

і вибраної ним на даний момент сфери професійної діяльності. Відстеження і поступове згладжування існуючих проблем, що виникатимуть у майбутньому у механізмі фінансування освітньої нерівності.

- 1.Добровольська Л. Деякі аспекти державного фінансування вищої освіти / Л. Добровольська // Фінанси України. – 2008. – № 8. – С. 50–54.
- 2.Вища освіта України – європейський вимір: стан, проблеми, перспективи: Інформаційно-аналітичні матеріали до засідання підсумкової колегії міністерства освіти і науки / [Уклад.: М. М. Фоменко, В. Є. Кашперський, С. С. Кретович, Є. Б. Коломієць]; под. ред. Я.Я. Болюбаш. – К., 2008. – 21 березня. – 103 с.
- 3.Куценко В. Соціально-економічна модифікація в контексті побудови соціальної держави в Україні / В. Куценко// Економіка України. – 2004. – № 11. – С. 77–85.
- 4.Молчанов И. Н. Динамика современного высшего образования: монография / И. Н. Молчанов. – Ростов-н/Д: РГЭА, 1999. – 263 с.
- 5.Освіта України – 2006: Інформаційно-аналітичні матеріали діяльності Міністерства освіти і науки України у 2006 р. та головні завдання на 2007 р. / [Уклад.: А. В. Кудін, К. М. Левківський, В. П. Погребняк і др.]; под. ред. С. М. Ніколаєнка. – К.: Знання, 2007. – 175 с.
- 6.Статистичний щорічник України за 2010 р. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ukrstat.gov.ua.

УДК 336.717

Калініченко Л. Л., к.е.н., доцент

Українська державна академія залізничного транспорту

ДЕЯКІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СУЧАСНОГО БАНКУ

В статті розглянуто аспекти діяльності банку, які впливають на задоволення потреб клієнта задля досягнення сучасних конкурентних переваг з метою підвищення конкурентоспроможності банку.

Ключові слова: конкуренція, конкурентоспроможність, конкурентні переваги, менеджмент якості банку, стандарти якості.

Калініченко Л. Л.

Kalinichenko L.

SOME ASPECTS OF INCREASE TO THE COMPETITIVENESS OF MODERN BANK

The aspects of activity of bank, which influence on satisfaction of customers for the sake of achievement of modern competitive edges with the purpose of increase of competitiveness of bank are considered in the article.

Key words: competition, competitiveness, competitive edges, management of quality of bank, standards of quality.

Калиниченко Л. Л.

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СОВРЕМЕННОГО БАНКА

В статье рассмотрены аспекты деятельности банка, которые влияют на удовлетворение потребностей клиента с целью достижения современных конкурентных преимуществ и повышения конкурентоспособности банка.

Ключевые слова: конкуренция, конкурентоспособность, конкурентные преимущества, менеджмент качества банка, стандарты качества.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Суттєву роль в стабілізації економіки країни грає надійна банківська система, а одним з важливих показників розвитку банківської системи є рівень її конкуренції. Сучасні умови функціонування комерційних банків слід визнати складними. Продовження тенденцій щодо нарощування ресурсної бази банків зумовило подальше зменшення вартості коштів. Попри це через відсутність належної кількості платоспроможних позичальників кредитна активність банків залишається на низькому рівні. Водночас, значну кількість вільних ресурсів банки спрямували у фінансові інструменти, зокрема, в державні цінні папери. Ситуація, що склалася, загострює конкуренцію і потребує активізації можливостей банку, що виділятимуть його перед своїми конкурентами, тобто створювати власні конкурентні переваги в прийнятті швидких рішень, нестандартних підходів, оперативної реалізації проектів.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Як доводить аналіз наукової літератури, конкурентоспроможність входить до найчастіше досліджуваних категорій. Але конкуренція в банківській сфері в силу її специфічності

вивчена і досліджена значно менше, ніж конкуренція на традиційних ринках товарів та послуг. Проблеми сучасної банківської конкуренції висвітлюють в наукових працях такі вчені: І. Веселий, А. Герасимович, Р. Ісаєв, О. Кириченко, В. Міщенко, О. Покатаєва, Л. Примостка, О. Циганов та ін., але досі залишається актуальним питання щодо створення власних конкурентних переваг банку шляхом забезпечення і поліпшення якості обслуговування клієнтів.

Цілі статті. Метою статті є висвітлення проблеми менеджменту якості банку з метою підвищення його конкурентоспроможності.

