

Drachuk Yu.Z., Trushkina N.V.
Institute of Industrial Economics
National Academy of Sciences of Ukraine

FOREIGN EXPERIENCE PROVIDING INSTITUTIONAL VENTURE FINANCING INNOVATION DEVELOPMENT

Summary

The paper researches the international experience of institutional support of venture capital for innovation-based development. The main directions and tools to support the operation of venture capital funds are determined. The features of venture capital financing of innovative projects in foreign countries are analyzed and generalized. The problems of the development of the institutional environment of innovation activity in Ukraine are identified. The ways of improving institutional support of venture capital financing of innovative development in Ukraine are offered.

Keywords: venture capital, venture fund, innovation-based development, institutional support, foreign experience.

УДК: 336.71

ЯКІСТЬ ЯК ОСНОВНА СКЛАДОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СУЧАСНОГО БАНКУ

Завадська Д.В.

Одеський національний економічний університет

Стаття присвячена актуальним питанням оцінки конкурентоспроможності банку. Обґрунтовано взаємозв'язок якості та конкурентоздатності. Оцінено конкурентні позиції банківських установ. Запропоновано напрямки удосконалення методик оцінки конкурентоспроможності банку.

Ключові слова: банк, якість, конкурентоспроможність, конкурента позиція, методика оцінки, клієнт.

Постановка проблеми. Комерційні банки, що працюють на фінансовому ринку в умовах сучасного економіко-політичного середовища, знаходяться в конкурентній боротьбі за збереження та поліпшення свого ринкового становища. І тепер, коли довіра клієнтів до банківських установ знижується, а останні прагнуть уникнути невіправданих витрат, посилюється конкуренція на ринку банківських послуг, де основою формування конкурентоспроможності є створення внутрішніх переваг відповідно до зовнішніх умов, що постійно змінюються. Ключовим напрямом в досягненні стратегічних конкурентних переваг є надання продуктів і послуг більш високої якості порівняно з конкуруючими аналогами.

Як відомо, в ринкових умовах мають можливість розвиватися тільки ті банки, які зберігають стабільність і володіють високою конкурентоспроможністю. Тому виникає необхідність в аналізі методичних підходів до її оцінки з приводу наявності складових щодо врахування факторів внутрішнього впливу, зокрема якості, адже конкурентоздатність є інтегральною та всеохоплюючою характеристикою, що включає в себе як фінансові, так і нефінансові показники, такі як новітні технології, інноваційні методи ведення бізнесу тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Одним із головних факторів розвитку економіки України впровадження інвестиційних програм є банківська система взагалі та банки другого рівня зокрема. Важливою якісною характеристикою банківської установи має бути її конкурентоспроможність, проблеми формування, оцінки та механізмів забезпечення якої в останні роки відображені в цілому ряді фундаментальних робіт провідних учених і фахівців, в яких розроблено теоретико-методичні основи та практичні рекомендації щодо їх вирішення [1-8]. Однак, ці проблеми настільки складні та багатогранні, що не всі з них достатньо

глибоко вивчено. Однією з таких проблем є формування системи одиничних та комплексних показників щодо оцінки якості, які відображають саме внутрішні відносини. Рекомендації в цій сфері мають вагомe значення – їхня реалізація дозволить підвищити ефективність діяльності банків та, в свою чергу, надати клієнтам нові можливості задоволення своїх потреб на ринку банківських послуг.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Фінансова криза приводить до того, що банки нестримно працюють над ціновою політикою в сфері залучення клієнтів (56% респондентів вважають що політика активного залучення клієнтів в період кризи свідчить про фінансову нестабільність банку [9]), не приділяючи належної уваги ефективним способам підвищення конкурентоспроможності в довгостроковій перспективі: моніторингу та підвищенню рівня якості бізнес-процесів, продуктів та обслуговування.

Проблема формування та оцінки конкурентоспроможності банку досить детально розглянуто в трудах Буздаліна А., Вікулова В., Захар'ян П., Кромонава В., Масленченкова Ю., Команова В., Криклій А., Мірошніченко О., Ніконової І., Рикової І., Савушкіна Ю., Спіцин І., Спіцин Я., Суворова А., Федулової Л., Чернишевої А., Шамгунова Р. [10-19]) та ін. Проте слід відмітити, що наукові розробки даної проблеми потребують доопрацювання. Особливості формування методик оцінки конкурентоспроможності банківської установи вимагають системного вивчення та дослідження таких її елементів, як якість, що обумовлює актуальність вибраної теми нашої роботи.

