

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



СТАНОВЛЕННЯ І РОЗВИТОК УКРАЇНСЬКОЇ ДЕРЖАВНОСТІ

Випуск 10

*Матеріали ІХ Всеукраїнської
науково-практичної конференції
“Становлення та розвиток української державності:
актуальні проблеми державного та регіонального управління
на сучасному етапі розвитку суспільства”,
м. Київ, МАУП, 14 листопада 2013 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2014

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 1 від 29.01.14)*

Редакційна колегія:

А. М. Подоляка (голова), д-р юрид. наук, проф.;
А. А. Ізнатченко (заступник голови), канд. техн. наук;
М. Ф. Головатий, д-р політ. наук, проф.;
І. П. Бідзюра, д-р політ. наук, проф.;
Ф. М. Медвідь, канд. філос. наук, проф.
О. В. Куроченко, д-р екон. наук, проф.;
А. С. Лисецький, д-р екон. наук, проф.;
І. П. Розпутенко, д-р наук держ. упр., проф.;
Г. П. Ситник, д-р наук держ. упр., проф.;
Ю. П. Сурмін, д-р соціальних наук, проф.;
В. В. Утвенко, канд. іст. наук, доц.;
Н. М. Чернуха, д-р пед. наук, проф;
М. В. Чечетов, д-р наук держ. упр., проф.;
Н. П. Ярош, д-р наук держ. упр.

Видання здійснене в рамках проекту
“Наукові праці МАУП”

Становлення і розвиток української державності : [зб. наук. пр.] /
МАУП. — К.: ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2008 —

С76 Вип. 10: Матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф. “Становлення та розвиток української державності: актуальні проблеми державного та регіонального управління на сучасному етапі розвитку суспільства”, м. Київ, 14 листоп. 2013 р. / редкол.: А. М. Подоляка (голова) [та ін.]. — 2014. — 414 с. : іл. — Бібліогр. у кінці ст.

У пропонованому збірнику подано статті учасників науково-практичної конференції, присвяченої найважливішій проблемі сьогодення — становленню України як держави. Розглядається формування державності в Україні у різні періоди історії та в різних аспектах.

Для науковців і державних службовців, політиків і політологів, викладачів і студентів, а також усіх, хто цікавиться розвитком Української держави і суспільства.

ББК 63.3(4УКР)я43+67.9(4УКР)301я43

громадянського суспільства в Україні	232	Ігнатенко А. В. Поняття управління фінансами банку в сучасних економічних дослідженнях: проблеми визначення та аналізу	277
Жабюк І. Я. Шляхи вдосконалення механізму управління та регулювання системи економічного захисту операцій торговельного підприємства в Україні	237	Карпова К. В. Стратегічне планування у сфері економічної безпеки вищого навчального закладу приватної форми власності	283
Левченко М. О., Левченко В. М. Рекомендації щодо управління та вдосконалення нормативно- правової бази забезпечення єдиної системи підготовки молоді в Україні до військової служби на контрактній основі	242	Колесник В. М. Напрями формування природно- ресурсного потенціалу країни	288
Левченко М. О. Стан та перспективи розвитку сфери туризму в Україні: управлінський аспект	247	Колодізева С. О. Науково-методичні підходи до визначення поняття організаційного забезпечення управління банківськими послугами	291
Доносо Варгас Дієго Хосе, Доносо Варгас Сантьяго Феліпе, Доносо Варгас Хавієр Національна безпека в умовах модернізації політичної системи України	255	Коноплястий Є. В. Тенденції формування стратегії управління екологічною системою (на прикладі м. Києва)	297
Бабіч Г. В. Підходи до впровадження світового досвіду боротьби з контрабандою в Україні на державному і місцевому рівнях	260	Курчина Т. О. Маніпулятивні технології на виборах в Україні в умовах модернізації політичної системи	303
Бодров А. В. Роль неурядових організацій в процесі становлення громадянського суспільства	262	Лісовська Ю. П. Адміністративно-правові засади управління інформаційною сферою	307
Гула С. Є., Гула О. А. Повноваження Міністерства економічного розвитку і торгівлі України у сфері державних закупівель	266	Малгожата М. Г., Гурина Т. І., Кокоріна А. І. Вчення Руссо про державу в умовах модернізації політичної системи України	310
Журавльов А. В. Державна охорона органів державної влади та посадових осіб як напрям правоохоронної діяльності	269	Медвідь А. М., Мельниченко Я. Б., Пришва О. М. Філософсько-правові ідеї часів Київської Русі і сучасна українська державна	316
Исмаилова Хураман Эльдар кызы Государственная политика в сфере формирования и развития толерантного общества	273	Медвідь А. М., Столітній М. М., Беселія А. Б. Співвідношення права і закону в сучасному державному будівництві	325
		Мишляєв Т. Ю. Вплив соціополітичних поділів на політичний розвиток суспільства	329

