,25

В Матричном PEST- анализе можно увидеть показатели, и чем выше рассчитан показатель, тем большего внимания он требует.

Основными конкурентами страховой компании «Капитал-Полис» являются:

АО «СОГАЗ» - крупная российская страховая компания, отнесена к разряду системообразующих, лидер одноимённой страховой группы Согаз. «Согаз-мед» — федеральная медицинская страховая компания, специализирующихся на обязательном медицинском страховании (ОМС). По совокупному размеру получаемых страховых премий в 2019 году заняла первое место, в 2011—2015 годах стабильно занимала 2-е место в России. Основана в 1993 году как дочерняя страховая компания российского газового монополиста «Газпром», на конец 2020 года ему и его дочерним структурам принадлежало 21,19 % акций.

ПАО «Росгосстрах» - (сокр. от Российская государственная страховая компания, популярная аббревиатура также — РГС) — российская страховая компания, является одной из крупнейших по масштабам (присутствию в регионах), собранным страховым премиям, активам и резервам страховой организацией в России. На протяжении многих лет занимала первое место по объёмам собираемой страховой премии в стране. Относится к категории системообразующих российских страховых компаний. Является правопреемником Госстраха СССР (основан 6 октября 1921 года), в этом качестве в 2021 году отметила своё 100-летие.

АО «Макс» - (Московская акционерная страховая компания) было образовано в 1992 году, одним из учредителей компании стал экс-министр здравоохранения и социального развития Михаил Зурабов. В первые годы компания концентрировалась на развитии медицинского страхования. В 1994 году была создана дочерняя компания — «Макс-м», специализирующаяся на добровольном и обязательном медицинском страховании.

Список конкурентов составлялся в результате анализа участия компании в тендерах и гос. закупках.

Далее будет рассмотрен конкурентный анализ за 2023 год «Капитал-Полис», чтобы определить долю рынка среди конкурентов которые продемонстрированы в таблице 2.9.

Таблица 2.9 – Конкурентный анализ ООО «Капитал-Полис»

Название компании	Доля рынка, %	Чистая прибыль, млн руб.
ООО «Капитал-Полис»	6	85,4
АО «СОГАЗ»	14	268,2
ПАО «Росгосстрах»	18	194,7
АО «Макс»	7	82,8

По данным видно, что ООО «Капитал-Полис» занимает меньшую долю рынка по сравнению с основными конкурентами. Чистая прибыль компании составляет 85,4 миллиона рублей, что также указывает на ее неплохом финансовом положении.

Чтобы определить конкурентное преимущество среди представленных компаний, необходимо провести анализ сильных и слабых сторон компании «Капитал -Полис» и его конкурентов, которые представлены в таблице 2.10.

Таблица 2.10 – Анализ сильных и слабых сторон конкурентов ООО «Капитал-Полис»

Название компании	Сильные стороны	Слабые стороны
ООО «Капитал-Полис»	Быстрая адаптация к изменениям на рынке. Высокий уровень надежности.	Медленная цифровизация и внедрение новых технологий. Отсутствие уникального предложения.
АО «СОГАЗ»	Широкий спектр страховых продуктов для корпоративных клиентов. Разработка и предложении новых страховых услуг.	Меньшая ориентация на розничных клиентов. Высокая зависимость от крупных корпоративных клиентов.
ПАО «Росгосстрах»	Широкий охват страховых продуктов. Известный бренд с долгой историей.	Недостатки в уровне обслуживания. Возможные задержки в выплатах страховых случаев.
АО «Макс»	Широкий спектр страховых продуктов. Развитая сеть филиалов и офисов.	Высокие тарифы. Отсутствие инновационных разработок.

Исходя из данных таблицы, страховая компания «Капитал-Полис» обладает несколькими преимуществами, это быстрая адаптация к изменениям

на рынке, и высокий уровень надежности. Так же присутствуют и слабые стороны у «Капитал-Полиса» медленная цифровизация и внедрение новых технологий и отсутствие уникального предложения. Это может ограничивать возможности для расширения доли рынка и привлечение новых клиентов.

Чтобы оценить конкурентную среду и структуру рынка страхования Капитал-Полис, будет применен анализ 5 сил Портера.

Этот анализ позволит определить силы, влияющие на прибыльность и конкурентоспособность компании. Он поможет выявить угрозы от новых конкурентов, силы покупателей и поставщиков, а также заменяемость продуктов или услуг. Такой анализ поможет «Капитал-Полису» лучше понять свое положение на рынке и принять соответствующие стратегические решения для укрепления своей позиции и повышения конкурентоспособности.

1. Опасность появления новых конкурентов в отрасли.

Появление новых конкурентов может представлять угрозу. Новые игроки могут предложить более широкий ассортимент товаров или более выгодные цены, что может привести к потере доли рынка. Кроме того, новые конкуренты могут иметь лучшие маркетинговые стратегии или более эффективные системы управления, что также может негативно сказаться на компании «Капитал-Полис». Однако, если компания будет готова к конкуренции и сможет адаптироваться к новым условиям рынка, она сможет сохранить свою долю рынка и даже увеличить ее.

2. Давление поставщиков.

Такие поставщики, как перестраховщики и ИТ-провайдеры, могут влиять на «Капитал-Полис», поскольку они занимают сильные позиции на рынке. Если поставщики единственные или у них есть что-то особенное, они могут взимать больше или ухудшить сделку.

3. Давление потребителей.

