

# МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНЮВАННЯ ПОСЛУГ ФІНАНСОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ

*У статті розглядаються методичні основи процесу оцінювання послуг фінансових посередників. Зокрема здійснено класифікацію методів оцінювання, надано характеристику напрямів їх застосування. Проаналізовано можливості застосування специфічних методів і запропоновано алгоритм процедури оцінювання.*

**Ключові слова:** методи оцінювання, послуги фінансових посередників, алгоритм процедури оцінювання.

*В статье рассматриваются методические основы процесса оценивания услуг финансовых посредников. В частности, проведена классификация методов оценивания, предоставлена характеристика направлений их использования. Проанализированы возможности использования специфических методов и предложено алгоритм процедуры оценивания.*

**Ключевые слова:** методы оценивания, услуги финансовых посредников, алгоритм процедуры оценивания.

*The article is devoted to methodological basis of financial intermediaries' services evaluation. Particularly, the classification of evaluation methods is made and characteristic of usage areas is given. Opportunities of specific methods usage are analyzed and evaluation procedure algorithm is offered.*

**Key words:** evaluation methods, services of financial intermediaries, evaluation process algorithm.

**Постановка проблеми.** Наявність розвинутої та повнофункціональної фінансової системи є важливою передумовою економічного зростання країни. Активи фінансових установ належать до основних джерел інвестування української економіки, що сприяє покращенню макроекономічних показників, поживленню інвестиційної активності та залученню іноземних інвестицій.

Ринок фінансових послуг України в останні кілька років демонструє не лише кількісний, але і якісний розвиток і характеризується подальшим зростанням кількості фінансових установ, посиленням конкуренції між ними, збільшенням переліку фінансових послуг, які пропонуються споживачам та поліпшенням економічної стабільності фінансових установ. Розширення спектру фінансових послуг та їх якості викликало зростання попиту на них і посприяло збільшенню кількості установ, що мають визначене законодавством право надавати такі послуги, та водночас ускладнило процес оцінювання послуг. З огляду на це, проблематика

методичних основ оцінювання послуг фінансових посередників представляється актуальною.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вітчизняні дослідники недостатньо активно працюють у напрямку оцінювання послуг фінансових посередників. Наявні нечисленні дослідження, як правило, присвячені характеристиці сутності фінансових послуг і їх властивостей [4], [11], оцінці стану ринку фінансових послуг тощо. Існує ряд публікацій і державних стандартів із суміжних напрямків (сертифікація послуг, типологізація наукових методів та ін.) [12], [2], [5], [7], [8], [9], [10], [13], [14], проте, єдиного підходу щодо процесу оцінювання послуг фінансово-посередницьких інституцій в літературі немає.

**Ціль статті** полягає у тому, щоб запропонувати методичні основи оцінювання послуг фінансових посередників.

У зв'язку з цим, у статті здійснюється класифікація методів оцінювання послуг фінансових посередників, надається характеристика напрямів їх застосування; аналізуються можливості використання

специфічних методів, таких, зокрема, як квалітетричний, розробляється алгоритм процедури оцінювання.

**Виклад основного матеріалу.** Розмаїття, специфічні властивості і ознаки послуг посилюють проблему їх оцінювання. Численні форми, методи і способи надання послуг визначають важливість повноцінного інформаційного забезпечення процесу управління діяльністю фінансових посередників. З іншого боку, важливою для інвесторів, клієнтів, кредиторів та інших контрагентів, які зацікавлені у прибутковості і стабільності фінансових установ, є можливість отримати достатню і достовірну інформацію стосовно фінансових можливостей посередників.

Оцінювання послуг, що надаються фінансовим посередником (суб'єктом господарської діяльності, внесеним до відповідного реєстру), здійснюється ним для визначення ключових властивостей послуги (якість, своєчасність, цілісність та ін.), ступеня задоволення споживачів і комплексного впливу послуг, що надаються, на фінансовий стан посередника. Вона також може передувати процедурі проходження фінансовим посередником сертифікації (добровільної чи обов'язкової) з боку уповноважених органів виконавчої влади. Результати оцінювання слугують підґрунтям для прийняття управлінських рішень і заходів корекції поточної політики надання фінансових послуг посередником, визначення доцільності зміни набору послуг, що надаються.

Для оцінювання послуг фінансового посередника може бути використаний достатньо широкий спектр методів або їх комбінацій [8, с. 57], [5, с. 15].