НАУКОВО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМИ ПОСЛУГАМИ

Становлення і розвиток української державності, вип. 10, с. 291–296

Запорукою ефективного функціонування ринкової економіки держави є надійна та розвинена банківська система, яка відіграє провідну роль в економічному зростанні країни в цілому. Однак, формування банківської системи, яка б відповідала сучасним економічним вимогам, можливе за умови забезпечення ефективності функціонування та прибутковості банківського сектору. Результати наукових досліджень [6] засвідчують, що провідну роль у досягненні кращих показників діяльності досягають ті банки, які мають високий рівень організації та управління. В аспекті наявності гострої конкурентної боротьби на сучасному ринку банківських послуг фундаментального значення для будь-якої банківської установи набуває питання ефективності управління банківськими послугами. Для забезпечення ефективної банківської діяльності необхідним є впровадження та використання дієвих методів управління та формування відповідного організаційного забезпечення управління банківськими послугами.

Результати аналізу досліджень науковців [1, 3–15] щодо визначен-

ня поняття організаційного забезпечення засвідчили, що в науковій літературі відсутній єдиний підхід до визначення цього поняття, а в сфері управління банківськими послугами поняття організаційного забезпечення не застосовувалось взагалі. У цьому аспекті доцільним є дослідження та аналіз науково-методичних підходів до трактування поняття організаційного забезпечення процесів управління на підприємствах з метою подальшого застосування даних підходів до визначення поняття організаційного забезпечення управління банківськими послугами з урахуванням особливостей банківської діяльності.

Як засвідчив аналіз наукової літератури, більшість авторів [3; 10; 13; 15] для визначення змісту поняття організаційного забезпечення управління використовують нормативний, процесний, структурний та функціональний підходи. Водночас, іншими авторами [1; 4; 8; 11; 12; 14], поряд із зазначеними підходами, в управлінні використовуються ситуаційний, маркетинговий, поведінковий, ресурсний, вартісний, системний та цільовий підходи.

Оскільки управління банківською діяльністю та банківськими послугами пов'язане як з організаційними, так і фінансовими аспектами управління, тому для визначення поняття організаційного забезпечення доцільним є поділ наукових підходів на дві групи:

- перша група наукових підходів пов'язана із необхідністю врахування організаційних факторів управління — ситуаційний, нормативний, процесний, функціональний, структурний, маркетинговий та поведінковий підходи;

- друга група наукових підходів засвідчує необхідність врахування фінансових факторів управління — ресурсний, вартісний, цільовий та оптимізаційний підходи.

Доцільним було розглянути передусім перспективи використання першої групи наукових підходів до визначення організаційного забезпечення управління банківськими послугами.