Потребители страховых услуг могут оказывать давление на компанию в виде требований к ценам, качеству обслуживания, а также к ассортименту

продуктов. Конкуренция на рынке страхования может привести к тому, что потребители будут более взыскательными и требовательными.

4. Опасность со стороны товаров-заменителей.

Возможность замены продуктов и услуг страховой компании «Капитал-Полис» высокая, поскольку клиенты могут перейти к другим страховщикам или использовать другие методы управления рисками, если им не понравится, что предлагает «Капитал-Полис».

5. Конкуренция между действующими в отрасли компаниями.

Крупные игроки активно соперничают между собой за долю рынка, используя различные стратегии, такие как снижение цен, расширение ассортимента страховых услуг, улучшение сервиса, внедрение инноваций с систему страхования.

Таким образом, «Пять сил Портера» подчеркивает необходимость для «Капитал-Полиса» постоянно адаптироваться к изменяющимся условиям рынка и разрабатывать эффективные стратегии для укрепления своих позиций на рынке страхования.

При совершенствовании системы управления компанией «Капитал-Полис» допустимым будет являться заимствование формируемых тактик у конкурентов, обладающих успехом в положении на рынке, однако этого может быть недостаточно. Крайне важным в данном случае представляется прогнозирование, способствующее разработке собственных тактик компании, что потенциально позволит обойти конкурентов в спектре предоставляемых услуг.

Улучшение качества предоставляемых услуг вкупе с внедрением инновационных технологий, опережающих технологии конкурентов, обеспечит гарантированное повышение конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис». Расширение ассортимента предлагаемых услуг и развитие партнерских отношений, существующих на современном рынке, также позволит добиться больших результатов и обойти большинство конкурирующих компаний.

Продвижение бренда компании на рынке также положительно скажется на реализации предлагаемых услуг, позволит привлечь существенно большую аудиторию.

Поиск путей улучшения качества обслуживания, расширение количества сотрудников и регулярное прохождение ими курсов повышения квалификации также обеспечит компанию коллективом, состоящим из опытных специалистов. «Реализация услуг, предоставляемых компанией, производимая также через мобильные приложения помимо очного контакта, обеспечит большой охват аудитории»[23]. Вместе с переходом компании в область цифровых платформ перспективным видится использование и последующая реализация программ лояльности, систем накопления бонусов. Это позволит удерживать значительно большее количество клиентов, так как использование подобной системы предполагает дальнейшее сотрудничество.

3 Разработка мероприятий по управлению проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис» с помощью внедрения современных информационных технологий

3.1 Мероприятия управления проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис» с помощью внедрения современных информационных технологий

Компания ООО «Капитал-Полис», базирующаяся в Санкт-Петербурге, сталкивается с рядом проблем, которые ограничивают её конкурентоспособность. Несмотря на это, на рынке присутствует жесткая конкуренция, требующая постоянного улучшения и адаптации бизнес-процессов к современным требованиям.

Повышение конкурентоспособности является одной из наиболее актуальных проблем большинства современных компаний. В результате анализа ООО «Капитал-полис» на текущий момент было установлено, что компания не всегда использует современные модели взаимодействия с клиентами, управление проектами в компании устарело и нуждается в ряде дополнений. Ключевой проблемой использования устаревших моделей управления компанией является потенциально меньший охват клиентов, при этом, что характерно, значительно падает эффективность компании, так как затраты на проведение повседневных операций существенно увеличиваются. Снижение скорости обработки заказов, поступающих от клиентов, также отрицательно сказывается на работе компании, также это приводит к падению её репутации. Сохранение имиджа компании в современных условиях является принципиально важным.

Использование современных технологий во многом упростит процесс модернизации компании ООО «Капитал-Полис», так как это позволит увеличить эффективность работы с клиентами, снизить затраты на

обслуживание. Выгодным видится внедрение автоматизированных CRM-систем. Многие современные компании, стремясь увеличить клиентскую базу и упростить процесс установки контакта с потенциальными клиентами, открывают собственные каналы либо объединения в мессенджерах. Это является удобным способом взаимодействия с аудиторией, так как позволяет с минимальными затратами и рисками для компании значительно увеличить охват. Полезным окажется также использование чат-ботов, помогающих клиентам сориентироваться в спектре предоставляемых компанией услуг.

Так как целью проекта по усовершенствованию компании является повышение конкурентоспособности, наиболее выгодной в данном случае становится именно реализация услуг ООО «Капитал-Полис» через современные социальные сети либо мессенджеры.

Предлагаемые решения обеспечат компанию большей эффективностью в области клиентского сервиса, что положительно скажется как на охвате компании, так и на ее потенциальной прибыли.

Необходимость этого проекта по внедрению «телеграм-бота» обоснована стремлением компании «Капитал-Полис» улучшить свою позицию на рынке, повысить качество обслуживания клиентов, быстро и удобно подавать заявления о страховых случаях, получать информацию и поддержку в любое время. и оптимизировать внутренние бизнес-процессы. Эти меры позволят компании не только сохранить текущих клиентов, но и привлечь новых, а также улучшить свои финансовые показатели и укрепить репутацию. Это также приведет к сокращению времени выполнения задач и уменьшению затрат.

Его главная задача в онлайн режиме помогать нашим клиентам по КАСКО в случае ДТП и других неприятностей, которые могут произойти с автомобилем.

Описание Бот помощника Smart КАСКО:

- Подскажет, какие действия необходимо совершить при страховом случае;

- Предоставит список необходимых документов для подачи в страховую компанию;

- Покажет адреса точек приема документов;
- Отправит уведомление в СК о произошедшем страховом случае;
- Поделится информацией полезной для автомобилистов.

