

## ФОРМУВАННЯ КЛАСИФІКАЦІЇ ПОКАЗНИКІВ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ КВАЛІМЕТРИЧНИМ МЕТОДОМ

*В статті проведено аналіз поняття якості послуг, зокрема якості банківських послуг. Розглянуті вимоги нормативних документів щодо формування показників якості. Запропоновано класифікацію якості показників якості банківських послуг в залежності від суб'єктів оцінювання якості банківських послуг та засади методу їх оцінювання.*

**Ключові слова:** банківські послуги, показники якості, показники вагомості.

### Актуальність

За останні роки сфера надання послуг в Україні активно розвивається, особливо у порівнянні з промисловим виробництвом. І ця тенденція має яскраво виражене зростання, зокрема в сфері надання фінансових та банківських послуг.

В економіці будь-якої держави банківська система займає особливе місце. Як елемент виробничої інфраструктури, своєю діяльністю банки створюють основу ефективної роботи сучасної ринкової економіки. Зростання кількості комерційних банків за останні роки призвело до високого рівня конкуренції між ними.

Перед керівництвом банку крім необхідності зростання прибутків, гостро постають такі завдання, як вибір стратегічного напрямку управління розвитком банку, формулювання глобальної мети діяльності, забезпечення високого рейтингу та стабільності банку на ринку банківських послуг, залучення широкого кола клієнтів.

Для вирішення цих завдань керівництву банку необхідно приділяти увагу багатьом аспектам, основним з яких є саме якість надання банківських послуг.

Посилення конкуренції та збільшення вимог клієнтів до якості банківських послуг у нашій країні призводять до необхідності розроблення стратегічних маркетингових планів для адаптування до змін зовнішнього середовища і забезпечення успіху в конкурентній боротьбі.

Успіх буде за тими банками, які зуміють знайти свої конкурентні переваги: індивідуальність і клієнтуру, зуміють пристосуватися до запитів клієнтів, створити нові потреби у банківських послугах, іншими словами зможуть забезпечити надання послуг високої якості.

### Аналіз літератури

Розглянемо докладніше поняття послуга. Послугу можна розглядати як результат взаємодії постачальника із замовником та внутрішньої діяльності постачальника щодо за-

доволення потреб замовника [1].

Якість послуг, які надаються підприємствами, є суттєвим фактором розвитку економіки, за умови значущості їх питомої ваги в світовій економіці. До цього задоволеність та лояльність клієнтів та споживачів послуг є найважливішою конкурентною перевагою будь-якої компанії.

Якість наданих послуг залишається ключовою проблемою розвитку підприємств та організацій різних сфер діяльності. Згідно ДСТУ ISO 9004-2-96 сфера послуг включає такі види послуг, наведені в таблиці 1.

Цей перелік включає широкий спектр послуг, показники якості мають різнитися, але які можна згрупувати за різними критеріями в залежності від виду діяльності. Комплексний перелік показників якості послуг сформований в [2]. Необхідно зауважити, що при виборі переліку показників якості щодо кожної сфери застосування, показники якості послуги мають:

- включати показники, в разі поліпшення яких як організація, що надає послуги, так і споживач послуг отримує найбільшу фінансову вигоду;

- враховувати зміни вимог ринку, які можуть вплинути на якість наданої послуги;

- встановлювати відхилення від базового значення якості послуги, що відбуваються внаслідок неефективності або недостатності методів контролю;

сприяти можливості зниження витрат в процесі підвищення якості наданої послуги.

Доцільним є також поділ критеріїв якості послуг за такими показниками:

- показники результату виконання послуги;
- показники умов обслуговування;
- показники процесу культури обслуговування;
- показники доступності [4].