Результати опрацювання наукової літератури [5] щодо визначення досліджуваного поняття за структурним підходом дали підстави стверджувати, що під організаційним забезпеченням управління банківськими послугами потрібно розуміти формування оптимальної організаційної структури банківської установи, яка б відповідала, з одного боку, видам послуг, що надаються банком на ринку, а з другого — структурі самого процесу надання цих послуг за функціями та завданнями. Організаційна структура банку має забезпечувати конкурентоспроможність банку на ринку фінансових послуг, його фінансову стійкість, бути оптималь-

ною з погляду технологій і надання банківських послуг. Використання структурного підходу до сучасного організаційного забезпечення управління банківськими послугами на перший план висуває можливість створення банками мережових структур на засадах партнерств та стратегічних альянсів, що вимагає, зокрема, впровадження системних інновацій. Одним із шляхів створення такої організації є використання аутсорсингу [5].

Відповідно до нормативного підходу [3; 15] під організаційним забезпеченням управління банківськими послугами слід розуміти розробку системи нормативної документації, норм і нормативів (регламентів, положень про відділи та служби, посадових інструкцій, технологічних карт операцій та послуг, кваліфікаційних характеристик тощо), які забезпечують погодженість та ефективність дій внутрішніх підрозділів банку та їх співробітників щодо виконання функцій та операцій, результатом яких є надання клієнтам банку певних логістичних послуг. Нормативний підхід до формування організаційного забезпечення управління банківськими послугами дає можливість визначати та дотримуватись стандарту якості банківської послуги, оскільки стандарт якості подається в технологічній карті послуги. Технологічна карта є документом, який містить детальний перелік операцій, які, відповідно до чинного законодавства та можливостей банку, становлять завершений комплекс процедури надання послуг [9].

Як засвідчили результати аналізу наукової літератури [15], визна-

чення організаційного забезпечення управління банківськими послугами за функціональним підходом, який, у свою чергу, пов'язаний із структурним та нормативним підходами, уможливорює виокремлення трьох основних елементів, на які спрямовано організаційне забезпечення: статус окремих підрозділів та працівників щодо надання певних банківських послуг; роль та значення окремих підрозділів та працівників щодо надання певних банківських послуг; спрямованість та склад діяльності окремих підрозділів та працівників щодо надання певних банківських послуг.

Надання існуючої, модифікація або розробка нової банківської послуги охоплює всю організаційну структуру банку зверху донизу з включенням у цю діяльність великої кількості відділів і управлінь. Функціональний підхід визначає організаційні ланки та їх функції, задіяні в технології надання послуги. Водночас, система організації управління та регулювання банківськими послугами охоплює функції планування, організації, мотивації та забезпечення їх якості.

З позицій процесного підходу [13; 15] організаційне забезпечення управління банківськими послугами спрямоване на процеси створення проміжних або кінцевих форм продукту або послуг. При цьому, як стверджує І. В. Шпекторенко, система управління організації орієнтується як на управління кожним продуктивним процесом зокрема, так і на взаємодію продуктивних процесів в організації у цілому. Перевагою використання процесного підходу до організаційного забезпечення управ-

ління банківськими послугами є можливість використання концепцій реінжинірингу та бенчмаркінгу бізнес-процесів.

Як вважають науковці [7], бізнес-процес банківської діяльності — це спрямована на задоволення потреб клієнтів структурована множина дій, спроектована для розробки та реалізації певного банківського продукту, для конкретного клієнта та певного сегменту ринку банківських послуг.

Застосування ситуаційного підходу до організаційного забезпечення управління банківськими послугами є актуальним, оскільки дає змогу оперативно приймати оптимальні рішення залежно від різноманітних факторів, що супроводжують процес банківського обслуговування, метою якого є максимальне задоволення вимог клієнтів. Тому разом із процесним підходом, який є ефективним для опису регулярно здійснюваних банківських операцій, доречним є використання ситуаційного підходу, який дає можливість оперативно реагувати у разі виникнення певних проблем або нестандартних ситуацій у процесі банківського обслуговування клієнтів.