Функции, которые будет выполнять «телеграм-бота»

Capital_polis_kasko_bot:

1. Приветственное сообщение:

- Приветствие пользователя и краткое описание доступных функций бота.

- Возможность выбора языка общения.

2. Расчет стоимости КАСКО:

- Запрос основных данных о транспортном средстве (марка, модель, год выпуска).

- Информация о водителе (возраст, стаж вождения, история страховых случаев).

- Предварительный расчет стоимости полиса КАСКО на основе введенных данных.

3. Оформление заявки:

- Интерактивная форма для ввода необходимых данных (контактные данные, паспортные данные, документы на автомобиль).

- Загрузка фотографий документов (паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства).

- Отправка заявки на оформление полиса КАСКО.

4. Консультации и поддержка:

- Вопросы по существующим полисам и условиям страхования.

- Возможность задать вопрос специалисту и получить обратную связь.

- Информация о страховых покрытиях, исключениях и дополнительных услугах.

5. Уведомления и напоминания:

- Напоминания о необходимости продления полиса.
- Уведомления о новых акциях, скидках и специальных предложениях.

6. Контактная информация:

- Доступ к контактам службы поддержки.
- Информация о местоположении офисов и графике работы.

Примерный сценарий взаимодействия:

1. Старт:

- Пользователь отправляет команду /start и получает приветственное сообщение.

- Пользователь выбирает интересующую его услугу (расчет стоимости, оформление заявки, консультация).

2. Расчет стоимости:

- Пользователь вводит данные о своем автомобиле и себе.
- Бот предоставляет предварительный расчет стоимости полиса.

3. Оформление заявки:

- Пользователь заполняет форму с личными данными и загружает необходимые документы.

- Бот отправляет подтверждение о получении заявки и информирует о сроках обработки.

4. Консультации и поддержка:

- Пользователь задает вопрос, на который бот отвечает автоматически или перенаправляет на специалиста.

5. Уведомления:

- Бот отправляет пользователю напоминание о необходимости продления полиса за несколько дней до истечения срока действия текущего полиса.

На рисунке 3.1 будет показано как выглядит Бот помощник Smart КАСКО, на рисунке 3.2 какими функциями он обладает.

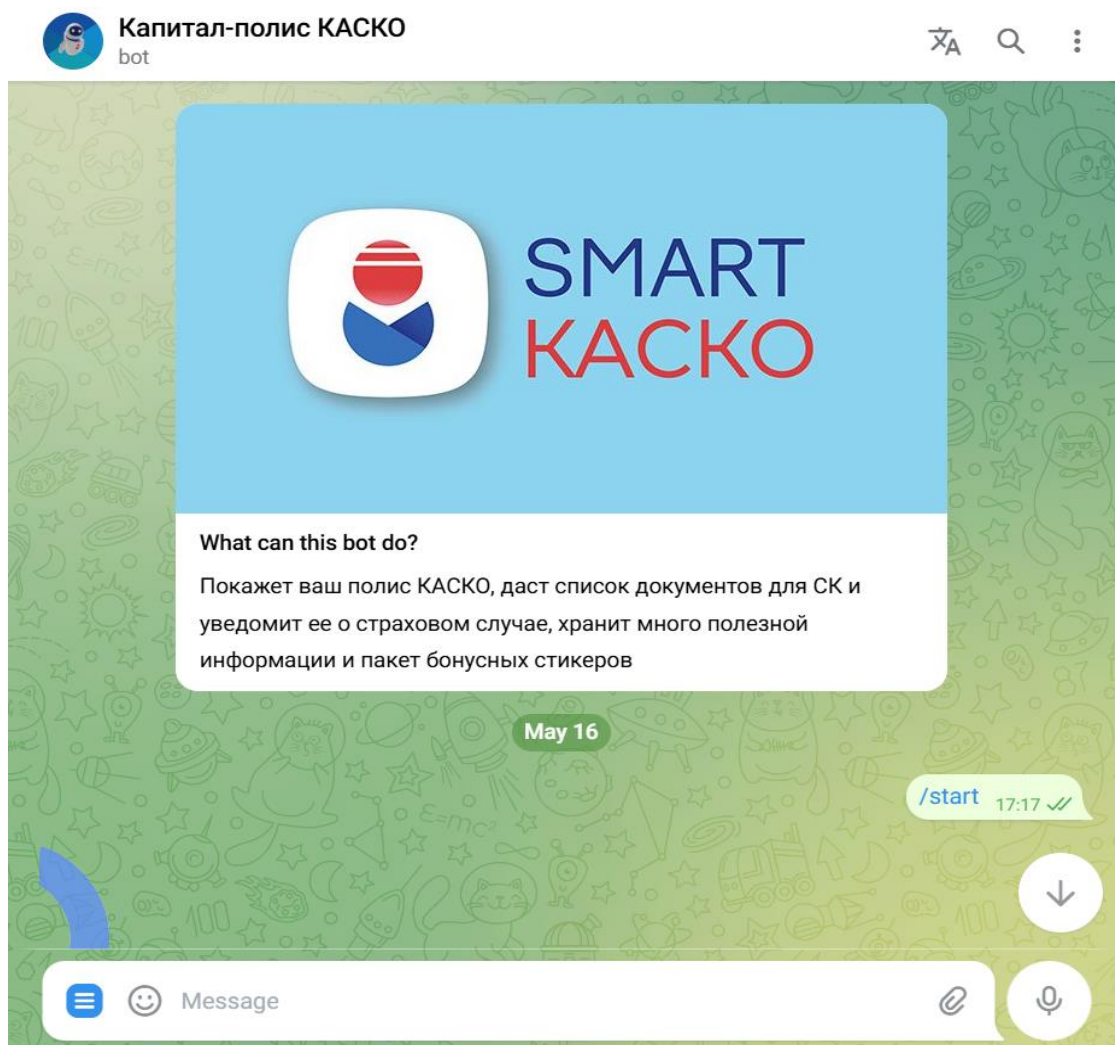


Рисунок 3.1 - Бот помощник Smart КАСКО компании ООО «Капитал-Полис»