Таблиця 1 – Перелік видів послуг згідно ДСТУ ISO 9004-2-96

№	Назва послуги	Сфери реалізації послуги
1	Послуги, пов'язані з гостинністю	Громадське харчування, готелі, туризм, розваги, радіо, телебачення, відпочинок
2	Засоби зв'язку	Аеропорти та авіалінії, автодорожній, залізничний та морський транспорт, телекомунікації, пошта, інформація
3	Охорона здоров'я	Медичний персонал / лікарі, лікарні, швидка допомога, медичні лабораторії, дантисти, окулісти
4	Технічне обслуговування	Електрообладнання, механічне обладнання, транспортні засоби, опалювальні системи, кондиціонування повітря, будівництво, ЕОМ
5	Комунальні послуги	Чистка, управління ліквідацією відходів, водопостачання, догляд за землею, електро-, газо- і енергопостачання, пожежна служба, поліція, громадські послуги
6	Торгівля	Оптова та роздрібна торгівля; фірми, що мають запаси готової продукції; розподільні організації; маркетинг; упаковка
7	Фінанси	Банківська справа: страхування; пенсії; послуги, пов'язані з власністю; бухгалтерський облік
8	Професійні послуги	Архітектори, інспектори, юристи, виконання законів, безпека, проектування, управління проектом, загальне керівництво якістю, консультації, освіта і підготовка
9	Управління справами	Персонал, комп'ютеризація, обслуговування офісів
10	Технічні послуги	Консультації, фотографії, випробувальні лабораторії
11	Закупівельні послуги	Укладання контрактів, управління матеріально-технічним постачанням і розподілом
12	Послуги в науковій галузі	Наукові дослідження, розробки, вивчення, допомога в прийнятті рішень

За результатами аналізу стандарту [2], літературних джерел [3] та з врахуванням особливостей банківських послуг нами сформований перелік послуг, які можуть бути використані при оцінюванні якості банківських послуг. Цей перелік подано в таблиці 2.

Розглянемо аспекти, на яких базується якість банківських послуг. Під якістю банківської послуги слід розуміти відповідність наданих банком послуг встановленим вимогам, які надають можливість задовольняти визначені або ймовірні потреби клієнтів за визначеними банківською спільнотою критеріями та правилами.

Якість банківських послуг залежить від сукупності властивостей щодо умов їхньої купівлі-продажу (відсоток ставки, порядок надання, повернення, погашення, зняття). Згідно з консультаціями у клієнтів при однаковому призначенні послуги і кількісному об'ємі грошей, витрачених на послугу, оцінка якості відрізняється для різних клієнтів. Формування цінності банківської послуги відбувається на основі ключових факторів успіху конкурентних переваг банку. А безпосередня взаємодія клієнта з банком

здійснюється завдяки створенню сприятливих умов їх обслуговування, як сукупності технологічних, виробничих та інших факторів.

З урахуванням того, що якість послуги, яка сприймається клієнтом, завжди має важливе значення, керівникам банківських установ необхідно розробляти кількісні показники та системи показників, які допомагають оцінювати процес обслуговування й можуть впливати на нього. Якщо уявлення про надані послуги відповідає чи перевищує уявленню про очікування клієнтів, вони можуть знову звертатися до банку, якщо ж ні – втратити інтерес до банківської установи. Довіра до банку – це ключовий момент у сприйнятті його клієнтом і основний фактор при виборі певної банківської установи для встановлення довгострокових партнерських відносин.

Суб'єктивність споживчого сприйняття позначається на образі банківського продукту або банку взагалі, який формується під впливом цього процесу у клієнта. Клієнт проводить оцінку здатності того чи іншого продукту задовольнити його запити не на основі об'єктивної оцінки продукту, а на основі суб'єктивної оцінки, що сформувалася у його свідомості. Відповідно, якість

послуги і розглядається, як сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби.