Маркетинговий підхід до організаційного забезпечення управління банківськими послугами передбачає орієнтацію керуючої підсистеми менеджменту при вирішенні будь-яких завдань на споживача. При застосуванні цього підходу пріоритетами вибору критеріїв управління банківськими послугами є такі: підвищення якості банківських послуг відповідно до потреб споживачів; економія ресурсів у споживачів за рахунок підвищення якості сервісу й

інших факторів; економія ресурсів у процесі надання банківських послуг за рахунок реалізації фактора масштабу, науково-технічного прогресу та вдосконалення системи банківського менеджменту [14].

По-друге, необхідним вважаємо врахування фінансових факторів організаційного забезпечення управління банківськими послугами, що обумовлює доцільність використання ресурсного, вартісного, цільового та оптимізаційного підходів до визначення змісту досліджуваного поняття.

Так, на увагу заслуговує визначення Г. Р. Руденко [12], яка під організаційним забезпеченням розуміє вжиття заходів організаційного характеру щодо реалізації поставлених завдань системи або організації. У науковій літературі є визначення організаційного забезпечення, яке акцентує увагу на процесі прийняття важливих управлінських рішень з метою досягнення основної мети системи [8]. Такі визначення поняття відображають сутність цільового та системного підходів.

Сутність оптимізаційного підходу полягає у переході від якісних оцінок до кількісних за допомогою математичних і статистичних методів, експертних оцінок, системи балів та ін. В управлінні банківськими послугами дуже важливо застосовувати якомога точні методи аналізу, прогнозування та оптимізації рішень. Оптимізаційний підхід реалізується також шляхом визначення залежностей між техніко-організаційними та економічними показниками, вивчення механізмів дії закону масштабу і закону економії часу, закону взаємо-

зв'язків витрат у сферах виробництва і споживання, залежностей між показниками якості товару і витратами у сфері його виробництва та ін. [14]. Упровадження оптимізаційного підходу в процес управління банківськими послугами забезпечить оптимальне використання всіх ресурсів банку, але найбільші перспективи відкриваються саме для оптимізації фінансових ресурсів банку.

Застосування ресурсного підходу до визначення організаційного забезпечення управління банківськими послугами орієнтує банк на ефективне використання ресурсів для запобігання загрозам для забезпечення його стабільного функціонування як на сьогодні, так і в майбутньому. При цьому розглядається сукупність ресурсів та процесів, що є наявними в організації, з усіма їхніми характерними рисами і взаємозв'язками, які становлять єдину споріднену групу з погляду їх функціональної ролі у забезпеченні економічної безпеки банку та відіграють важливу роль [11].

Вартісно-орієнтований підхід до управління фінансовими послугами банку спрямований на сукупність важелів впливу на фінансові параметри організації на основі оцінки, планування та контролю чинників, які визначають її вартість. Концепція вартісно-орієнтованого підходу передбачає переведення систем планування, оцінки результативності діяльності та матеріального стимулювання на вартісно-орієнтовані індикатори, а також моніторинг якісних та кількісних змін у вартості компанії як цілісного виробничо-майнового комплексу та об'єкту інвестицій. Визначено, що вартісно-орієнтоване

управління ґрунтується на пріоритетності фінансових інтересів власників та необхідності максимізації ринкової вартості власного капіталу з урахуванням цілей стейкхолдерів як додаткової умови [4].

При формуванні відповідного організаційного забезпечення управління банківськими послугами, що задовольнятиме сучасні вимоги вітчизняного ринку банківських послуг, банками мають враховуватись основні переваги всіх науково-методичних підходів, як тих, що пов'язані з управлінськими аспектами, так і з фінансовими аспектами банківської діяльності. Однак, результати сучасних наукових досліджень [2] засвідчують, що новим перспективним та ефективним підходом в управлінні банківською діяльністю є логістичний підхід.

