

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



ПРОБЛЕМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ УКРАЇНИ

Випуск 2

Матеріали

*Міжнародної науково-практичної конференції
“Правова держава та демократичне суспільство:
фактори розвитку та взаємодії”
м. Київ, МАУП, 14 квітня 2016 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2016

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 3 від 30.03.16)*

Редакційна колегія:

*М. Н. Курко (голова), д-р юрид. наук, проф.;
М. Ф. Головатий (заступник голови), д-р політ. наук, проф.;
А. А. Ігнатченко (відповідальний редактор), канд. техн. наук;
О. В. Баєва, д-р біол. наук, проф.;
І. П. Бідзюра, д-р політ. наук, проф.;
В. М. Воронін, д-р іст. наук;
М. Л. Головка, д-р іст. наук, проф.;
В. Б. Захожай, д-р екон. наук, проф.;
В. І. Литвиненко, канд. юрид. наук, доц.;
В. В. Рябцев, канд. техн. наук, доц.*

*Матеріали подано в авторській редакції.
Відповідальність за зміст та орфографію матеріалів несуть автори.*

Проблеми модернізації України : [зб. наук. пр.] / МАУП. — К.: ДП
“Видавничий дім “Персонал”, 2008 —

С76 Вип. 2: Матеріали Міжнародної наук.-практ. конф. “Правова держава та демократичне суспільство: фактори розвитку та взаємодії”, 14 квітня 2016 р. / редкол.: М. Н. Курко (голова) [та ін.]. — 2016. — 448 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У пропонованому збірнику подано тези учасників науково-практичних конференцій з проблематики широкого кола аспектів процесу системної модернізації України.

Для науковців, громадсько-політичних діячів, студентів, а також усіх, хто цікавиться розвитком Української держави і світовим досвідом проведення модернізаційних процесів.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

Лужанський М. В. Президент України як суб'єкт адміністративного права з точки зору правоздатності, дієздатності та деліктоздатності	338
Мазійчук В. А. Сучасний стан та детермінанти одержання неправомірної вигоди в агропромисловому комплексі України	340
Марван Мужер Хусейн Методичні підходи до оцінювання ефективності інструментів маркетингових комунікацій банку	342
Невесенко Т. С., Фурса О. О. Ресоціалізація та десоціалізація в аспекті розвитку правового суспільства	349
Падун Н. П. Концепція управління за цілями в управлінні персоналом при формуванні правової держави	353
Посох О. С. Мерчандайзинг торговельної діяльності як система організації торгівлі	356
Савченко Є. О. Проблеми та перспективи реалізації інноваційної моделі розвитку в Україні	358
Тарасов С. А. Актуальні проблеми дослідження міжнародних відносин в контексті процесів міжнародної інтеграції	361
Терещенков А. М. Про правове регулювання процесів трудової міграції в Україні на основі міжнародних стандартів	366
Тищенко О. В. Використання хмарних технологій в системі управління державними фінансами України	369
Третьяков В. М. Про особливості європейської системи технічної експертизи продукції	372
Усамов У. Р. Проблеми та необхідні передумови становлення демократичного суспільства в посттоталітарних державах: етапи демократичного процесу	375
Чаплай І. В. Міжнародний досвід застосування елементів маркетингу у комунікаційній політиці держави	378
Шець Я. С. Розвиток і становлення ідеї об'єднаної Європи	381
Ястремська Н. Є. Основні засади управління конкурентоспроможністю банківських послуг	385
Алієв Ельчін Гюльоглан огли Курдська проблема в міжнародних відносинах	388
Булава В. М. Вдосконалення системи документообігу в Апараті Верховної Ради України	391

ОСНОВНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

В сучасних умовах господарювання перед банківською установою постає проблема побудови такої системи управління конкурентоспроможністю банківських послуг, яка б на основі формування узагальненої функціональної моделі була здатна прогнозувати поведінку реальних суб'єктів у визначених заздалегідь умовах. Особливістю діяльності банку є те, що нарощування конкурентних переваг за конкретною банківською послугою відбувається досить повільно, значно швидше банк може втратити ринкові позиції.