Таблиця 2 – Основні показники якості послуг за групами

№	Групи показників	Показники
1	Показники призначення послуги	Показники сфери діяльності (сфери надання банківських послуг).
		Показники сумісності: технологічної; метрологічної; інформаційної.
		Показники підприємства: матеріально-технічне забезпечення; санітарно-гігієнічні умови, етика спілкування, можливість отримання додаткових послуг, середній час очікування або час обслуговування клієнта.
2	Показники безпеки послуг	Показники безпеки для життя, здоров'я і майна громадян: безпека результату матеріальної послуги при поводженні з нею, специфічні види безпеки для банківських послуг.
		Показники безпеки для навколишнього середовища: утилізація.
		Показники збереження майна та інформації: збереження майна в процесі надання послуг; збереження інформації від несанкціонованого доступу та вірусів.
3	Показники надійності наданих послуг	Показники надійності результату послуги: стабільність та збережуваність;
		Показники стійкості результату послуги до зовнішніх впливів: стійкість до перешкод результату надання послуги; стійкість до перешкод процесу надання послуги.
		Показники надійності надання послуги: своєчасність і точність виконання замовлення вчасно, в необхідному обсязі та згідно номенклатури; своєчасність і точність виконання замовлення за пунктами угоди.
4	Показники професійного рівня персоналу	Показники рівня професійної підготовки та кваліфікації персоналу банку: рівень навчального закладу, диплом якого має персонал; загальна і профілююча підготовка персоналу банку; професійні навички; знання і дотримання вимог керівних та настановчих документів, підвищення кваліфікації.
		Показники реалізації керівної діяльності: значення і дотримання трудового законодавства; уміння організувати роботу персоналу; знання і дотримання законодавства економічної, фінансової, бухгалтерської сфер діяльності; уміння забезпечити доброзичливу атмосферу і правильні дії в екстремальних ситуаціях.
		Показники знання і дотримання професійної етики поведінки працівниками банку: Індивідуальні властивості: уважність і люб'язність у відносинах із споживачами; уміння створювати безконфліктний атмосферу.

Відповідно, якість обслуговування банком – це сукупність механізмів, заходів, правил та атрибутів, що впливають на задоволеність клієнта при контакту з банком, але прямо не пов'язані з виконанням основних банківських бізнес-процесів, а саме реалізацією послуг. Можна вважати, що основні бізнес-процеси запускаються після того, як клієнта задовольнила якість обслуговування і він вирішив придбати необхідний банківський продукт. [5]

#### Мета і завдання.

Тому метою цієї статті є аналіз та формування переліку показників якості банківських послуг, який би відображав всі аспекти діяльності банку. Застосування такого переліку має служити основою для розроблення методики

оцінювання якості банківських послуг для подальшого їх аналізування та формування рекомендацій щодо напрямків поліпшення.

Для реалізації поставленої мети в роботі вирішуються такі завдання: ознайомлення з поняттям банківських послуг, аналіз показників якості послуг в цілому, аналіз законодавчого та нормативного забезпечення якості діяльності банків, формування вимог щодо показників якості банківських послуг та розроблення переліку показників якості банківських послуг.

#### Основна частина

Постійний аналіз сприяє підвищенню рівня якості наданих банківських послуг. Для реалізації аналізу та оцінювання керівництво розробляє та впроваджує Систему управління

якістю, яка в свою чергу систематизує і аналізує дані, я також є базою забезпечення якості в банках. Усунення систематичних помилок і впливу негативних причин, а також їх попередження, повинні бути основною метою. Головна причина помилок не завжди є очевидною, але потрібно старатися її виявляти. Це включає в себе людський фактор. Скриті причини, що спричинюють помилки, досить часто приписуються персоналу або замовнику. Насправді, вони виникають у зв'язку з проблемою функціонування послуг зв'язаними з складними операціями або неадекватними методиками, навколишнім довкіллям, умовами роботи, підготовкою кадрів, інструкціями або ресурсами. Останнім часом, основою конкуренції вітчизняних банків є не тільки пакет наданих послуг, але й якість їх надання.

Головні цільові настанови що формують поняття якості роботи банку доцільно сформулювати в залежності від суб'єктів оцінки якості банківських послуг та мети, як показано в таблиці 3. Вважаємо, що якість послуг може формуватися з точки зору різних сторін (суб'єктів), які приймають участь в реалізації послуг банку, а саме: клієнти банку, акціонери, які вкладають свій капітал в діяльність банку, правління банку, яке керує роботою банку та органи державного нагляду, які контролюють діяльність банку.

