

СЕКЦІЯ 7 МАТЕМАТИЧНІ МЕТОДИ, МОДЕЛІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ

УДК 336.71

Синявська О.О.*асистент кафедри економічної кібернетики
Української академії банківської справи
Національного банку України*

МОДЕЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто питання управління якістю банківських послуг. Обґрунтовано зв'язок між оцінюванням якості банківських послуг та основними показниками діяльності банку. На основі даного припущення сформовано модель управління якістю банківських послуг. Побудовано методику розрахунку оцінки якості управління банківськими послугами.

Ключові слова: банк, якість банківських послуг, оцінка якості, якість управління, модель управління, показники діяльності банку.

Синявская О.А. МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

В статье рассматриваются вопросы управления качеством банковских услуг. Обоснована связь между оценением качества банковских услуг и основными показателями деятельности банка. На основании данного предположения сформирована модель управления качеством банковских услуг. Построена методика расчета оценки качества управления банковскими услугами.

Ключевые слова: банк, качество банковских услуг, оценка качества, качество управления, модель управления, показатели деятельности банка.

Syniavska O.O. THE MODEL OF QUALITY MANAGEMENT OF THE BANKING SERVICES

The article deals with the quality management of the banking services. The link between the quality evaluation of banking services and key performance indicators of the bank is substantiated. Based on this assumption the model of management of quality of the banking services is formed. The method of calculating the assessment of quality management of banking services is built.

Keywords: bank, banking services quality, quality evaluation, quality of management, the management model, performance indicators of the bank.

Постановка проблеми. Ринок послуг на сьогоднішній день представляє собою динамічну частину української економіки, що постійно розвивається. Чим більше у даній сфері з'являється нових видів послуг та організацій, що їх надають, тим вище конкуренція та тим частіше виникає питання стосовно якості пропонованих послуг, що є настільки важливим для споживача. Не виключенням є і банківська сфера, де у наш час успішність діяльності банку та його конкурентоспроможність визначаються перш за все не ціновими факторами, а якісними характеристиками, однією з яких є якість обслуговування споживачів банківських послуг. Пам'ятаючи про основну мету комерційних банків (отримання прибутку), керівництво банківських установ розуміє, що успішна діяльність комерційного банку пов'язана не тільки із здатністю вдало будувати свою внутрішню політику, але й пристосуватися до зовнішніх умов із максимальною для себе користю, передбачати тенденції розвитку ринку та отримувати конкурентні переваги. Відповідно, саме для цього кожен банк має вміти управляти такою характеристикою роботи банку як якість банківських послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вивченням проблем розвитку банківських продуктів займалися багато відомих вітчизняних та зарубіжних вчених, таких як О. Дзюблук, К.Р. Макконнелл, О. Гриценко, Л. Примостка, Н.М. Абдикеев, Р. Шиллер та ін. Питанням управління якістю банківських послуг з маркетингової точки зору займалися А.Ф. Бондаренко, А.В. Бандурин, Л.Г. Батракова, О.В. Єгоров, С.Д. Ільєнкова, Н.А. Крілевській та ін.

При цьому не існує досліджень, у яких би питання управління якістю банківських послуг розглядалось з точки зору моделювання подібних систем.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Формування моделі управління якістю банківських послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття «якість банківської послуги» є доволі складним з точки зору розуміння та визначення. Дане поняття є абстрактним, зважаючи на специфічні характеристики банківської послуги.

Досліджуючи маркетингову літературу, можна виділити наступні визначення якості послуги:

- підтвердження (або ні) очікувань споживача послуги;
- різниця між очікуваннями та сприйняттям споживачів [1].

Відповідно, якість банківської послуги значно залежить від процесу порівняння споживачів своїх очікувань якості банківської послуги до та в момент її споживання. Сприйняття якості банківської послуги споживачем в момент її споживання відбувається за двома головними аспектами: що споживач отримує від банківської послуги (технічний аспект якості) та як споживач отримує її (функціональний аспект якості).