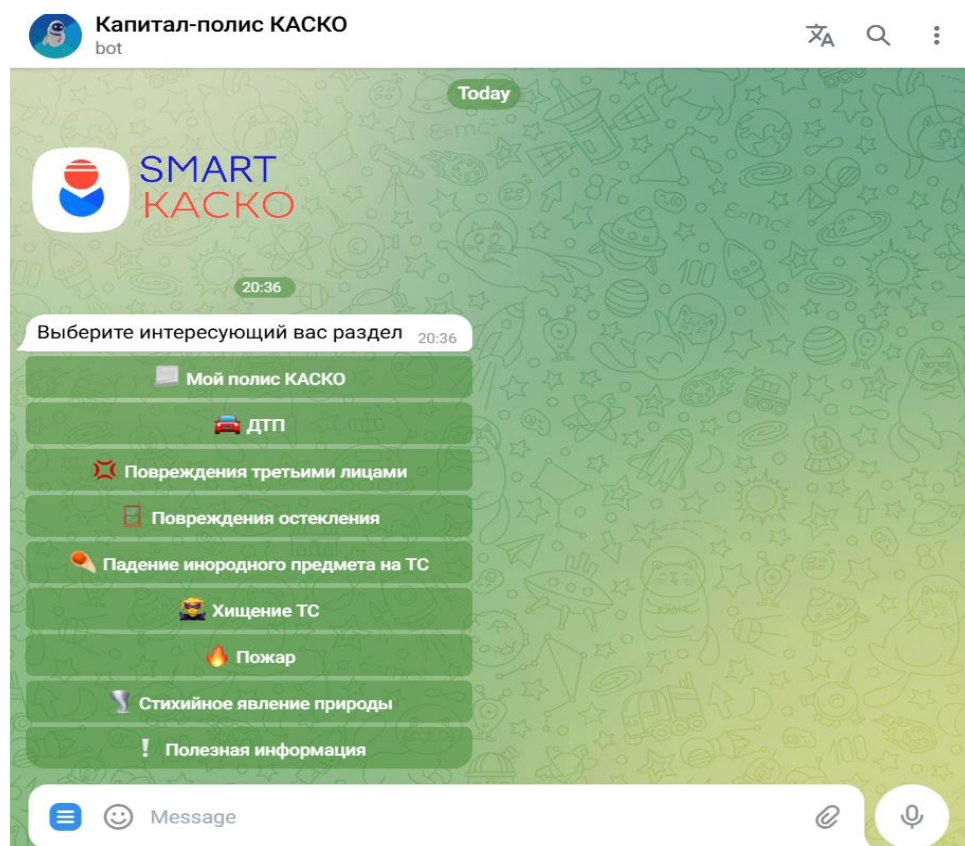


Рисунок 3.2 – Функционал Бота помощник Smart КАСКО компании ООО «Капитал-Полис»

Этот функционал позволяет пользователю легко и удобно взаимодействовать с ботом для решения всех вопросов, связанных со страхованием КАСКО.

Одной из важнейших частей разработки проекта является составление календарного плана-графика, представленного в таблице 3.1.

Таблица 3.1- Календарный план-график по разработке проекта ООО «Капитал-Полис»

Этап проекта	Описание работ	Длительность	Срок выполнения
1. Подготовительный этап			
Анализ требований	Сбор и анализ требований, определение функциональности бота	2 недели	1-14 июня

Исследование рынка	Анализ существующих решений, выбор платформы для разработки	1 неделя	15-21 июня
2. Разработка и тестирование			
Проектирование бота	Разработка архитектуры и интерфейса пользователя	2 недели	22 июня - 5 июля
Разработка бота	Программирование, интеграция с внутренними системами компании	4 недели	6 июля - 2 августа
Тестирование	Проверка функциональности, исправление ошибок	2 недели	3-16 августа
3. Внедрение и запуск			
Подготовка документации	Создание инструкций и обучающих материалов для сотрудников	1 неделя	17-23 августа
Обучение персонала	Проведение тренингов для сотрудников по использованию бота	1 неделя	24-30 августа
Пилотный запуск	Тестирование бота на ограниченной аудитории	2 недели	31 августа - 13 сентября
Анализ результатов пилотного запуска	Сбор обратной связи, внесение необходимых доработок	1 неделя	14-20 сентября
Полный запуск	Официальный запуск телеграм-бота для всех клиентов	1 день	21 сентября

Количество участников проекта и их обязанности по созданию «телеграм-бота», представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Участники проекта по разработке «телеграм-бота» ООО «Капитал-Полис»