Тому вважаємо, що показники якості послуг, наведені в таблиці 2, будуть мати різну вагомість для різних суб'єктів, які оцінюють якість банку, наведених в таблиці 3. Тому вважаємо за доцільне формування якості послуг банку комплексно з врахуванням думок цих суб'єктів.

Таблиця 3 – Головні цільові настанови об'єктів, які формують та оцінюють якість банківських послуг

№	Суб'єкти	Мета
1	Клієнт	Зручність обслуговування, одержання послуги з бажаними характеристиками із припустимим для себе ризиком і прийнятною якістю обслуговування
2	Акціонер	Фінансові прибутки і платоспроможність, стійкість до коливань ринку, зростання абсолютного обсягу темпів збільшення ринкової вартості (капіталізації) бізнесу
3	Правління	Стабільність функціонування, довгострокова конкурентоспроможність і стабільність розвитку банку (якість продукції через ефективність прийняття управлінських рішень)
4	Органи державного нагляду	Відсутність порушень законодавства, дотримання інтересів суспільства та держави.

Як видно з таблиці 2, сформованої на основі перелік показників якості послуги – це перелік якісних і кількісних характеристик, що забезпечують можливість оцінки рівня якості послуг. Частина показників якості послуг носять якісний характер, а частина кількісний характер при оцінюванні. Можна відмітити такі характерні властивості кількісних та якісних параметрів стосовно якості послуг.

Кількісні параметри включають в себе показники, які чисельно визначаються на основі даних про послугу, їх статистичного опрацювання. Ці параметри доцільно використовувати при плануванні, аналізуванні та для прийняття рішень на основі фактів. Застосування кількісних показників знижує ризик прийняття неправильних рішень. Їх застосування доцільне у таких випадках [4]:

- оцінювання об'ємів ринку послуг, структури пропозиції і попиту;
- оцінювання ефективності різних напрямків діяльності компанії з підтримки і просування послуги;

- ефективності впровадження методів обслуговування;
- реакції споживачів щодо дій підприємства, що надає послугу.

Якісні параметри дозволяють оцінити як результати надання послуги, так і сприйняття самого процесу її надання. Вони спираються на аналіз емпіричних даних і є джерелом формування гіпотез та пропозицій. Якісні параметри допомагають оцінити ступінь задоволеності споживачів послуги. Їх застосовують при дослідженні моделей споживання, купівельної поведінки, процесу прийняття рішення клієнтом, ступеня задоволеності наданою послугою.

Отже, ми можемо зробити висновок, що оцінювання якості послуг має базуватися лише на поєднанні оцінювання кількісних та якісних характеристик послуг. Кількісні показники можна обчислити на основі як даних банку, так і опитування суб'єктів оцінювання послуги. Якісні – на основі анкетування та опитування клієнтів, яким надається послуга, та їх статистичного оцінювання.

Згідно такого підходу до оцінювання якості послуг банку в залежності від суб'єктів, які беруть участь в організації, реалізації, отриманні банківських послуг пропонуємо схему, в якій відображається показники якості для різних груп які безпосередньо беруть участь в банківській діяльності, подану на рисунку 1

Кожен із перерахованих суб'єктів в оцінці якості діяльності банку переслідує свої власні цілі, має свої підходи, використовує доступну йому інформацію, та, відповідно, розуміння якості продуктів банківської установи може бути різним. Тому систему характеристик якості банківських послуг, які формують якість банківських послуг можна подати схемою, зображеною на рисунку 1.