Для банку також важливою властивістю є конкурентоспроможність банківської послуги, яка на відміну від якості визначається комплексом споживчих та вартісних характеристик банківської послуги, що є показником успіху послуги на ринку. Крім того, банківська послуга з більш високим рівнем якості

може бути менш конкурентоздатною, якщо значно **підвисити** її вартість за рахунок надання їй нових властивостей, які не є цікавими для основної групи споживачів. Велике значення для конкурентоспроможності та якості банківських послуг мають стабільність та рейтинг комерційного банку, який їх надає. Банківська послуга не буде конкурентоздатною, якщо банк маловідомий або не має гарної репутації. При цьому все одно, впливаючи саме на якість банківських послуг, банк має можливість **підвисити** конкурентоздатність. Тому якість банківської послуги є першочерговою властивістю, яку необхідно покращувати.

Таким чином, досить важливим для банку є процес контролю та управління якістю банківських послуг. Даний процес дозволяє банку пристосовуватись до зовнішніх змін на ринку банківських послуг, до бажання клієнтів, до позицій конкурентних установ і т. п. Спостерігаючи за сучасними тенденціями, що склалися у банківській сфері (введення тимчасових адміністрацій до банків, що визнані неплатоспроможними [2], відмова банків від надання кредитів на авто та житло [3], пониження відсоткових ставок за депозитами, втрата системними банками частки ринку через надання неякісних, з точки зору споживачів, послуг [4] та ін.), можна сказати, що питання управління якістю банківських послуг є доволі актуальним.

Систему управління якістю банківських послуг можна визначити як дискретну адаптивну систему управління, загальна схема якої представлена на рис. 1 [5]:

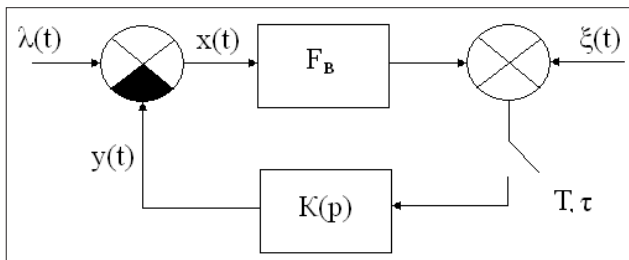


Рис. 1. Узагальнена структурна модель дискретної адаптивної системи управління

Структурна модель системи управління включає функцію здійснення діяльності банком з впровадження банківських послуг F_B , вектор керованих змінних, залежних від зовнішніх збурень та економічних параметрів банку – $\lambda(t)$; вектор вихідних параметрів системи управління якістю банківських послуг – $y(t)$; вектор зовнішніх збурень на систему управління – $\xi(t)$. За час, необхідний для прийняття управлінських рішень, відпрацьовується вектор неузгодженості $x(t) = \lambda(t) - y(t)$. Всі складові структурної моделі системи управління залежать від часу t та змінюються відповідно до періоду T .

Перемикач або індикатор, що відображається у дискретній стохастичній системі, замикається з періодом T на час τ , необхідний для аналізу та обробки даних. Замкнуте положення системи характеризує стан, коли інформація надається для обробки та прийняття управлінських рішень з відповідним коефіцієнтом передачі $K(p)$. В іншому випадку система перебуває в режимі спостереження. В результаті флуктуаційна перешкода ($\xi(t)$ нормальний білий шум) потрапляє до блока неузгодженості системи управління та визначає необхідність перетворення управлінських рішень.

На основі описаних вище елементів дискретних систем управління можна побудувати модель управління якістю банківських послуг.

Основне припущення, на основі якого побудовано модель, є припущення про те, що для прийняття управлінських рішень в банку відносно якості банківських послуг необхідно не лише провести оцінювання їх якості, а й проаналізувати основні показники ефективності роботи банківської установи, пов'язані з наданням банківських послуг.

Відповідно, в процес управління якістю банківських послуг запропоновано включити наступні етапи:

1) проведення оцінювання якості банківських послуг комерційного банку та отримання підсумкової оцінки Q [6];

2) аналіз показників ефективності роботи банку, що відображають його діяльність з впровадження основних типів послуг;

3) формування моделі управління якістю послуг комерційного банку.