Участники	Количество человек	Обязанности
Менеджер проекта	2	Определение целей и требований проекта. Планирование и контроль выполнения работ. Координация команды разработчиков и других участников проекта. - Управление ресурсами и сроками проекта.
Аналитик	2	Сбор и анализ требований заказчика. Разработка функциональных и технических спецификаций для бота. Проектирование пользовательского интерфейса и функционала бота
Backend разработчик	3	Backend разработчик отвечает за создание серверной части бота, обработку запросов и взаимодействие с базой данных.
Frontend	2	Frontend разработчик занимается созданием пользовательского интерфейса бота в телеграм
Дизайнер	1	Создание дизайна интерфейса бота, включая графику,

		цветовую схему, иконки и другие элементы
Тестировщик	3	Проведение тестирования бота на соответствие требованиям и корректную работу. - Выявление ошибок, несоответствий функционала.
Маркетолог	4	Разработка стратегии продвижения бота в Telegram. - Создание маркетинговых материалов для привлечения пользователей.
Специалист по поддержке и обслуживанию	5	Поддержка бота после запуска, ответы на вопросы пользователей, исправление ошибок.
Юрист	1	Консультации по юридическим аспектам использования бота страховой компанией, включая защиту данных пользователей, законность операций и другие правовые вопросы

Каждый из участников команды играет важную роль в успешной разработке и запуске телеграм-бота страховой компании, обеспечивая его функциональность, безопасность, удобство использования и эффективное взаимодействие с пользователями.

Риски с которыми может столкнуться компания и которые могут отрицательно повлиять на успех проекта внедрения информационных технологий ООО «Капитал-Полис», продемонстрированы в таблице 3.3.

Таблица 3.3 – Предполагаемые риски по внедрению проекта ООО «Капитал-Полис»

Риски	Сущность
Технические	Возможность возникновения проблем с новыми системами и программным обеспечением. Например, ошибки в коде могут привести к сбоям в работе систем, что, в свою очередь, может вызвать задержки и дополнительные расходы. Несовместимость новых технологий с существующей ИТ-инфраструктурой компании также представляет собой значительный риск, так как может потребовать дополнительных затрат на модернизацию или замену оборудования. Недостаточная квалификация ИТ-специалистов и сложности при интеграции новых решений могут усугубить эти проблемы, затрудняя внедрение и эксплуатацию новых технологий
Организационные	Возможные проблемы в управлении проектом и взаимодействии между различными отделами компании. Недостаточная координация действий может привести к дублированию усилий и потере времени. Отсутствие четкого распределения ролей и обязанностей среди членов проектной команды может вызвать путаницу и замедлить выполнение задач. Сопротивление изменениям со стороны сотрудников, которые привыкли работать по старым методам, также представляет собой серьезный организационный риск. Это может замедлить процесс внедрения новых технологий и вызвать внутренние конфликты
Финансовые	Вероятность превышения бюджета проекта, непредвиденные расходы и недостаточное финансирование на

	различных этапах. Например, из-за недостаточного планирования или непредвиденных обстоятельств могут возникнуть дополнительные расходы, что приведет к перерасходу средств. Задержки в получении финансирования или отказ инвесторов поддержать проект также могут поставить под угрозу его успешное завершение. Неправильное распределение ресурсов может привести к нехватке средств на критически важные этапы внедрения
Безопасности	Связаны с угрозами информационной безопасности, которые могут возникнуть в результате внедрения новых информационных технологий. Внедрение новых систем может сделать компанию уязвимой для кибератак, таких как взломы, вирусные атаки и утечки данных. Несанкционированный доступ к конфиденциальной информации может привести к серьезным юридическим и финансовым последствиям, а также нанести ущерб репутации компании. Проблемы с соблюдением законодательства о защите данных, например, нарушение норм GDPR, могут привести к значительным штрафам и санкциям.

Также были разработаны стратегии эффективного управления рисками и понизить уровень их негативного влияния на проект, необходимо разработать комплексные стратегии. Эти стратегии включают различные методы и подходы к снижению вероятности возникновения рисков и их последствий.

Технические меры включают разработку и внедрение различных технических решений для избежания и устранения возможных проблем. Проведение тщательного тестирования новых систем и программного

обеспечения перед их внедрением поможет выявить и устранить возможные ошибки и несовместимости. Регулярное обновление и обслуживание ИТ-систем также является важной мерой для поддержания их работоспособности и безопасности.

Организационные меры направлены на улучшение координации и управления проектом. Это включает четкое определение ролей и обязанностей всех участников проекта, что поможет избежать путаницы и дублирования усилий. Проведение регулярных встреч и тренингов для команды проекта также поможет наладить взаимодействие. «Например, использование методологии Agile или Scrum поможет гибко управлять проектом и оперативно реагировать на изменения»[10]. Обучение сотрудников новым методам работы и инструментам поможет снизить сопротивление изменениям и повысить их квалификацию.

Для снижения финансовых рисков, возникающих в результате перехода на новые модели управления компанией, важным будет обеспечение финансового контроля и учета. «Своевременный финансовый контроль максимально снизит риски возникновения убытков, так как оперативное реагирование обеспечит надежное управление затратами компании. Финансирование компании при помощи субсидирования либо организации спонсорских программ также снизит возможные финансовые риски»[24].

Чрезвычайно важным аспектом организации деятельности современной компании является обеспечение ее безопасности. В Интернет-среде, в частности, поднимаемые вопросы кибербезопасности приобретают особую важность. Программное обеспечение, позволяющее компании предотвратить вредоносную деятельность хакерских программ, окажется приоритетно важным направлением первоначальных трат на организацию сетевой деятельности компании.

Вышеописанные стратегии и практики позволяют значительно снизить риски, возникающие у компании при разворачивании инновационных

программ развития. Результатом усовершенствования проекта компании будет являться гарантированное повышение конкурентоспособности.