Наведемо для прикладу декілька характеристик якості банківських послуг які представлені в схемі: доступність послуги – наскільки різні

види банківських послуг є доступні різним верствам населення; швидкість обслуговування – надання потрібних послуг в максимально короткий термін для утримання клієнта; кваліфікаційна консультація – рівень кваліфікаційних знань які повною мірою впливають на рішення клієнта; стійкість – реальна можливість банківських послуг і продуктів вистояти в конкуренції з іншими банками; інноваційність в продуктах – забезпечення нових продуктів і послуг не запропонованих ринком раніше; стабільність – постійність в послугах і їх тарифікації.

Зокрема для клієнта важливими є такі показники, зокрема час обслуговування. Він є важливою складовою надання банківських послуг так як часто попадаються не терпеливі клієнти, в сьому випадку банк не зможе продати свій продукт у зв'язку з втратою клієнта.

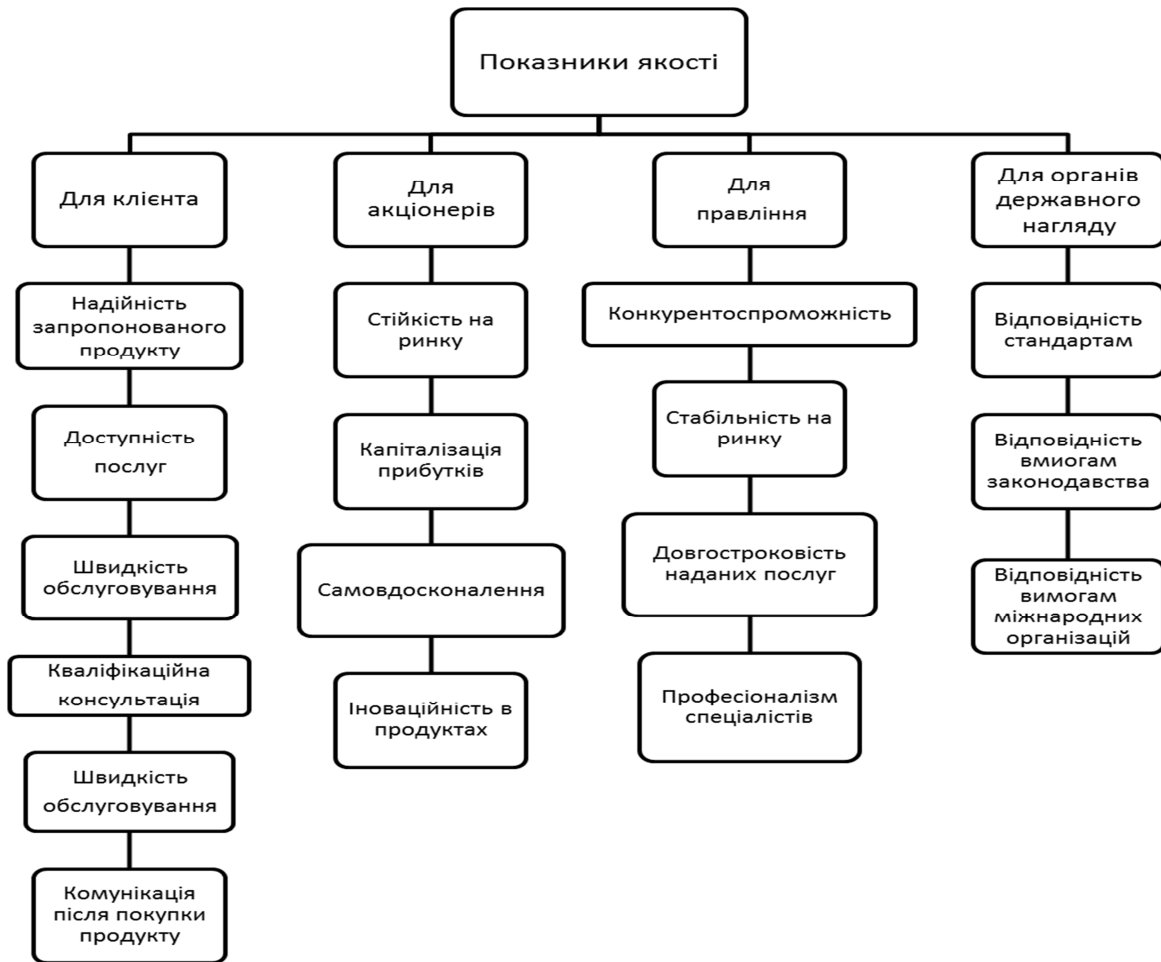


Рисунок 1 – Схема класифікації основних показників якості банківських послуг з точки зору суб'єктів оцінювання якості банківських послуг