Таким чином, особа, що приймає рішення, перш за все проводить оцінювання якості банківських послуг. Отримуючи підсумкову оцінку Q (отриману за 10-бальною шкалою [4]), працівники банку мають можливість прослідкувати за ставленням клієнтів до банківської послуги. При проведенні аналізу не лише оцінки Q , а й основних показників ефективності роботи банку (у сукупності з оцінкою Q), банк матиме змогу прийняти рішення стосовно зміни та (або) вдосконалення тих чи інших параметрів банківської послуги. Відповідно, чим вищою є оцінка якості банківських послуг клієнтом, тим ширшою будуть клієнтська база та задоволеність клієнтів, а, відповідно, і вищими показники ефективності роботи банку.

Модель управління якістю банківських послуг базується на розрахунку оцінки якості управління. Як було зазначено, в основу даного дослідження покладено гіпотезу про наявність зв'язку між оцінкою якості банківської послуги та показниками ефективності роботи банку, які безпосередньо пов'язані з наданням послуг банком. На основі комбінації цих показників і проводиться розрахунок оцінки якості управління банківськими послугами.

Модель управління якістю банківських послуг може бути застосована для тих видів операцій, які за Законом України «Про банки та банківську діяльність» визначені як основні типи операцій, що проводяться банками, а саме:

- залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб;
- відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах;
- розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик [7, с. 47].

Для множини оцінки якості управління банківськими послугами O_{jy} аналізуються її складові на j -му періоді часу T_j , який характеризується початком і закінченням, відповідно t_0^j, t_k^j :

$$T_j = [t_0^j, t_k^j], \quad (1)$$

Тоді модель управління якістю банківських послуг можна записати у наступному вигляді:

$$O_{jy} = \{Q_j, Pz_j, Kb_j, Dda_j, Kn_j, Dnka_j\}, \quad (2)$$

де Q_j – оцінка якості банківської послуги;

Таблиця 1

Характеристика показників, які використовуються у моделі

Показник	Економічний зміст	Формула для розрахунку	Оптимальне значення
Загальний рівень рентабельності банку (P_3)	Розмір балансового прибутку банку на одиницю доходу	$P_3 = \frac{\Pi_B}{D_3} \cdot 100\%$ Π_B – прибуток банку; D_3 – загальний дохід банку	40%
Коефіцієнт ефективності діяльності банку (K_B)	Кількісний відносний показник, який дозволяє визначити величину ефекту на одиницю затрат	$K_B = \frac{D_3}{B_3} \cdot 100\%$ B_3 – загальні витрати банку	120%
Доля доходних активів в чистих активах ($D_{ДА}$)	Коефіцієнт характеризує ефективність використання активів	$D_{ДА} = \frac{D_A}{Ч_A} \cdot 100\%$ D_A – доходні активи банку; $Ч_A$ – чисті активи банку	75%
Відношення кредитного портфелю до зобов'язань банку ($K_{П}$)	Характеризує ризикованість кредитної політики банку	$K_{П} = \frac{K_{П}}{З_B} \cdot 100\%$ $K_{П}$ – кредитний портфель банку; $З_B$ – загальні зобов'язання банку	85%
Доля негативно класифікованих активів в чистих активах ($D_{НКА}$)	Характеризує ефективність проведення активних операцій банку	$D_{НКА} = \frac{НКА}{Ч_A} \cdot 100\%$ $НКА$ – негативно класифіковані активи банку	13%

P_3 – загальний рівень рентабельності банку;
 K_B – коефіцієнт ефективності діяльності банку;
 $D_{ДА}$ – доля доходних активів в чистих активах;
 $K_{П}$ – відношення кредитного портфелю до зобов'язань банку;
 $D_{НКА}$ – доля негативно класифікованих активів в чистих активах.

Наведені показники було відібрано для проведення моделювання управління якістю банківських послуг, зважаючи на їх економічний зміст, на основі збору та опрацювання теоретичної інформації стосовно показників ефективності роботи банку [8].