Мета статті. Метою роботи є доведення значимості якості як основної складової конкурентоспроможності банку. Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення наступних завдань, а саме:

– визначити взаємозв'язок якості послуг та конкурентоспроможності банку;

- провести порівняльний аналіз методик оцінки конкурентоспроможності банку;
- сформулювати висновки та напрямки удосконалення методики оцінки конкурентоспроможності українських банків за результатами дослідження в розрізі «відносна якість-вартість послуг».

Виклад основного матеріалу. Якість давно перестала бути суттєвою конкурентною перевагою, якою наділена порівняно невелика кількість організацій. Сьогодні – це вже просто передумова для існування в суспільстві. Виробники, що не випускають якісних товарів, організації, що не надають якісних послуг, в тому числі й банківські установи, витісняються з ринку.

Якість банківської послуги – це сукупність її властивостей, спроможних задовольнити потреби чи очікування клієнтів при дотриманні ретельно налагодженої внутрішньобанківського механізму та умов взаємодії банку-виробника та споживача [20, с. 275].

За дослідженням R&B Group для більшості споживачів банків якість обслуговування та доброзичливе відношення відіграють провідну роль (рис. 1).

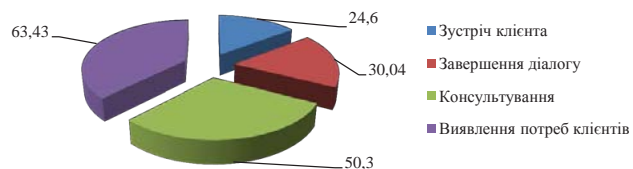


Рис. 1. Рівень сервісу за елементами обслуговування в банках України, %

Складено автором за даними [9]

Одним з найважливіших критеріїв, на основі яких клієнт обирає банк для співробітництва, є здатність останнього надавати певний спектр послуг у необхідний час, оперативно та за сприятливими цінами, тобто клієнт очікує гарантії якості обслуговування. Головний принцип гарантії якості – це контроль, який передбачає встановлення певних стандартів і перевірку відповідності діяльності банку цим стандартам. Тобто якість – це категорія всеохоплююча та крім послуг вона поширюється на банківські установи, їх персонал і системи менеджменту (рис. 2).

Сучасне банківське обслуговування повинно сприяти встановленню довгострокових відносин, при яких і банк, і клієнт спроможні мінімізувати витрати на проведення банківських операцій.

Згідно праць сучасних фахівців-економістів [21, с. 12], конкурентоспроможність банку – це:

- можливість здійснення ефективної господарської діяльності та досягнення практичної прибуткової реалізації послуг в умовах конкурентного ринку, причому створення та реалізація конкурентоспроможних послуг є узагальнюючим показником стійкості банку, його здатності ефективно використовувати свій фінансовий, науково-технічний і кадровий потенціал;
- комплексний динамічний показник порівняльного рівня розвитку критеріїв діяльності банку, у тому числі конкурентоздатності наданих ним послуг, що відображає, в кінцевому підсумку, ефективність прийняття управлінських рішень його керівництвом;
- потенційні та реальні можливості кредитної організації створювати і про-

сувати на ринок конкурентоспроможні продукти та послуги, формувати позитивний імідж надійного і сучасного банку, що відповідає всім вимогам клієнтів тощо.

З даних визначень зрозуміло, що необхідно розрізняти два поняття: конкурентоспроможність продуцента як ефективність його виробничо-збутової діяльності на певному ринку, що передбачає впровадження в банку відповідної системи менеджменту якості, та конкурентоспроможність послуги, як потенційну відмінність в попиті клієнтів між нею та аналогічною послугою.

В результаті теоретичного дослідження методик оцінки конкурентоспроможності банку вище зазначених авторів зробимо висновок, що більшість з них враховують кількісну сторону конкурентоспроможності (структурний аналіз балансового звіту та звіту про прибутки й збитки, аналіз: достатності капіталу, ризиків ліквідності, кредитного та ринкового тощо [11; 14; 19]. Зокрема методика Буздаліна А. [10] засновується лише на балансових даних, проте результат діяльності не може бути повноцінним загальним показником конкурентоспроможності банку.