Концептуальні засади управління конкурентоспроможністю банківських послуг суттєво відрізняються для фізичних та юридичних осіб, зважаючи на мотиви, які спонукають цих клієнтів до придбання банківських послуг:

1) при купівлі кредитних банківських послуг для фізичних та юридичних осіб мотивацією являється мінімізація витрат;

2) при купівлі депозитних банківських послуг мотивацією виступає необхідність задоволення потреб шляхом оптимального співвідношення ціни та якості банківських послуг чи максимізація доходу (для фізичних та юридичних осіб відповідно).

Виходячи з цього, управління конкурентоспроможністю банківських послуг доцільно розглядати з позиції системного підходу, оскільки система управління конкурентоспроможністю банківської послуги складається із загальних елементів, які діють на всіх етапах забезпечення ефективного функціонування системи. Поряд з цим, на сьогодні в науковій літературі спостерігається неоднозначність в думках стосовно оптимальної моделі побудови системи управління конкурентоспроможністю банківських послуг — в залежності від розуміння взаємодії таких дефініцій, як “конкурентоспроможність банку” та “конкурентоспроможність банківських послуг” [2–5]. Оскільки управління конкурентоспроможністю банківських послуг є процесом, то під поняттям “система управління конкурентоспроможністю банківських послуг” надалі будемо розуміти механізм, який забезпечує даний процес.

Функціональна складова структурного підходу реалізується шляхом формалізації основних її елементів, зокрема мети, інструментів, завдань, принципів, закономірностей та функцій управління конкурентоспроможністю банківських послуг.

Основною метою системи управління являється отримання конкурентних переваг банківською послугою шляхом задоволення економічних та неекономічних потреб клієнта. Економічні потреби — це частина потреб клієнта, які виступають основою його діяльності (ідеальне прагнення), а також задоволення яких пов'язано з усвідомленою необхідністю в окремих матеріальних благах та послугах. До неекономічних потреб клієнта відносяться ті, які можуть бути задоволені без виробничої сфери.

Базуючись на визначеній меті управління конкурентоспроможністю банківських послуг, зазначимо, що до основних інструментів реалізації системи управління можна віднести наступні:

- цінова політика банку (встановлення ціни на банківські послуги на рівні, запропонованому автором об'єктів управління конкурентоспроможністю банківських послуг). До основних об'єктів політики ціноутворення банку можна віднести: процентні ставки, тарифи банку на окремі банківські послуги, комісійні винагороди за надання консультаційних послуг, розробка системи знижок, встановлення мінімальних розмірів внесків як за кредитними (авансовий платіж), так і за депозитними банківськими послугами;
- асортиментна політика банку. Вона повинна характеризуватися кількістю асортиментних груп послуг, які банк пропонує на окремих сегментах ринку, асортиментних позицій в визначених групах, ступенем наближення банківських послуг різних асортиментних груп з позиції задоволення потреб споживача тощо;
- політика комплексного обслуговування банку — послідовне об'єднання різних за своїм призначенням банківських послуг, які пропонуються клієнтові в єдиному пакеті. Така політика направлена лише на юридичних осіб, оскільки банк зацікавлений в налагодженні довгострокових зв'язків з юридичною особою, зокрема в наданні послуг пов'язаних з обслуговуванням поточних рахунків клієнта, ведення зарплатних проектів тощо. Що стосується надання комплексного обслуговування фізичним особам, то найчастіше банки не використовують даний інструмент;
- політика управління якістю банківських послуг базується на застосуванні різних методів стратегічного та тактичного характеру, які використовуються з метою дотримання стандартів якості обслуговування, а також направлені на подолання причин незадовільної роботи банку. Саме даний інструмент управління конкурентоспроможністю банківських послуг доцільно використовувати для фізичних осіб (а не юридичних), оскільки основною мотивацією споживача при прийнятті рішення щодо купівлі банківської послуги виступає задоволення потреб через співвідношення ціни та якості банківської послуги.