Економічний зміст, розрахунок та оптимальне значення показників ефективності роботи банку, що використовуються для розрахунку оцінки якості управління, наведено у табл. 1 [9, с. 574–581].

Відповідно, після проведення розрахунку даних окремих показників необхідно звести їх в єдину оцінку якості управління.

Зважаючи на те, що побудова оцінки якості управління є багатокритеріальною задачею прийняття

рішення, то для розрахунку необхідно врахувати вагомість кожного з критеріїв. З цією метою пропонується використати правило Фішберна [10, с. 353]:

$$k_i = \frac{2(N - n + 1)}{N(N + 1)}, \quad (3)$$

$$\sum_{i=1}^N k_i = 1$$

де k_i – ваговий коефіцієнт i -го показника;

n – вага показника;

N – загальна кількість показників.

На основі проведеного аналізу теоретичних аспектів розрахунку показників ефективності роботи банку в межах даного дослідження запропоновано наступні значення вагових коефіцієнтів для кожного з показників (табл. 2).

Відповідно, використовуючи розраховані показники та вагові критерії, на основі лінійного методу врахування пріоритету розраховуються підсумкова оцінка. Необхідно також врахувати те, що всі відібрані показники ефективності роботи банку є стимуляторами (мають додатній інгредієнт), окрім одного – долі негативно класифікованих активів в чистих активах. Даний показник є дестимулятором. Відповідно, щоб врахувати його у формулі, візьмемо значення не безпосередньо даного показника, а величину (100 -). Тоді чим більше значення даної величини (тобто чим менша кількість негативно класифікованих активів у банку), тим краще для банківської установи.

Відповідно, можна записати модель управління якістю банківських послуг у наступному вигляді:

$$O_{я} = \{Q, P_3, K_B, D_{ДА}, K_{П}, D_{НКА}\} \rightarrow \max. \quad (4)$$

Висновки з даного дослідження. Таким чином, в ході проведеного дослідження запропоновано модель управління якістю банківських послуг, яка розраховується на основі оцінки якості банківських послуг та показників ефективності роботи банку. Моделювання значень показника оцінки якості управління повинне бути розраховане у динаміці.

Таблиця 2
Значення вагових коефіцієнтів

Показник	Значення вагового коефіцієнту (за правилом Фішберна)
Оцінка якості банківської послуги (Q)	0,3
Загальний рівень рентабельності банку (P_3)	0,25
Коефіцієнт ефективності діяльності банку (K_B)	0,15
Доля доходних активів в чистих активах ($D_{ДА}$)	0,13
Відношення кредитного портфелю до зобов'язань банку ($K_{П}$)	0,09
Доля негативно класифікованих активів в чистих активах ($D_{НКА}$)	0,08
Сума	1

На основі цього особа, що приймає рішення, матиме можливість прослідкувати зміни всіх досліджуваних показників, врахувати це при прийнятті управлінського рішення та побудувати прогноз: яку величину прийме оцінка у наступному періоді після прийняття управлінського рішення або не враховуючи його.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Bitner M. J. The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents [Text] / M. J. Bitner, B. H. Booms // Journal of Marketing. – 1990. – № 54. – Р. 71–84.
2. Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bank.gov.ua/control/uk/index>.
3. Новини фінансів в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://news.finance.ua/>.
4. Аналіз банків України: огляди, графіки, факти [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bankografo.com/>.
5. Певзнер Л.Д. Теория систем управления / Л.Д. Певзнер. – М. : Издательство Московского государственного горного университета, 2002. – 472 с.
6. Синявська О.О. Застосування методів нечіткої логіки при оцінюванні якості банківських послуг / О.О. Синявська // Моделі управління в ринковій економіці : зб. наук. праць ; заг. ред. та передмова Ю.Г. Лисенка ; Донецький нац. ун-т. – 2014. – С. 300–313.
7. Закон України «Про банки і банківську діяльність» // Відомості Верховної Ради. – 2001. – № 5–6.
8. Примостка Л. О. Фінансовий менеджмент у банку : [підручник] / Л.О. Примостка ; 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : КНЕУ, 2004. – 468 с.
9. Герасимович А.М., Алексеєнко М.Д., Парасій-Вергуненко І.М. та ін. Аналіз банківської діяльності : [підручник] / [А.М. Герасимович, М.Д. Алексеєнко, І.М. Парасій-Вергуненко та ін.] ; за ред. А.М. Герасимовича. – К. : КНЕУ, 2004. – 599 с.
10. Присенко Г.В. Прогнозування соціально-економічних процесів : [навч. посіб.] / Г.В. Присенко, Є.І. Равікович. – К. : КНЕУ, 2005. – 378 с.