Викладення основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Конкуренція – це механізм суперництва між учасниками ринку за право знайти свого покупця, за можливість продати свій товар при найбільш вигідних умовах, заволодіти більшою долею ринку та отримати більший прибуток. Конкуренція мобілізує бізнес, навчає зростати, визначати цілі, перемагати, бути впевненішими. Вона змушує завжди бути в тонусі, шукати нові можливості.

Банківська конкуренція – це динамічний процес суперництва комерційних банків та інших кредитних інститутів, у ході якого вони прагнуть забезпечити собі стійке положення на ринку кредитів і банківських послуг з метою отримання більш високих прибутків та інших вигод.

Специфічними рисами, що відрізняють банківську конкуренцію від конкуренції в інших галузях національної економіки, є такі:

1. Конкурентами комерційних банків виступають не тільки інші банки, але й небанківські кредитно-фінансові інститути, а також деякі не фінансові організації.

2. Конкуренція спостерігається як між окремими банками, так і між найбільшими союзами банківського капіталу. Великі фінансові операції різних акціонерних товариств усе частіше здійснюються не окремим банком, а за допомогою угоди між декількома провідними банками.

3. Конкурентний простір представлений численними банківськими ринками, на одних з яких банки виступають як продавці банківських послуг, а на інших – як покупці фінансових ресурсів; при цьому в нашій країні на сьогоднішній день найбільшу гостроту має конкуренція банків як продавців на ринку кредитних ресурсів.

4. Внутришньогалузева конкуренція носить переважно видовий характер, що пов'язано з диференціацією банківського продукту.

5. В банківській справі відсутній ряд вхідних бар'єрів, характерних для багатьох інших галузей, що веде до відносно більшої інтенсивності конкуренції у сфері економіки.

6. Обмеження цінової конкуренції висувають на перший план проблеми управління якістю банківського продукту і реклами.

Для самого банку якісний рівень роботи визначають швидкість внутрішніх робочих процесів, рівень витрат на виправлення помилок, ефективність робочих процесів, рівень мотивації працівників продуктивність праці, ступінь кредитного ризику і ін., що співвідносяться з рівнем витрат на виробництво банківських послуг. Але, конкурентоспроможний банк, в першу чергу, повинен задовольняти потреби своїх клієнтів. З погляду клієнта критеріями якості банківського обслуговування є швидкість обслуговування, терміновість здійснення операцій, наявність помилок і неточностей, години роботи банку, якість консультування (глибина, активний або пасивний характер), особова сторона відносин з банком і ін. Рівень якості банківських послуг клієнт зіставляє з їх цінами.

Привабливість банківських послуг для клієнта визначається як економічними чинниками, так і чинниками неекономічного характеру. Економічні чинники, що визначають цінність банку для клієнта і, значить, його конкурентоспроможність, включають:

- витрати клієнта (тарифи банку) на виконання операції;
- витрати часу клієнтом, емоційні витрати;
- ефект від використання операції (послуги) банку.

Неекономічні чинники пов'язані з можливостями банку за рішенням проблем клієнта, виникаючих у взаємостосунках клієнта з органами державної і муніципальної влади, постачальниками і підрядчиками, іншими банками, а також можливостями банку по наданню клієнту консалтингових і інших послуг, сприяючих розвитку бізнесу клієнта. Надійність банку і можливості по зберіганню комерційної таємниці, таємниці операцій клієнтів ще довго будуть важливими неекономічними чинниками, що визначають вибір українського банку клієнтами.

На сучасному етапі відбувається поступова зміна акцентів банківської конкуренції у бік нецінової конкуренції.

У табл. 1 наведені критерії оцінки привабливості банку з погляду корпоративних клієнтів і клієнтів – фізичних осіб.

Таблиця 1

Критерії оцінки банку клієнтами

№ п/п	Корпоративні клієнти	№ п/п	Фізичні особи
1	Надійність, гарантії, стабільність, довіра до банку	1	Надійність, гарантії, стабільність, довіра до банку
2	Популярність, авторитет, порядність, професіоналізм ТОП менеджменту банку та кваліфікація персоналу	2	Витрати часу клієнтом, емоційні витрати
3	Можливості банку по зберіганню комерційної таємниці	3	Витрати клієнта (тарифи банку) на виконання операції
4	Рівень впливу на економічні і політичні процеси в регіоні	4	Орієнтація на клієнта, увагу до його потреб, прагнення до їх задоволення, здатність вирішувати нестандартні задачі
5	Рівень популярності банку	5	Якість послуг, що надаються
6	Орієнтація на клієнта, увага до його потреб, прагнення до їх задоволення, здатність вирішувати нестандартні задачі	6	Відповідність політики банку соціальним інтересам та участь в соціально-орієнтованих програмах
7	Використовування передових технологій, що сприяють розвитку бізнесу клієнта	7	Рівень популярності банку
8	Ефект від використання операції (послуги) банку.	8	Можливості банку по зберіганню таємниці операцій клієнтів
9	Відповідність політики банку інтересам регіону	9	Розвиненість філіальної мережі
10	Наявність декларованої довгострокової стратегії банку	10	Рівень розвитку карткових платіжних систем