Автоматизированные CRM-системы, которые будут внедрены в рамках проекта, значительно улучшат взаимодействие с клиентами. Это включает более оперативное и точное обработку заявок, повышение качества обслуживания и персонализированный подход к каждому клиенту. Такие системы позволят быстрее реагировать на запросы клиентов, что повысит их удовлетворенность и лояльность. В свою очередь, это приведет к увеличению клиентской базы и росту доходов компании. Интеграция с мессенджерами, разработка телеграм-бота для обслуживания клиентов по каско, обеспечит дополнительный канал коммуникации, который является удобным и доступным для клиентов.

В долгосрочной перспективе внедрение современных информационных технологий должно повысить конкурентоспособность ООО «Капитал-Полис» на рынке. Компания сможет предложить своим клиентам более качественные и современные услуги, что даст ей конкурентное преимущество. Повышение конкурентоспособности через внедрение современных информационных технологий также связано с ускорением внутренних процессов компании. Автоматизация рутинных задач и оптимизация рабочих процессов позволят сотрудникам более эффективно использовать своё время, что в свою очередь приведёт к повышению производительности и снижению издержек. Ускорение внутренних процессов и улучшение взаимодействия с клиентами также приведет к росту прибыли и укреплению рыночных позиций компании.

3.2 Экономическая эффективность мероприятий управления проектом повышения конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис»

Экономическая эффективность мероприятий управления проектом повышения конкурентоспособности является ключевым аспектом успешного бизнеса. Это означает, что любые усилия по повышению конкурентоспособности должны быть оправданы с экономической точки

зрения. Экономическая эффективность достигается за счет оптимизации бизнес-процессов, автоматизации рутинных задач и внедрения инновационных решений, что позволяет компании лучше адаптироваться к изменениям рыночной среды и поддерживать устойчивый рост.

Для достижения поставленной цели необходимо провести детальный расчет ожидаемых затрат на внедрение информационных технологий, а также прогнозируемых доходов от проекта. Общий бюджет проекта составляет 2 777 000 миллионов рублей. Эта сумма включает расходы на приобретение и установку необходимого программного обеспечения и оборудования, обучение персонала, а также затраты на интеграцию новых систем с существующей инфраструктурой компании, которые продемонстрированы в таблице 3.4.

Таблица 3.4 – Затраты на разработку телеграм-бота ООО «Капитал-Полис»

Статья расходов	Сумма
Менеджер проекта	200 000 тыс. руб.
Анализ требований и проектирование	100 000 тыс. руб.
Разработка бота	300 000 тыс. руб.
Тестирование	210 000 тыс. руб.
Техническая поддержка и обновление	100 000 тыс. руб.
Подготовка документации	57 000 тыс. руб.
Дизайнер	150 000 тыс. руб.
Разработка маркетинговой стратегии	200 000 тыс. руб.
Создание промо - материалов	60 000 тыс. руб.

Консультационные услуги экспертов	350 000 тыс. руб.
Юридические услуги	150 000 тыс. руб.
Оборудование и инфраструктура	900 000 тыс. руб.
Итого	2 777 000 млн. руб

Так как этот проект будет разрабатываться 4,5 месяца, итоговый бюджет проекта будет составлять 11 108 000 млн. руб.

С другой стороны, ожидаемые доходы от проекта могут быть выражены в виде прямых и косвенных экономических выгод. Прямые выгоды включают увеличение выручки за счет привлечения новых клиентов и улучшения удержания существующих. Внедрение телеграм-бота для обслуживания клиентов может привести к увеличению продаж страховых продуктов и услуг на 10%, что в денежном эквиваленте составит дополнительно 8 540 000 миллионов рублей в год. Косвенные выгоды включают сокращение операционных расходов за счет автоматизации и оптимизации бизнес-процессов. Это значит автоматизация обработки заявок и документооборота может сократить затраты на рабочую силу на 5 миллионов рублей в год.

Оценка инвестиционной привлекательности проекта требует проведения расчетов ключевых финансовых показателей, таких как срок окупаемости, чистая приведенная стоимость (NPV) .

Срок окупаемости проекта рассчитывается как время, за которое первоначальные инвестиции будут полностью возмещены за счет генерируемых проектом денежных потоков. В данном случае, при вложении 11 108 000 миллионов рублей и годовом доходе в размере 20 миллионов рублей срок окупаемости составит 6,5 месяцев.

Чистая приведенная стоимость (NPV) рассчитывается как сумма дисконтированных денежных потоков проекта за весь период его реализации

минус первоначальные инвестиции. Предположим, что проект рассчитан на 5 лет с ежегодным доходом в размере 20 миллионов рублей и ставкой дисконтирования 10%. NPV проекта будет рассчитываться по формуле:

$$NPV = \sum_1^n \frac{Pk}{1+i} - 1C \quad (1)$$

где:

n – период расчета;

Pk – денежные потоки за выбранный период времени;

i – ставка дисконтирования;

1C – размер первоначальных вложений.

$$NPV = \sum_1^5 \frac{20\,000\,000}{1 + 0,1} - 11\,108\,000$$

В данном случае NPV составит около 35.4 миллионов рублей, что свидетельствует о высокой инвестиционной привлекательности проекта.

Проведенные расчеты показывают, что проект обладает высоким потенциалом для генерации значительных экономических выгод, что подтверждается положительными значениями показателей окупаемости, NPV. Это делает проект привлекательным для инвестиций и способствует укреплению позиций компании на рынке.