УДК 659.4:06.051

Фоміних Т.О.

*старший викладач кафедри менеджменту
Запорізького національного технічного університету*

Кочнова І.В.

*старший викладач кафедри маркетингу
Запорізького національного технічного університету*

ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ PR-ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ПРОЕКТАМИ

У статті проаналізовано розвиток сучасних PR-технологій в Україні, який відбувається на тлі становлення інформаційного суспільства. Розглянуто проектний характер інформаційного суспільства, який передає проектні якості новим інституційованим в нього видам діяльності, в тому числі і такій, як зв'язки з громадськістю, і надає їй транспрофесійного характеру.

Ключові слова: PR-діяльність, PR-технології, проект, управління проектами.

Фоминых Т.А., Кочнова И.В. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ PR-ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

В статье проанализировано развитие современных PR-технологий в Украине, которое происходит на фоне становления информационного общества. Рассмотрен проектный характер информационного общества, который передает проектные качества новым институциональным в него видам деятельности, в том числе и в такой, как «связи с общественностью», и придает ей транспрофессиональный характер.

Ключевые слова: PR-деятельность, PR-технологии, проект, управление проектами.

Fominykh T.O., Kochnova I.V. USE OF MODERN PR-TECHNOLOGIES IN PROJECT MANAGEMENT

The article analyzes the development of modern PR-technologies in Ukraine, which occurs against the background of the Information Society. Reviewed project character of the information society, which which transmits the new project qualities as institutionalized in his activities, including such as "public relations" and gives it trans-professional character.

Keywords: PR-activities, PR-technologies, project, project management.

Постановка проблеми. В умовах інформаційної глобалізації PR отримує в своє розпорядження нові інформаційно-комунікативні технології, збільшується вплив комунікативних технологій на розвиток різних сфер людської діяльності, зокрема, і на управління проектами. Це робить необхідним пошук рішень, що виходять за рамки окремих дисциплін.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання PR-технологій привернули особливу увагу багатьох практиків, вчених та консультантів в цій галузі знань. Над дослідженням питань PR працювали такі зарубіжні вчені, як П. Бурдье, Н. Вінер, М. Де Флера, К. Дойча, Ж.-М. Коттре, П. Лазарфельд, Г. Лассуелл, У. Ліппман, У. Луман, Д. Істона, П.Т. Барнум, І. Доман, Т. Джеферсон, Д. Вестингхауз, Е. Бернеза, Д. Флейшман, Дж. Грюниг, Т. Хант, Ж.Л. Шабо, С. Блек.

Аналітики вважають, що стрімкому розвитку PR в Україні сприяли декілька чинників, і в тому числі доробки українських науковців та практиків, що стояли у витоків створення PR і реклами в Україні. Саме завдяки цим фахівцям ми можемо констатувати становлення професійного розвитку зазначених напрямків. В 2012 р. імена українських першопрохідців були визначені шляхом проведення професійних та соціальних опитувань. Серед 50 претендентів обрали 12 найкращих представників цієї професії: Георгій Почешцов, Валентин Королько, Михайло Поплавський, Сергій Гайдай, Леонід Новохатько, Євгеній Ромат, Андрій Ротовський, Лариса Кочубей, Валерій Іванов, Вадим Пустотін, Денис Богущ та Ірина Золотаревич [1].

Дослідженню різнобічних аспектів використання PR-технологій присвятили свої роботи такі вітчизняні