Класифікація методів оцінювання послуг фінансових посередників передбачає врахування сутності кожного з них, рівнів спеціалізації, напрямів використання тощо. Структурно вона приймає наступний вигляд:

- *за рівнем абстракції* – **фундаментальні** (діалектичний), **загальнонаукові** (історичний, системний, структурно-функціональний, системно-діяльнісний, системно-генетичний, моделювання), конкретнонаукові, конкретні методи і техніки;
- *за метою використання* – **первинні** (опитування, анкетування, інтерв'ювання; експертні оцінки, спостереження, лабораторні експерименти, польові експерименти та ін.), **вторинні** (систематизація, кореляційний, факторний, аналіз, метод імплікаційних шкал, контент-аналіз та ін.), **верифікаційні** (кількісний та якісний аналіз даних);
- *за способом реалізації* – **логіко-аналітичні** (дедукція та індукція), **візуальні** (графи, схеми, діаграми, картограми та ін.), **експериментально-ігрові** («теорія ігор», теорія ймовірностей);
- *за функціональними можливостями* – **етапні** (спостереження, експеримент), **універсальні** (абстрагування, узагальнення, дедукція та індукція та ін.);
- *за рівнем спеціалізації* – **загальні емпіричні** (спостереження, порівняння, вимірювання, експеримент), **загальні емпірично-теоретичні**

(абстрагування, аналіз і синтез, індукція і дедукція, моделювання та ін.), **загальні теоретичні** (формалізація, сходження від абстрактного до конкретного, системний, структурно-діяльнісний підхід), **спеціальні кількісні** (квантифікаційні (кваліметрія), класифікування за критеріями, кластерний аналіз), **спеціальні якісні** (теорія контракту, аналіз витрат та результатів, аналіз ефективності витрат, дерево ймовірностей, аналіз динамічних рядів, метод Делі, фокус групи, «таємний покупець», ігрові семінари, надійність системи, поглиблене інтерв'ю, розробка системи порівнянь, аналіз рішень, метаоцінка).

*Побудовано з використанням матеріалів [2], [5], [7], [8], [9], [10], [13], [14], [15].*

Кожен із методів має свої, типові сфери застосування в контексті оцінювання послуг фінансових посередників, але, на наш погляд, пріоритетними серед зазначених є системно-діяльнісний підхід, моделювання, порівняння, опитування, кореляційний аналіз, формалізація, «таємний покупець», квантифікаційна група (методи кваліметрії [15]) тощо. При цьому, останні вважаємо одними з ключових при оцінці послуг фінансових посередників з огляду на специфічні властивості послуг (фізична невідчутність, неспроможність до накопичення, єднання моментів виробництва і споживання тощо) (більш детально див., наприклад [11], [4]), які, переважною більшістю виражаються якісними характеристиками і в кінцевому рахунку результатуються в якості. Методи кваліметрії дозволяють виміряти якісні ознаки кількісно і на цій основі приймати ґрунтовні управлінські рішення керівництвом фінансового посередника, як то: розширення чи звуження спектру послуг, сегментація споживачів, дослідження потенційного попиту, розробка концепції конкурентноздатності та ін.

Кількісне оцінювання якості послуг застосовується для вибору оптимального їх варіанта із деякого числа порівнюваних альтернатив, вивчення динаміки, планування, контролю і атестації якості послуг, обґрунтування вибору оптимальних рішень при управлінні якістю та ін. [3].

Основними задачами кваліметрії є: обґрунтування номенклатури показників якості, розробка методів визначення показників якості продукції і їх оптимізації, оптимізація типорозмірів і параметричних рядів виробів, розробка принципів побудови узагальнених показників якості і обґрунтування умов їх використання у задачах стандартизації і управління якістю. Кваліметрія використовує математичні методи: лінійне, нелінійне і динамічне програмування, теорію оптимального управління, теорію масового обслуговування і т. п.

Комплексність і системність оцінювання фінансових послуг посередників можуть бути досягнуті на основі використання основних принципів кваліметрії [1]. Під кількісною оцінкою елемента системи у кваліметрії розуміється певна функція відношення показника певної властивості

такої системи до показника цієї властивості, прийнятого за еталон. Кожна властивість може бути охарактеризована безрозмірною функцією відношення (оцінку):

$$K = f\left(\frac{P}{P_{\text{баз}}}\right) \quad (1)$$

де  $P$  – показник властивості у відповідних одиницях вимірювання;  $P_{\text{баз}}$  – базовий показник, виражений у тих самих одиницях вимірювання.

Отримання комплексної оцінки розглядається як процес проходження двох послідовних етапів, що включає низку операцій, врахованих алгоритмом комплексного оцінювання якості фінансової послуги (рис. 1) [6]. Гнучка комплексна оцінка, що використовується у кваліметрії, несе певне смислове навантаження: вона вказує на міру наближення показника якості до базового показника. Отже, подання певної кількості різноманітних властивостей у вигляді гнучких показників, що обчислюються за однаковим алгоритмом, дає можливість їх співставлення в межах комплексного показника якості фінансової послуги. Фінансова послуга характеризується такими узагальнюючими властивостями, як якість, своєчасність, цілісність тощо.