Отже, конкурентоспроможний банк, в першу чергу, повинен задовольняти потреби своїх клієнтів. Одні банки роблять ставку на якість обслуговування клієнтів і індивідуальний підхід до кожного клієнта. Інші, навпаки, – на масовість обслуговування клієнтів,

розробку стабільних і масштабних технологій та бізнес-процесів і, нарешті, окремі банки вважають за краще приваблювати і утримувати клієнтів якістю продуктів у вузькому його розумінні (тобто вигідними тарифами, умовами договорів і т. п.).

Тож розглянемо аспекти діяльності банку, які впливають на задоволення потреб клієнта. Таке визначення як «система менеджменту якості» є фундаментальним та включає обслуговування, процес, продукт (рис. 1).

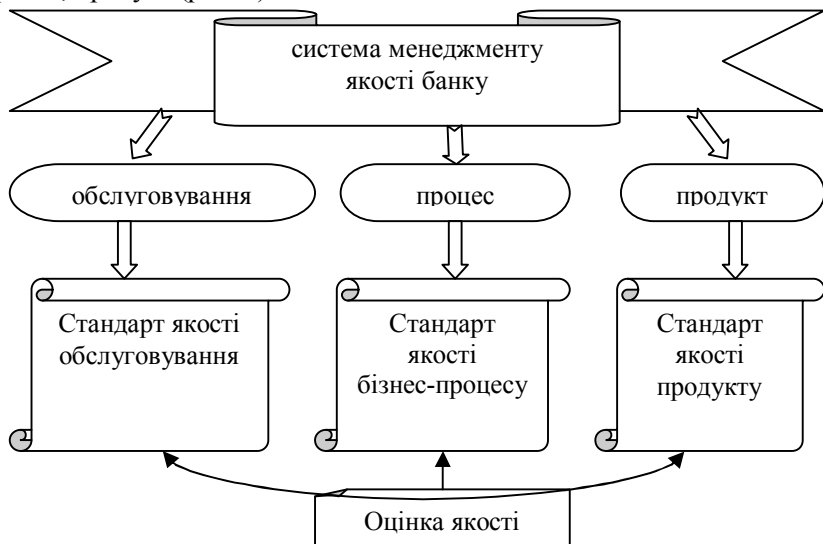


Рис. 1. Основні компоненти якості банку для клієнта

Кожен з цих компонентів може використовуватись банком як окремий і самостійний спосіб покращення якості банківської діяльності та задоволення клієнтів. В багатьох банках вже існує або розробляється нормативний документ «Єдині стандарти якості обслуговування в банку». Він містить описи способів і правил, які прийняті в банківській установі для реалізації вимог до якості обслуговування, а також устрій і процедури системи управління якістю обслуговування.

Стандарт якості обслуговування встановлює процес взаємодії з клієнтом та забезпечення для нього комфортних умов в банківському

офісі. Залежно від місць контакту клієнта з банком якість обслуговування розділяється на декілька видів:

- якість обслуговування в офісі;
- якість роботи Інтернет – представництва банку;
- якість обслуговування в call-центрі.

Розглянемо декілька аспектів, що позитивно впливають на настрій клієнта і його враження від відвідувань банку:

- оформлення офісу. Приємна колірна гамма, картини, квіти, і тому подібне;

- внутрішня зручність і інтер'єр офісу. У офісі можуть бути м'які меблі, столики з діловими журналами, безкоштовна кава-машина, телевізор з трансляцією бізнес-каналів, технічні пристрої для самообслуговування;

- зустріч кожного клієнта співробітником банку (консультантом по роботі з клієнтами) і супровід його для отримання необхідного продукту/послуги;

- отримання невеликих, але приємних подарунків (фірмові банківські ручки, календарики, прапорці, наклейки з логотипом банку і т. п.).

Деякі банки орієнтуються на масове обслуговування великого потоку клієнтів, коли першорядне значення мають чітко налагоджені бізнес-процеси і технології. Для клієнтів, що обслуговуються в таких банках важливі, насамперед, такі параметри, як час, собівартість і безпомилковість виконання всіх операцій в бізнес-процесах. Не дивлячись на те, що такі банки програють в індивідуальному підході до клієнтів, але, надають можливість своїм клієнтам виконати будь-яку банківську операцію на високому технологічному рівні.