Також кваліфікація працівників повинна відповідати певному рівню. Для цього працівники проходять постійні тренінги і навчання, вдосконалюючи свої вміння і знання. Результатом

чого є збільшення припливу клієнтів в банк.

Сервіс поділяється на дві групи перед продажний і після продажний. Ці ніби не зрозумілі слова насправді відіграють значну роль для

клієнтів. Перед продажний сервіс включає в себе якість надання послуги, її чітке оформлення, допомога в налаштуванні різного роду додаткових послуг таких, наприклад, як інтернет-банкінг, СМС налаштування та інші.

Після продажний проявляється в чіткому і своєчасному наданні цих послуг. Також час існування банку є важливим з точки зору репутації одного, і вплив цього фактору на свідомість клієнта є визначальним.

Безпечність надання послуг розуміється як безпека вкладання грошових внесків, і отримання їх в повному обсязі по закінченні терміну послуги.

Для акціонерів найважливішим показником якості є прибуток, як найважливіша причина вкладання ними грошей в певні підприємства. Так і банки надають прибутки якщо надані ними послуги є якісними і стабільними.

Тому пропонуємо таку класифікацію показників якості банківських послуг в залежності від вимог суб'єктів, які приймають участь в формуванні та оцінювання якості банківських послуг.

Показники якості для клієнтів:

- час обслуговування;
- кваліфікація обслуговування;
- перед продажний і післяпродажний сервіс;
- тривалість існування банку.

Показники якості для акціонерів:

- прибуток;
- час обігу коштів;
- рентабельність;

Показники якості для правління:

- прибуток;
- рівень навчання спеціалістів;
- ціна послуг;

Показники якості для органів державного нагляду:

- кількість порушень;
- частота порушень;
- час існування банку.

Формування якості банківських послуг можна описати системою рівнянь лінійної багатопараметричної регресії, яка показує вплив окремих чинників на результуючу якість послуг.

$$\begin{cases} I_1 = A_{11}p_1 + A_{12}p_2 + \dots + A_{1n}p_n \\ I_2 = A_{21}p_1 + A_{22}p_2 + \dots + A_{2n}p_n, \\ I_3 = A_{31}p_1 + A_{32}p_2 + \dots + A_{3n}p_n \\ I_4 = A_{41}p_1 + A_{42}p_2 + \dots + A_{4n}p_n \end{cases} \quad (1)$$

де  $p_n$  – значення  $n$  показників якості, які обирають на основі даних таблиці 2 відповідно

до потреб кожного суб'єкта оцінювання якості банківських послуг;

$A_{mn}$  – значення  $n$  показників вагомості для кожного  $m$ -го суб'єкта оцінювання. Ці значення будуть різнитися в залежності від суб'єкта оцінювання якості банківських послуг.

Параметри цієї регресії можуть обиратися на основі таблиці 2, але з врахуванням суб'єкта оцінювання якості та яким показникам він надає перевагу.

При цьому не можна надавати перевагу одному з суб'єктів, оскільки існує кореляційний зв'язок між їх думками при оцінюванні якості банківських послуг. Так наприклад порушення банком чинного законодавства впливатимуть не лише на думку органів влади про цей банк, але на думку споживачів до цього банку.