Основні завдання системи управління конкурентоспроможністю банківських послуг доцільно розділити на дві групи:

- загальні для всієї системи, а саме: формування конкурентних переваг банківської послуги за умови нижчого рівня її конкурентоспроможності у порівнянні з конкурентними; підтримання конкурентних переваг банківської послуги за умови наявності достатнього для банку рівня конкурентоспроможності окремої банківської послуги;
- специфічні для окремих напрямків реалізації системи управління. Так, зокрема, для напрямку обслуговування юридичних осіб постановка завдання повинна бути скоординована в напрямку формування та/чи підтримання конкурентного рівня цін на банківські послуги, а для фізичних осіб — в напрямку формування та/чи підтримання конкурентоспроможності банківських послуг в системі координат “ціна-якість”.

Поряд з цим, необхідно виділити основні функції управління конкурентоспроможністю банківських послуг. До них можна віднести класичні функції управління: планування, організація, мотивація та контроль [1].

Поряд з цим, побудова системи управління конкурентоспроможністю банківських послуг потребує дослідження принципів, які забезпечують її ефективне функціонування. До них можна віднести: системність; цілісність; цілеспрямованість; причинно-наслідкова відповідність; динамічність; врахування ефекту синергії; неперервність функціонування; взаємозалежність та взаємодія системи із зовнішнім середовищем.

Однак визначені принципи в цілому залежать від реальних проблем, що необхідно вирішувати, перелік яких може змінюватись в залежності від алгоритму досягнення бажаного результату.

В межах структурного підходу, на нашу думку, доцільно визначити нормативно-правове забезпечення, як невід’ємний елемент ефективного функціонування системи управління конкурентоспроможністю банківських послуг. Так, зокрема, будь-які дії суб’єктів управління повинні базуватися на основних постулатах:

- нормативної бази, що регулює відносини між банком і споживачем на ринку банківських послуг;
- міжнародних стандартів якості ISO 9001:2008 у сфері надання банківських послуг та загального управління якістю;

Директиви Євросоюзу “Про ринки фінансових інструментів” [6].

Вважаємо, що недоцільно виокремлювати специфіку реалізації нормативно-правової складової структурного підходу, оскільки будь-які дії менеджменту банку повинні проводитись в рамках визначеного нормативно-правового поля та носити законний характер.

Досить важливим елементом структурного підходу виступає інформаційна складова. Виходячи з цього, загальну інформаційну базу управління конкурентоспроможністю банківських послуг складають:

- внутрішні положення банку;
- інформація про банки конкуренти та їх послуги, що знаходиться у відкритому доступі.

Поряд з цим, на етапі управління конкурентоспроможністю банківськими послугами, що пропонуються юридичним особам, доцільно використовувати (у сукупності з вище перерахованими) інформацію від клієнта про отримання додаткових послуг. Що стосується фізичних осіб, то при управлінні додаткового значення набуває інформація, отримана від клієнтів банку щодо індивідуальних оцінок якості банківських послуг.

Отже, на нашу думку, запропонований структурний підхід до управління конкурентоспроможністю банківських послуг виступає основою для реалізації послідовних етапів системи управління.

Джерела

1. Кириченко, Л. Механізм управління конкурентоспроможністю підприємств / Л. Кириченко // Вісник КНТЕУ. — 2009. — № 1. — С. 62–66.
2. Корнеєв В. Конкурентоспроможність банків України в умовах лібералізації ринків фінансових послуг / В. Корнеєв // Вісник НБУ. — 2007. — № 11. — С. 14–17.
3. Котковський В. С. Конкурентоспроможність як основа ефективних кредитно-інвестиційних інновацій банків / В. С. Котковський, О. Й. Шевцова // Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Економіка, 2012. — № 4.
4. Лютий І. О. Банківський маркетинг: підручник / І. О. Лютий, О. О. Солодка. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 776 с.
5. Сало І. В. Система управління конкурентоспроможністю банку / І. В. Сало, О. В. Мірошніченко // Актуальні проблеми економіки. — 2012. — № 5. — С. 279–285.
6. Про ринки фінансових інструментів: Директива 2004/39/ЄС Європейського Парламенту та Ради. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/994_586