Стандарт якості бізнес-процесу встановлює порядок виконання бізнес-процесу, відповідальних за його виконання співробітників. Головними вимогами до якості бізнес-процесів є:

- прискорення виконання процедур;
- спрощення оформлення документів;
- забезпечення своєчасності виконання процедур;
- мінімізація помилок під час виконання процедур;
- реалізація різних варіантів виконання процедур.

Інші банки фокусують увагу на якості продуктів (у фінансовій і договірній частині). Клієнти, що обирають такі банки, насамперед,

цінують економічну складову обслуговування, наприклад, відсутність комісій на найпоширеніші платежі, найвищі відсотки по вкладах, вигідні умови відкриття і обслуговування банківських рахунків і дебетових карт.

Назвемо головні вимоги клієнтів банку до якості його продуктів:

- впровадження більш гнучких параметрів продуктів;
- зниження вартості продуктів та послуг;
- встановлення пільги для постійних клієнтів;
- індивідуалізація деяких умов договору.

Висновки. В сучасній банківській діяльності вже не достатньо окремих локальних змін якості. Для збільшення конкурентоспроможності необхідний системний підхід, який дозволить об'єднати всі напрями, підходи, стандарти в єдину систему і тим самим в декілька разів підвищити прозорість, ефективність та конкурентоспроможність банківської діяльності. Для формування і досягнення сучасних конкурентних переваг необхідні наступні умови:

- з урахуванням аналізу клієнтських потреб і останніх досягнень конкурентів в банку повинна безперервно здійснюватися інноваційна діяльність, безперервно розроблятися і упроваджуватися нові продукти. Ці особливості банку обумовлені кваліфікацією, ініціативою і професіоналізмом співробітників;

- банк повинен виділятися динамічними здібностями швидкого упровадження того, що необхідне клієнтам, адаптуватися до змін бізнес-середовища;

- банк повинен піклуватися про привабливість свого бренду, іміджу, ефективності бізнес-процесів, організаційної структури і інших нематеріальних активів, включаючи знання і професіоналізм співробітників.

Оцінка банку клієнтами – важливий індикатор стану конкурентоспроможності банку. Банкам необхідно розробити таку стратегію розвитку яка має відповідати на питання, що треба зробити, щоб послуги банку були ціннішими для клієнта, ніж послуги конкурентів.

1. Веселий І. О. Конкурентна політика в банківському секторі національної економіки: автореф. дис... к-та екон. наук: 08.00.03 / І. О. Веселий / НАН України. – Д., 2012. – 36с.
2. Герасимович А. М. Аналіз банківської діяльності: Підручн. / А. М. Герасимович, М. Д. Алексеєнко, І. М. Парасій-Вергуненко та ін.; За ред. А. М. Герасимовича. – К.: КНЕУ, 2004. – С. 295–296.

З.Исаев Р. А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка / Р. А.Исаев // Методы менеджмента качества. – 2011. – №6.

УДК 330.567.25:330.322(477)

Ключник Л. В.

Інститут регіональних досліджень НАН України

ЗАОЩАДЖЕННЯ ДОМАШНІХ ГОСПОДАРСТВ ЯК ДЖЕРЕЛО ІНВЕСТИЦІЙНИХ РЕСУРСІВ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ

У статті визначено сутність поняття «заощадження». Розглянуто мотиви заощаджень домогосподарств. Наведено фактори, які впливають на рівень заощаджень домашніх господарств. Обґрунтовано необхідність використання заощаджень домогосподарств в інвестування економіки України.

Ключові слова: заощадження, доходи, витрати домогосподарств, інвестиційні ресурси.

Kluchnyk L.

THE SAVINGS OF THE HOUSEHOLDS AS A SOURCE OF INVESTMENT RESOURCES OF UKRAINE

The article defines the essence of the concept of «savings». We consider the motives of households' savings. Factors that affect the level of savings of households. the necessity of the use of household savings into investment in the economy of Ukraine.

Keywords: savings, income, household spending, investment resources.

Ключнык Л. В.

СБЕРЕЖЕНИЯ ДОМАШНИХ ХОЗЯЙСТВ КАК ИСТОЧНИК ИНВЕСТИЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ЭКОНОМИКИ УКРАИНЫ

В статье определена сущность понятия «сбережения». Рассмотрены мотивы сбережений домохозяйств. Приведены факторы, влияющие на уровень сбережений домашних хозяйств. Обоснована необходимость использования сбережений домохозяйств в инвестирование экономики Украины.

Ключевые слова: сбережения, доходы, расходы домохозяйств, инвестиционные ресурсы.

Ключник Л. В