Ожидаемые результаты от проекта по внедрение новых информационных технологий в деятельность «Капитал-Полис» Прежде всего, это должно способствовать повышению общей эффективности и продуктивности компании. Благодаря внедрению интеллектуальных систем управления проектами, сотрудники смогут более эффективно планировать и распределять свои задачи.

Таким образом, в целях повышения конкурентоспособности был разработан проект «телеграм-бот КАСКО», который сможет значительно повысить свою конкурентоспособность, обеспечив оптимизацию затрат, увеличение выручки и устойчивость к возможным рискам. Экономический эффект от предлагаемого проекта положительный, так как финансовые вложения в этот проект составляют 11 108 000 миллионов рублей, которые могут окупиться за 6,5 месяцев. В результате реализации проекта выручка от реализации, чистая прибыль увеличатся, а в будущем повысится и рентабельность предприятия. В результате реализации проекта выручка от реализации, чистая прибыль увеличатся, а в будущем повысится и рентабельность предприятия.

Заключение

В заключение выпускной квалификационной работы автором была достигнута поставленная цель, управление проектом повышения конкурентоспособности компании с помощью внедрения современных информационных технологий.

В первой главе были рассмотрены теоретические аспекты влияния современных информационных технологий на рост конкурентоспособности компании. В результате исследований можно сказать, что конкурентоспособность управляется и оценивается с помощью различных подходов, доступных для оценки и управления. Каждый из них имеет свой набор преимуществ и недостатков. Эффективность процесса принятия решений будет определяться рыночной средой, в которой работает компания, и выбором методов анализа. Менеджеры предприятий могут проводить собственные оценки конкурентоспособности и использовать их для повышения эффективности деятельности компании в различных областях общей деятельности. Информационные технологии влияют на деятельность и успех практически всех предприятий: от стратегического планирования до операционной эффективности, управления проектами и маркетинга.

Во второй главе представлен анализ хозяйственной деятельности ООО «Капитал-Полис» и анализ конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис». Были проведены PEST-анализ, в результате которого можно сделать вывод, что экономический рост и спад, развитие новых технологий в страховании, предпочтения клиентов и цифровизация являются ключевыми факторами, требующими особого внимания со стороны страховой компании при разработке стратегии и принятии управленческих решений.

Также был проведен анализ сильных и слабых сторон ООО «Капитал-Полис», из которого следует, что слабые стороны у компании это медленная цифровизация и внедрение новых технологий, отсутствие уникального

предложения. Это может ограничивать возможности для расширения доли рынка и привлечение новых клиентов.

На основании анализа «Пять сил Портера», можно сделать вывод, что компания ООО «Капитал-Полис» должна постоянно адаптироваться к изменяющимся условиям рынка и разрабатывать эффективные стратегии для укрепления своих позиций на рынке страхования. Изучив основные финансово-экономические показатели деятельности данного предприятия, можно положительно оценить деятельность ООО «Капитал-Полис», так как они с 2022 года по 2023 год увеличились. Это свидетельствует о ее успешном развитии и улучшения эффективности деятельности.

В третьей главе были разработаны мероприятия по управлению проектом с помощью внедрения информационных технологий для повышению конкурентоспособности ООО «Капитал-Полис». Были предложены мероприятия, разработка «телеграм-бота КАСКО», который может существенно повысить конкурентоспособность компании. Составлен календарный план-график. Также был рассчитан экономический эффект от предлагаемого проекта, который стал положительный, так как финансовые вложения в этот проект составляют 11 108 000 миллионов рублей, которые могут окупиться за 6,5 месяцев. В результате реализации проекта выручка от реализации, чистая прибыль увеличатся, а в будущем повысится и рентабельность предприятия.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/>. – Загл. с экрана
2. Асланова, Л. О. Новые подходы к конкурентоспособности предприятия в условиях цифровизации экономики / Л. О. Асланова // Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 7(120). – С. 1061-1065. – DOI 10.34925/EIP.2020.120.7.219.
3. Белолипецкая, М. В. Внедрение информационных технологий как фактор повышения конкурентоспособности организации / М. В. Белолипецкая // Современные информационные технологии в экономике: актуальные вопросы, достижения, инновации : Сборник научных трудов Всероссийской студенческой научно-практической конференции, Тула, 22 апреля 2020 года / Под редакцией О.Н. Мищук, И.В. Родионовой. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Русайнс», 2022. – С. 15-20.
4. Быковская, Е. В. Влияние инновационных технологий на конкурентоспособность предприятия / Е. В. Быковская, Ж. Г. Тетсаву // Новая парадигма устойчивого развития территориально-отраслевых систем в условиях цифровизации : Материалы III Международной научно-практической конференции - 2021. - №5. - С . 45-79
5. Власова, Т. И. Особенности управления качеством в инновационных IT-проектах / Т. И. Власова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. – 2020. – № 3. – С. 61-72.
6. Гишкаева, Л. Л. Инновационная активность предприятия как Главное условие конкурентоспособности / Л. Л. Гишкаева, И. Р. Черхигов, Г. Р. Юпаева // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – № 9-1(79). – С. 58-61.