Деякі автори [12; 16; 17] включають до складу інтегрального показника конкурентоспроможності банку ряд якісних показників (організаційно-структурні, інформаційно-технологічні, комерційні та функціональні, що відображають відповідність політики банку інтересам регіону, розвиненість філіальної мережі, кваліфікацію персоналу, рівень довіри до банку, оцінку ефективності надання послуг, ступеню їх привабливості та задоволення потреб клієнтів тощо). Методика Спіцина І., Спіцина Я. [18] дозволяє проводити якісну оцінку продуктового спектру не узагальнено, а в розрізі ефективності окремих груп послуг (якість банківських продуктів/послуг; пропозиція вигідних умов депозитних або кредитних угод з банком; імідж банку) та цінової політики (ціна, умови оплати), проте, не торкається таких важливих аспектів банківської конкурентоспроможності, як якість: стратегічного управління, організаційного забезпечення, управління персоналом, технологічного та інформаційного забезпечення, маркетингової політики банку.

Використання сучасних програмних продуктів, таких як: STATISTICA та KonSi DEA Analysis [22; 23] дозволяють спростити роботу щодо визначення конкурентоспроможності банку – необхідний лише відповідний масив інформації. Проте основним недоліком є неможливість вільного доступу до внутрішньої інформації банків для проведення відповідних розрахунків.

З метою формування більш глибоких висновків з досліджуваного питання, нами оцінено конкурентні позиції українських банків (ПАТ «Райф-

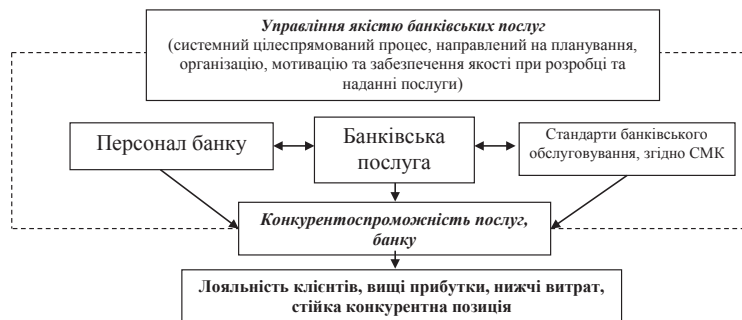


Рис. 2. Взаємозв'язок якості послуг та конкурентоспроможності банку

Складено автором за даними [20]

файзен Банк Аваль», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Фінанси та Кредит», ПАТ «Укрсиббанк» та ПАТ «ОТП Банк») із застосуванням методики Спіціна І.О., Спіціна Я.О. в розрізі співвідношення «відносна якість-вартість послуг».

Для оцінки якості послуг банку використано наступні параметри: асортимент, якість обслуговування та рівень ризику при користуванні послугами, привабливість банку. Асортимент оцінено за кількістю депозитних продуктів та видів позичок як для фізичних, так і юридичних клієнтів. Оскільки обрані для дослідження банки входять до двадцятки найбільших банків України, то послуги щодо розрахунково-касового обслуговування, операції з цінними паперами

є стандартними для всієї групи і не є цінним для дослідження.

Якість обслуговування для більшої об'єктивності визначено за допомогою рейтингів, представлених на сайтах finance.ua [24] та www.bankinfo.com.ua [25], як середнє арифметичне між ними. Рівень ризику при користуванні послугами нами оцінено на базі рейтингу надійності та стійкості, представлених на сайтах bizkiev.com [26] та minfin.com.ua [27], а рейтинг привабливості та популярності банків на базі кількості відгуків, розміщених на сайті minfin.com.ua (табл. 1)

Важливість кожного критерію з позиції клієнта визначена експертним шляхом за допомогою фокус-групи. Абсолютні значення та рейтинги нами

Таблиця 1

Оцінка якості послуг банків-основних конкурентів станом на 01.07.2014 р.