В цьому випадку узагальнений показник якості послуг банку  $I$  формуватиметься як з врахуванням думок всіх зацікавлених сторін та визначатиметься як функція:

$$I = f(I_1, I_2, I_3, I_4) \quad (2)$$

Формули 1 та 2 показують, що якість банківських послуг може бути оцінена як з позиції окремого суб'єкта оцінювання (клієнта банку, акціонера, правління банку; органів державного нагляду) так і комплексно з врахуванням думок всіх сторін. Аналіз результатів оцінювання якості банківських послуг проводитиметься методами аналізу лінійної багатопараметричної регресії з врахуванням кореляційної залежності між показниками та суб'єктами оцінювання якості банківських послуг.

### Висновок

Запропонований підхід до вибору показників якості банківських послуг на основі вибору показників з переліку показників якості послуг з врахування суб'єктів оцінювання якості банківських послуг, а саме клієнтів банку, акціонерів, які вкладають свій капітал в діяльність банку, правління банку, яке керує роботою банку та органів державного нагляду, які контролюють діяльність банку.

Застосування багатопараметричної регресійної моделі дасть можливість оцінити якість надання послуг, з врахуванням думок кожного з суб'єктів оцінювання та визначити слабкі місця у наданні послуг та сформувані шляхи покращення.

Отже, тільки на основі даних системного вивчення інформації про результати оцінювання якості банківських послуг наданих організацією, отриманої за результатами моніторингу, вимірювань та аналізу узагальненого, групових та окремих показників якості, вище керівництво

банку може приймати рішення про подальші методи вдосконалення послуг в залежності від поставлених цілей.

Результати оцінювання якості послуги повинні використовуватися для планування необхідних заходів по вдосконаленню, інновацій та додаткового навчання персоналу, а також застосовуватися для оцінювання раніше виконаних заходів по поліпшенню.

Оцінювання якості банківських послуг і заходи щодо поліпшення повинні проводитися періодично на плановій основі, для того щоб мати змогу виявити тенденції поліпшення з урахуванням оцінювання докладених організацією зусиль.

Докладний аналіз даних результатів оцінювання якості послуг може бути використаний для пошуку передового досвіду всередині організації та для порівняння з результатами, отриманими іншими організаціями в тій же галузі.

#### Список використаних джерел

1. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Дата введення 01.07.1997 р.
2. Латыпова Л. В. Современные методы оценки системы менеджмента качества /

О. В. Ярмолюк, Н. Е. Гоц, д.т.н.

### ФОРМИРОВАНИЕ КЛАССИФИКАЦИЙ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ КВАЛИМЕТРИЧЕСКИМИ МЕТОДАМИ

*В статье проведен анализ понятия качества услуг, в частности качества банковских услуг. Рассмотрены требования нормативных документов по формированию показателей качества. Предложена классификация показателей качества банковских услуг в зависимости от субъектов оценивания качества банковских услуг.*

**Ключевые слова:** банковские услуги, показатели качества, показатели весомости.

O. V. Yarmolyuk, N. E. Hots, DSc

### FORMATION OF CLASSIFICATION OF INDICATORS FOR EVALUATION OF QUALITY OF BANKING SERVICES QUALIMETRIC METHODS

*The article analyzes the concept of quality of services, in particular the quality of banking services. The requirements of normative documents concerning the formation of quality indicators are considered. The classification of quality indicators of quality of banking services is offered, depending on the subjects of evaluation of the banking services.*

**Keywords:** banking services, quality indices, weight indices.

Л. В. Латыпова // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 6 (ч.3). – С. 845.

3. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. Дата введения 2016-01-01. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>.

4. Латыпова Л. В. Оценка качества консультационных услуг // Экономика и предпринимательство. / Л. В. Латыпова // – 2014. – № 4 (ч.1). – С. 699.

5. Пономарева Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М. С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2011. – С. 130.

6. Тамоян П. Г. Методы оценки эффективности управления качеством инновационного проекта: дис. канд. экон. наук : 08.00.05/ П. Г. Тамоян; С.-М., 2011. – 189 с.

*Надійшла до редакції: 08.06.2017*

**Рецензент:** д.т.н., доц. Боряк К. Ф., Одеська державна академія технічного регулювання та якості, м. Одеса.