7. Гридчин, А. В. Информационные технологии. Базовые информационные технологии : учебно-методическое пособие / А. В. Гридчин. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. – 75 с.
8. Гурбик, Ю. Ю. Анализ понятия «конкурентоспособность предприятия» / Ю. Ю. Гурбик, В. Е. Ривун // EurasiaScience : Сборник статей LIX международной научно-практической конференции, Москва, 15 февраля 2024 года. – Москва: ООО АКТУАЛЬНОСТЬ.РФ, 2024. – С. 243-244.
9. Дисман, П. В. Факторы, влияющие на потенциал и конкурентоспособность предприятия / П. В. Дисман // Студенческий. – 2022. – № 29-2(199). – С. 39-42.
10. Епишко, Н. Л. Методы увеличения конкурентоспособности организаций / Н. Л. Епишко // Наука молодых - будущее России : сборник научных статей 7-й Международной научной конференции перспективных разработок молодых ученых в 5-ти томах, Курск, 12–13 декабря 2022 года. Том 1. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. – С. 185-188.
11. Ефимова, А. С. Основные риски управления проектом и способы их минимизации / А. С. Ефимова, А. И. Макеева, Е. Г. Сибирцева // Инновации. Наука. Образование. – 2020. – № 24. – С. 140-144.
12. Кириллова, К. А. Информационные системы управления проектами / К. А. Кириллова, М. В. Синдикаев // Студенческий. – 2021. – № 16-3(144). – С. 11-14.
13. Копчиков, Н. С. Концепции управления ИТ-проектами / Н. С. Копчиков // Молодой ученый. – 2023. – № 21(468). – С. 127-129.
14. Кушбокова, Р. Х. Теоретические аспекты конкурентоспособности предприятий и пути ее повышения / Р. Х. Кушбокова, Т. Р. Урусов, А. А. Кушбоков // Управленческий учет. – 2022. – № 5-1. – С. 68-75. – DOI 10.25806/uu5-1202268-75.

15. Милохина, Н. В. Методы и показатели оценки конкурентоспособности предприятия / Н. В. Милохина // Матрица научного познания. – 2020. – № 11-2. – С. 146-150.

16. Миханева, А. Н. Конкурентоспособность предприятий / А. Н. Миханева, О. А. Сарилова // Социальное и экономическое развитие АТР: проблемы, опыт, перспективы: : Материалы научно-практической конференции, Комсомольск-на-Амуре, 14–30 апреля 2022 года / Под редакцией Т.Б. Ершовой. – Комсомольск-на-Амуре: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, 2022. – С. 100-106. – EDN XMDLZH.

17. Овчаренко Н. А. Основы экономики, менеджмента и маркетинга. Учебник для бакалавров. — М.: Дашков и Ко, 2020. –162 с.

18. Роль информационных систем и технологий в повышении эффективности и конкурентоспособности предприятий в современной экономике / М. С. Бабичев, В. Г. Исхаков, Д. А. Пантелеев [и др.] // Финансовая экономика. – 2023. – № 5. – С. 141-143.

19. Смирнов, Н. А. Управление проектами как эффективный метод управления на предприятии / Н. А. Смирнов // Мир в эпоху глобализации экономики и правовой сферы: роль биотехнологий и цифровых технологий : Сборник научных статей по итогам VIII международной научно-практической конференции, Москва, 15–16 августа 2021 года. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «КОНВЕРТ», 2021. – С. 26-27.

20. Сорокин, О. Н. Повышение конкурентоспособности предприятия / О. Н. Сорокин, К. В. Самаева // Актуальные вопросы экономики : сборник научных трудов / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова». Том Выпуск 3. – Чебоксары : Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова, 2021. – С. 148-151.

21. Тананов, А. А. Роль информационных технологий в управлении проектами / А. А. Тананов // Наука молодых : сборник научных статей по

материалам XII Всероссийской научно-практической конференции, Арзамас, 26–27 ноября 2019 года. Том Выпуск 12. – Арзамас: Нижегородский государственный технический университет им. Р.Е. Алексеева, 2020. – С. 464-468.

22. Тунян, А. В. Пути повышения конкурентоспособности предприятий / А. В. Тунян, Е. А. Пономарева // Экономика. Право. Социология: вчера, сегодня, завтра : Материалы XXXV Всероссийской научно-практической конференции, Рязань, 19 декабря 2023 года. – Рязань: ООО «Издательство «Концепция», 2023. – С. 149-151.

23. Лицензии ООО «СК «Капитал-Полис» — URL: <https://cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=1177847090057> (дата обращения: 15.03.2024).

24. Официальный сайт АО «Макс» — URL: <https://maks.ru/?ysclid=lwwbjdb4va214466195> (дата обращения: 12.02.2024).

25. Официальный сайт медицинского центра «Капитал-Полис» — URL: <https://capitalpolis.ru/?f&ysclid=lwwaq19m63673671529> (дата обращения: 09.02.2024).

26. Официальный сайт ООО «СК «Капитал-Полис» — URL: <https://www.rusprofile.ru/id/10922335?ysclid=lwwawd0q7c108796538> (дата обращения: 14.03.2024).

27. Официальный сайт ПАО СК «Росгосстрах» — URL: <https://www.rgs.ru/?ysclid=lwwbn1ajfg346943256> (дата обращения: 01.06.2024).

28. Поставщик ООО «СК «Капитал-Полис» — URL: <https://clearspending.ru/supplier/inn=7809009419&kpp=783501001?ysclid=lwwazldpli962439694> (дата обращения: 10.02.2024).

29. Финансовая отчетность «АО Согаз» — URL: <https://www.sogaz.ru/?ysclid=lwwbevdxri336967619> (дата обращения: 11.02.2024).

30. Финансовая отчетность ООО «СК «Капитал-Полис» — URL: <https://www.asn-news.ru/company/139?ysclid=lwwb3wduty76107280> (дата обращения: 17.01.2024).