Кожна узагальнююча властивість фінансової послуги характеризується певним набором фінансових коефіцієнтів, що являють собою більш прості властивості (одичні показники). Математична модель оцінювання якості фінансових послуг посередників може бути подана у вигляді певної абстрактної системи окремих властивостей фінансових послуг, що мають різну глибину складності. Такий підхід уможливує застосування до оцінювання фінансових послуг посередника процесу виміру якості послуги, що використовується у кваліметрії.

Показники якості фінансової послуги посередника можна подати як ієрархічну систему взаємопов'язаних властивостей різних рівнів, що дозволяє здійснити процедуру отримання комплексної оцінки фінансової послуги, відповідно до основних положень кваліметрії.

В якості оцінювання простих властивостей фінансової послуги розуміється отримання оцінок одичних показників фінансової послуги посередника і фінансових коефіцієнтів, що описують більш складні властивості фінансової послуги, а через них і фінансову послугу посередника в цілому. На наш погляд, процедуру отримання комплексної оцінки фінансової послуги посередництва доцільно здійснювати наступним чином (рис. 1).

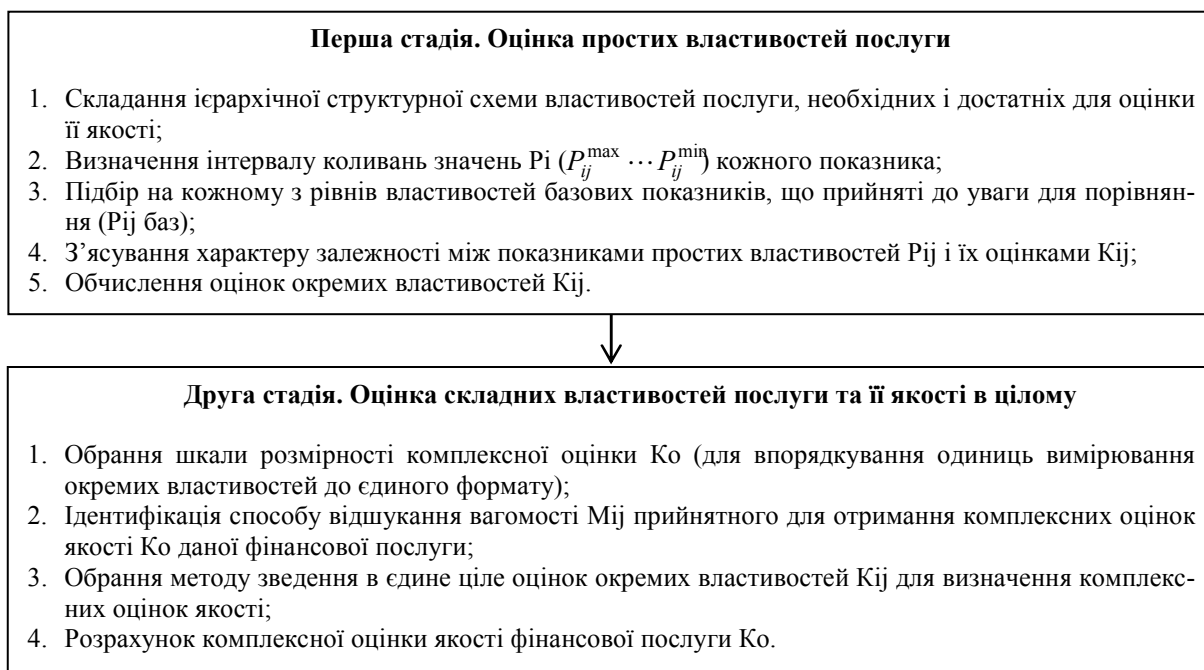


Рис. 1. Алгоритм отримання комплексної оцінки якості послуги

**Висновки.** Оцінювання послуг фінансових посередників є важливим для визначення ключових властивостей послуги, ступеня задоволення споживачів і комплексного впливу послуг, що надаються, на фінансовий стан посередника. Результати оцінювання слугують підґрунтям для прийняття управлінських рішень і заходів корекції поточної політики надання фінансових послуг посередником, визначення доцільності зміни набору послуг, що надаються.

Аналіз публікацій із проблематики оцінювання послуг фінансових посередників дозволяє зробити

висновок про фактичну відсутність методологічних засад процесу оцінювання, які б враховували специфіку функціонування фінансових посередників.