Аналіз наукової літератури засвідчує [1–15], що на відміну від розглянутих науково-методичних підходів, особливістю логістичного підходу до управління банківською діяльністю є те, що він як об'єкт управління розглядає фінансові потоки та відповідні їм інформаційні, сервісні та інші потоки, що виникають у процесі банківського обслуговування. Оптимальне управління такими потоками має на меті отримання переваг як клієнтами банку за рахунок поліпшення якості банківського обслуговування, так і самим банком через скорочення витрат усіх його ресурсів, у тому числі і фінансових, та збільшення доходів банку. Формування організаційного забезпечення управління банківськими послугами за логістичним підходом може забезпечити оптимальне управління усіма

потоками банківської установи, що є необхідним для банків, які прагнуть зміцнити рівень своєї конкурентоспроможності на ринку банківських послуг України.

Таким чином, формування організаційного забезпечення управління банківськими послугами сучасної та успішної банківської установи має ґрунтуватись на комплексному застосуванні всіх наведених науково-методичних підходів, але особливе місце повинен зайняти саме логістичний підхід, який дасть можливість реалізувати значні резерви банків щодо оптимізації їх фінансових (та пов'язаних з ними) потоків.

Література

1. *Безродна О. С.* Розподіл інструментів та підходів до стратегічного управління банком за його етапами / О. С. Безродна // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. — 2012. — № 4 (20). — С. 113–131.
2. *Внукова Н. М.* Удосконалення організації факторингу у банку за логістичним підходом / Н. М. Внукова, Н. С. Опешко, С. О. Колодізева // Фінанси України. — 2012. — № 5 (198). — С. 68–77.
3. *Вовчак О. Д.* Кредит і банківська справа: Підруч. / О. Д. Вовчак, Н. М. Руцишин, Т. Я. Андрейків. — К.: Знання, 2008. — 564 с.
4. *Грапко Н. В.* Вартісно-орієнтоване управління корпоративними фінансами / Н. В. Грапко. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://mydisser.com/en/catalog/view/10827.html>
5. *Єгоричева С. Б.* Банківські інновації: Навч. посіб. / С. Б. Єгоричева. — К.: Центр учбової л-ри, 2010. — 208 с.

6. *Кльоба В. Л.* Принципи та методи управління банківською діяльністю / В. Л. Кльобв, Р. Л. Кльоба // Наук. вісник НЛТУ України. — 2009. — № 10. — С. 192–199.
7. *Кльоба Л. Г.* Реінжиніринг і бенчмаркінг як інструменти вдосконалення управління банківською інвестиційною діяльністю / Л. Г. Кльоба. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: archive.nbuv.gov.ua/.../175_Kloba_18_4.pdf
8. *Лучко А. А.* Організаційне забезпечення стратегічного розвитку підприємств / А. А. Лучко. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/chem_biol/nvnu/2009_142_1/09laa.pdf
9. *Лютій І. О.* Банківський маркетинг: Підруч. / І. О. Лютій, О. О. Солодка. — К.: Центр учбової л-ри, 2010. — 776 с.
10. *Островерхова Г. В.* Сутність і структура організаційного забезпечення інноваційної діяльності / Г. В. Островерхова // Вісн. Нац. техн. ун-ту “Харків. політех. ін-т”. — Х.: НТУ “ХПІ”, 2012. — С. 59–67.
11. *Предеїн А. М.* Роль ресурсів у стратегічному управлінні підприємствами / А. М. Предеїн // Бізнес Інформ. — 2012. — № 9. — С. 318–325.
12. *Руденко Г. Р.* Підвищення ефективності логістичної діяльності / Г. Р. Руденко // Бізнес Інформ. — 2011. — № 9. — С. 187–190.
13. *Управління земельними ресурсами:* Навч. посіб. / За ред. А. М. Третяка. — Вінниця: Нова Книга, 2006. — 360 с.
14. *Фатхутдинов Р. А.* Инновационный менеджмент: Учеб. / Р. А. Фатхутдинов. — 4-е изд. — СПб.: Питер, 2003. — 400 с.
15. *Шпекторенко І. В.* “Професійне середовище організації”: наукові підходи до визначення поняття / І. В. Шпекторенко. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://uchni.com.ua/informatika/29749/index.html>