Критерії оцінки	Максимальне значення одиниці виміру	Показники банків					Бальні оцінки				
		ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»	ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»
Асортимент (середнє значення)							25	40	30	25	25
- депозитні продукти	шт.	18	18	20	13	14	30	30	30	20	20
фізичні особи	шт.	4	8	13	6	8	x	x	x	x	x
малий та середній бізнес	шт.	3	5	4	3	3	x	x	x	x	x
корпоративний бізнес	шт.	11	5	3	4	3	x	x	x	x	x
- кредитні послуги	шт.	7	35	15	18	17	20	50	30	30	30
фізичні особи	шт.	2	14	5	7	9	x	x	x	x	x
малий та середній бізнес	шт.	3	9	3	7	4	x	x	x	x	x
корпоративний бізнес	шт.	2	12	7	4	4	x	x	x	x	x
Якість обслуговування (середнє значення)							40	40	40	40	40
finance.ua	5 балів	2,78	2,69	2,79	2,83	2,96	40	30	40	40	50
bankinfo.com.ua	100%	21	36	24	20	15	40	50	40	40	30
Надійність, стійкість (середнє значення)							45	45	25	45	40
bizkiev.com	10 балів	6,46	5,56	4,08	5,03	6,74	50	40	30	40	50
minfin.com.ua	1 місце (з 54)	12	7	46	4	24	40	50	20	50	30
Популярність банку (привабливість бренду) minfin.com.ua	шт.	155	216	77	271	322	30	40	20	50	50

Складено автором за даними: [24-32]

Таблиця 2

Рівень якості послуг, що надаються банками станом на 01.07.2014 р.

Критерії оцінки	Відносна важливість критеріїв	Бальні оцінки					Бальні оцінки				
		ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»	ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»
Асортимент	0,24	25	40	30	25	25	6,10	9,76	7,32	6,10	6,10
Якість обслуговування	0,57	40	40	40	40	40	23,0	23,0	23,0	23,0	23,0
Надійність	0,14	45	45	25	45	40	6,48	6,48	3,60	6,48	5,76
Привабливість бренду	0,03	30	40	20	50	50	1,05	1,40	0,70	1,75	1,75
Всього	1,00	140	165	115	160	155	36,7	40,7	34,7	37,4	36,6
Середній рівень якості							37,24				
Відносний рівень якості							0,98	1,09	0,93	1,00	0,98

Складено автором за даними: [24-32]

Таблиця 4

Рівень вартості послуг, що надаються банками станом на 01.07.2014 р.

Критерії оцінки	Відносна важливість критеріїв	Бальні оцінки					Бальні оцінки				
		ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»	ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	ПАТ «Укрсоцбанк»	ПАТ «Фінанси та Кредит»	ПАТ «Укрсиббанк»	ПАТ «ОТП Банк»
Кредитування	0,24	35	40	40	40	40	13,68	15,64	15,64	15,64	15,64
Депозитні операції	0,57	35	40	50	20	35	12,35	14,12	17,65	7,06	12,35
Розрахунково-касове обслуговування	0,14	40	50	30	20	30	10,24	12,80	7,68	5,120	7,68
Всього	1,00	110	130	120	80	105	36,28	42,56	40,97	27,82	35,67
Середній рівень вартості	36,66										
Відносний рівень вартості	0,99	1,16	1,11	0,75	0,97						

Складено автором за даними: [28-32]

переведено у відносні показники за допомогою п'ятидесятибальної шкали: 50 балів – високий рівень, 40 балів – рівень, вище середнього, 30 балів – середній рівень, 20 балів – рівень, нижче середнього, 10 балів – низький рівень. Добуток відносної важливості параметру та його бальної оцінки відображає рівень якості послуг аналізованої вибірки українських банків (табл. 2).

Найбільш якісні послуги, відповідно до даних таблиці, надають ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «Укрсиббанк». Інші банки надають послуги більш нижчої якості у порівнянні з середнім значенням по групі аналізованих банків.

Варто звернути увагу, що якість послуг, які пропонуються даними банками, не є низькою. Навпаки, дані банки входять до двадцятки найбільш банків і найчастіше потрапляють до TOP-10/20 за якістю послуг. Але при порівнянні їх один з одним оцінюються окремі елементи, що й впливають на відносну якість послуг.

Оцінку рівня вартості банківських послуг проведено використовуючи дані щодо тарифів банків на їх офіційних сторінках (табл. 4).

Згідно даних таблиці, ПАТ «Укрсоцбанк» отримав найвищу бальну оцінку – 42,56 бали, що свідчить про найнижчі тарифи на розрахунково-касове обслуговування (РКО), а ПАТ «Фінанси та Кредит» посів друге місце за рівнем вартості послуг з бальною оцінкою в 40,97, оскільки має найвищі відсоткові ставки по депозитам, як в національній, так і в іноземній валюті. Найвищі тарифи встановлює ПАТ «Укрсиббанк», а ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» та ПАТ «ОТП Банк» мають середні значення тарифів РКО, обслуговування позичок та середні відсоткові ставки по депозитам.