Для оцінювання послуг фінансового посередника може бути використаний достатньо широкий спектр методів або їх комбінацій. Визначено, що класифікація методів розроблена слабо, через побічний вплив таких чинників, як (1) велика кількість методів; (2) нечіткість і умовність поділу на елементи в численних класифікаціях; (3) наявність декількох аспектів у класифікаційних критеріях;

(4) ймовірність непрямого прояву ознак одного методу в іншому, їх системне поєднання тощо.

З'ясовано, що на думку більшості вчених, методологія – вчення про систему наукових принципів, форм і способів дослідницької діяльності – має чотирирівневу структуру: фундаментальні принципи; загальнонаукові принципи (що разом із фундаментальними принципами становлять, власне, методологію); конкретнонаукові принципи (лежать в основі теорії тієї чи іншої дисципліни або наукової галузі); система конкретних методів і технік (застосовуються для вирішення спеціальних дослідницьких завдань). Досить поширеним є поділ основних типів методів за двома ознаками: мети і способу реалізації.

Виділено пріоритетні методи оцінювання послуг фінансових посередників, ключовими серед яких є методи кваліметрії. Запропоновано методику оцінювання якості послуг фінансових посередників, як кумулятивної характеристики послуг, у формі алгоритму. Такий підхід дозволить забезпечити комплексність і системність при проведенні процедури оцінювання фінансових послуг посередників.

Перспективи подальших наукових досліджень пов'язуються із уточненням переліку методів розробленої класифікації, вдосконаленням запропонованої методики оцінювання послуг фінансових посередників тощо.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Азгальдов Г.Г. О кваліметрії / Г.Г. Азгальдов, Э.П. Райхман; Под ред. А.В. Гличева. – М.: Издательство стандартов, 1973. – 171 с.
2. Білуха М.Т. Основи наукових досліджень: підручник – К.: Вища школа, 1997. – 271 с.
3. Большая советская энциклопедия (<http://www.rubricon.com/bse>).
4. Брегеда О. «Послуги як продукт банківської діяльності» // Банківська справа. – 2003. – № 6. – С. 73.
5. Єріна А.М. Методологія наукових досліджень: навч. посіб. для ВУЗів / А.М. Єріна, В.Б. Захожай, Д.Л. Єрін. – К.: ЦУЛ, 2004 – 212с.
6. Колосок В. Застосування принципів кваліметрії до комплексної оцінки фінансового стану підприємства ([www.vesna.org.ua/txt/sxid/econ\\_2004.doc](http://www.vesna.org.ua/txt/sxid/econ_2004.doc)).
7. Кохановский В.П. Философия и методология науки: уч. для ВУЗов. – Ростов н/Д.: Феникс, 1999. – 576 с.
8. Крушельницька О.В. Методологія та організація наукових досліджень: навч. посібн. – К.: Кондор, 2006. – 206 с.
9. Лудченко А.А. и др. Основы научных исследований: учеб. пособ. / Под. ред. А.А. Лудченко. – К.: Знання, 2000. – 114 с.
10. Показники якості ([http://www.djerele.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=958&Itemid=272](http://www.djerele.com/index.php?option=com_content&task=view&id=958&Itemid=272)).
11. Полетаев О.О. Послуги фінансових посередників: теоретико-методологічний аспект / Наукові праці: Науково-методичний журнал. – Т. 64. – Вип. 51. Економічні науки. – Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. П. Могили, 2007. – С. 97-101.
12. Порядок проведення сертифікації готельних послуг за ДСТУ 4268:2003; ДСТУ 4269:2003 ([http://www.hgcsms.kharkov.ua/ukr/ser/ser\\_usl/por\\_hotp.php](http://www.hgcsms.kharkov.ua/ukr/ser/ser_usl/por_hotp.php)).
13. Розвиток громадянського суспільства через громадянську освіту: навчальна програма для рахункової палати України (короткий опис методів) ([www.icps.ukrindex.com/ukr/filesarhiv/655/ac\\_analitic\\_methods\\_ukr.doc](http://www.icps.ukrindex.com/ukr/filesarhiv/655/ac_analitic_methods_ukr.doc)).
14. Шейко В.М., Кушнаренко Н.М. Організація та методика науково-дослідної діяльності: підручн. для ВУЗів. – 2-е вид. перероб. і доп. – К.: Знання-Прес, 2002. – 295 с.
15. Яндекс словаря (<http://encycl.yandex.ru/dict/bse>).

Рецензенти: Семенов В.Ф., д.е.н., професор;  
Нетудихата К.Л., к.е.н., доцент.

© Полетаев О.О., 2008

Надійшла до редакції 09.12.2008 р.