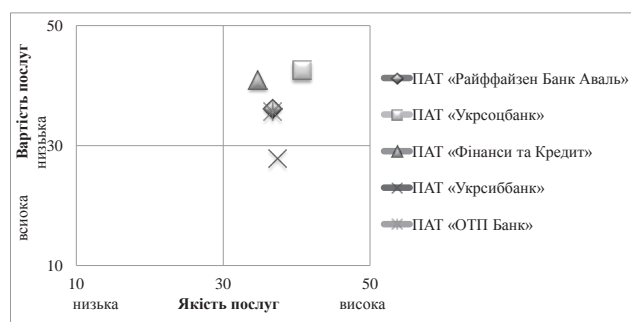


Рис. 3. Карта позиціонування банківських послуг (якість/ціна)

Розроблено автором за даними: [28-32]

На основі отриманих фактичних показників рівня якості та вартості послуг банків побудовано карту позиціонування банківських послуг. При цьому вісь абсцис відображає значення якості послуг від низького до високого, а вісь ординат – значення вартості послуг від високого до низького (рис. 3).

Згідно рисунку, 4 з 5 серед аналізованих банків входять до квадранту «висока якість/низька ціна». Це один з найбільш конкурентоспроможних квадрантів, оскільки будь-який споживач зацікавлений в отриманні найкращих та найякісніших послуг за найнижчою вартістю. Лише ПАТ «Укрсиббанк» знаходиться у квадранті «висока якість/висока ціна» – ціни на послуги ПАТ «Укрсиббанк» є найвищими.

Висновки і пропозиції. На наш погляд, побудова карти позиціонування банківських послуг за якістю та вартістю послуг дозволяє більш точно визначити конкурентну позицію банку на ринку відносно конкурентів та не є достатньою для оцінки якості на предмет відповідності корпоративним стандартам банку та вимогам споживачів. Зокрема, згідно народного рейтингу ПАТ «Укрсиббанк» посідає 9 місце, ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» – 12, ПАТ «Укрсоцбанк» – 54, ПАТ «Фінанси та Кредит» – 10 та ПАТ «ОТП Банк» – 19 місце відповідно [33].

З цього приводу можна спрогнозувати характеристики поведінки майбутнього клієнта, такі як: визнання пріоритету за якістю, а за ціною закріплення другого місця; пред'явлення рекламації на кожний дефект; вимагання постійного поліпшення якості послуг та обслуговування, забезпечення якості в технологічному процесі, відмовлення від остаточного контролю.

Ставлячи в центрі уваги філософію банку – вислухати клієнта, адаптуватись до впровадження інновацій та значення персоналу в поліпшенні якості потребує формування структур, які б акцентували увагу на поліпшенні якості через спільну роботу робітників на кожному рівні банківської установи. Тому, при розробці методик оцінки конкурентоспроможності вважаємо за необхідне враховувати фактори внутрішнього впливу за наступними напрямками:

- якість стратегічного управління (визначення стратегії розвитку банку та шляхів її досягнення);
- якість організаційного забезпечення (ефективність організаційної, фінансової, регіональної структури та мережі дочірніх банків, кореспондентської мережі);

- якість управління персоналом (система управління персоналом, корпоративна культура, підвищення кваліфікації персоналу, поліпшення умов праці, життя працівників банку, наявність матриці розподілу відповідальності, наявність моделі компетенції і повноважень);
- якість технологічного забезпечення (наявність техніки і технології, наявність моделей, матриці моделей бізнес-процесів, моделі оточення бізнес-процесів, технологічних карток);
- якість інформаційного забезпечення (наявність моделі бібліотеки документів, інформаційних систем та баз даних);
- якість маркетингової політики банку (організаційно-технічний рівень управління вироб-

ництвом і збутом банківських продуктів; ефективність цінової політики банку; ефективність управління клієнтською базою банку; удосконалення банківських технологій).

Формування систем менеджменту якості (СМК) у відповідності до міжнародних стандартів ISO серії 9000, моделювання бізнес-процесів, що супроводжується стандартизацією процесів надання послуг, вимогами до якості обслуговування та впровадженням нових форм маркетингових комунікацій є альтернативним підходом в боротьбі за клієнта та дозволяє банкам не використовувати цінові методи в умовах трансформації поведінки споживача та змін фінансового ринку.

Список літератури:

1. Олещук, М. Оцінка рівня конкурентоспроможності банківських послуг для фізичних осіб [Текст] / М. Олещук – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7300/1/111.pdf>
2. Котковський, В. //Конкурентоспроможність як основа ефективних кредитно-інвестиційних інновацій банків [Текст] / В. Котковський. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://vestnikdnu.com.ua/archive/201264/kotkovsky.html>
3. Глінський, С. Методичні засади визначення цільового рівня конкурентоспроможності банківських продуктів [Текст] /С. Глінський – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://web.znu.edu.ua/herald/issues/2012/eco-4-2012/221-228.pdf>
4. Мірошниченко, О. Механізм забезпечення конкурентоспроможності банку: [Текст] Спец. 08.00.08: дисертація на здобуття наукового ступеня канд. екон. Наук /Мірошниченко Олеся Володимирівна. – Суми, 2011. – 260 с.
5. Чернишова, О. Фактори та показники конкурентоспроможності банку[Текст] / О. Чернишова //Науковий вісник ОДЕУ. – 2009. – № 21(99). – С. 27-39.
6. Бондарець, В. Методологічні положення конкурентоспроможності банківської системи України [Текст] /В. Бондарець //Економіка та держава. – 2011. – № 6. – С. 76-77.
7. Хамидуллин, А. Экономическое содержание и факторы повышения конкурентоспособности коммерческого банка в экономике региона [Текст] /А. Хамидуллин //Экономические науки. – № 7. – 2010. – С. 156-158.
8. Мельников, В. Конкурентоспроможність: еволюція поглядів [Текст] /М. Мельник. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://mevish.ru>
9. Исследование уровня удовлетворенности от сотрудничества с банками. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.marketing.vc/>
10. Буздалин, А. Рейтинги значимости банков [Текст] /А. Буздалин. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bankclub.ru/library.htm?id=1>
11. Викулов, В. Маркетинг банковских продуктов на основе сегментационных моделей [Текст] /В. Викулов //Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 131-137.
12. Захарьян, А. Экспертная оценка комплексной устойчивости коммерческого банка [Текст] /А. Захарьян //Финансовые исследования. – 2004. – № 9. – С. 14-19.
13. Методика Кромонава В. [Текст] /В. Кромонов. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.profile.ru/forum/forum.php?item=4414#msg>
14. Масленченков, Ю. Оценка деятельности коммерческого банка на основе балансовых уравнений [Текст] /Ю. Масленченков, В. Команов //Бизнес и Банки. – 1996. – № 30. – С. 4-5.
15. Криклій, А. Конкурентоспроможність і ефективність як критерії економічної спроможності банків на ринку фінансових послуг [Текст] /А. Криклій, І.Лютій, О. Юрчук // Фондовий ринок. – 2009. – № 4. – С. 10-17.
16. Никонова, И. Стратегия и стоимость коммерческого банка [Текст] /И. Никонова, Р. Шамнунов. – М.: «Альпина Бизнес Букс», 2004. – 304 с.
17. Рыкова, И. Электоральные факторы, определяющие конкурентоспособность банковских услуг [Текст] / И. Рыкова, А. Чернышов //Финансы и кредит. – 2003. – № 20. – С. 63-69.
18. Спицын И., Маркетинг в банке [Текст] /И. Спицын, Я. Спицын. – Тернополь: АО «Тарнекс», ЦММС «Писпайп», 1993. – 656 с.
19. Суворов, А. Сравнительный анализ показателей и оценка устойчивости и эффективности финансовой деятельности банка [Текст] /А. Суворов //Финансы и кредит. – 2001. – № 16. – С. 2-9.
20. Маркетинг у банку: теорія та методологія [Текст]: Монографія / Д. Завадська, Л. Жердецька, Л. Кузнецова. – Одеса: Видавництво «Атлант». – 2010. – 717 с.
21. Савушкіна, Ю. Управление конкурентоспособностью коммерческого банка на основе развития сети филиалов [Текст]: автореф. дис. на соискание научной степени канд. економ. наук. /Ю. Савушкіна. – ГОУ ВПО Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет. – Санкт-Петербург, 2006. – 19 с.
22. Оцінка іміджу банку на базі STATISTICA. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.statsoft.ru>
23. Оцінка конкурентоспроможності: KonSi DEA Analysis. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.data-envelopment-analysis.ru>
24. Народний рейтинг банків України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://finance.ua>
25. Рейтинг банків України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bankinfo.com.ua>
26. BIZKIEV. Бізнес-журнал. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.bizkiev.com>
27. МИНФИН. Банки. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.minfin.com.ua>
28. Офіційний сайт банку ПАТ «ОТП Банк». – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ru.otpbank.com.ua>
29. Офіційний сайт банку ПАТ «Райффайзен Банк Аваль». – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.raiffeisen.ru>
30. Офіційний сайт банку ПАТ «Укрсиббанк». – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ukrsibbank.com>
31. Офіційний сайт банку ПАТ «Укрсоцбанк». – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ru.unicredit.ua>

32. Офіційний сайт банку ПАТ «Фінанси та Кредит». – [Електронний ресурс] – Режим доступу: /http://www.fcbank.com.ua
33. Український банківський портал. Народний рейтинг банків України. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: //http://banker.ua

Завадская Д.В.

Одесский национальный экономический университет

КАЧЕСТВО КАК ОСНОВНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА

Аннотация

Статья посвящена актуальным вопросам оценки конкурентоспособности банка. Обоснована взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Проведена оценка конкурентных позиций банковских учреждений. Предложены направления совершенствования методик оценки конкурентоспособности банка.

Ключевые слова: банк, качество, конкурентоспособность, конкурентная позиция, методика оценки, клиент.

Zavadska D.V.

Odessa National Economic University

THE ROLE OF QUALITY IN FORMATION OF THE MODERN BANK COMPETITIVENESS

Summary

This paper offers the urgent solutions to the bank competitiveness estimates. The correlation of the quality and competitiveness is grounded. The needs of methods changes to improve the successful estimation approaches of the bank competitiveness were argued.

Keywords: bank, quality, competitiveness, competitive position, estimate methods, customer.

УДК 37.014:378.1

СУЧАСНИЙ СТАН ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ОСВІТІ В КОНТЕКСТІ ЕКОНОМІКИ ЗНАНЬ

Заріцька В.М.

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

У статті розглянуто необхідність впровадження інновацій у освітню діяльність України. Обґрунтовано поняття «економіка знань». Проведена оцінка факторів, які сприяють формуванню інноваційного клімату у освітніх закладах. Особливу увагу приділено сучасному стану інноваційної діяльності в контексті економіки знань.

Ключові слова: економіка знань, освіта, інноваційна діяльність, інновації, інноваційна освіта.

Постановка проблеми. З кінця 90-х років минулого століття широке розповсюдження в західній і вітчизняній науці отримав термін «економіка знань» або «економіка, заснована на знаннях» (knowledge-based economy). Цей новий тип економіки відрізняється від аграрної та індустріальної економіки тим, що зростання і розвиток усієї господарської системи забезпечуються відтепер вже не стільки зовнішніми, скільки внутрішніми, нематеріальними чинниками, найважливішими з яких є знання і людський капітал, хоча природно-матеріальні ресурси продовжують бути основою для створення економічних благ.

Актуальність питання «економіки знань» в контексті освітнього менеджменту обумовлена тим, що перехід світової економіки в якісно новий стан безпосереднім чином пов'язаний з підвищенням ролі теоретичного знання, розвитком високотехнологічних галузей, процесом збільшення частки сфери послуг, впливом інформаційних мережевих технологій (Інтернет). Усі зазначені тенденції вимагають особливого дослідження з урахуванням нових теорій сучасної економіки (теорії постіндустріаль-

ної, «нової», глобальної мережевої, інформаційної економіки), у тому числі з метою визначення місця теорії економіки знань в цьому переліку.

Аналіз останніх досліджень. Велика кількість фахівців займалися дослідженням економіки знань, серед яких: В. Геєць, В.В. Глухов, А.М. Колота, В.С. Месько, С. В. Степаненко, проте не всі економіку знань пов'язували з інноваційною діяльністю в освіті.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Проте недостатньо вирішеними є питання сучасного стану та трансформації системи освіти у умовах формування економіки знань.

Мета статті. Визначення сучасного стану інноваційної діяльності у освіті в контексті економіки знань.

Виклад основного матеріалу. Економіка знань – це економіка, заснована на інноваціях, матеріалізованих у вигляді нових, високоєфективних, наукоємних технологій, товарів і послуг [2]. Проте економіка знань не оперує лише знаннями і не заміщає ними реальне виробництво. Вона є якісно новою системою їх використання й впровадження в прак-