

якісну освіту і формувати інноваційну інфраструктуру, що дозволить стати лідером в будь-якій галузі, а можливо, навіть створити нові галузі, які існують сьогодні.

Список використаних джерел

1. Захарченко В. І. Наукові основи управління ринковою системою регіону: монографія / В. І. Захарченко, Т. К. Метіль, І. А. Топалова. – Одеса, Атлант, 2016. – 333 с.
2. Колодинський С. Б. Реструктуризація регіонального господарського комплексу на інноваційних засадах / С. Б. Колодинський. – Донецьк: Юго-Восток, 2011. – 378 с.

УДК 336.717: 005.6

РОСОЛА У. В.,
старший викладач кафедри фінансів,
Мукачівський державний університет

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Головною ціллю будь-якої фінансової організації є отримання прибутку. Однак, в умовах систематичної конкуренції на фінансовому ринку України, банкам потрібно здійснювати пошук нових форм діяльності та випуск нових видів банківських продуктів.

На перший план виходить забезпечення високого рівня якості надання банківських послуг. Однак у вітчизняній спеціальній літературі мало рекомендацій щодо того, як на практиці можна ефективно і швидко виміряти якість банківських послуг. Більшість робіт щодо вимірювання якості присвячені проблемам якості товарів виробничого сектора.

Для того щоб оцінити якість банківської послуги, необхідно розуміти, що являє собою безпосередньо банківська послуга та якість обслуговування в банку. Банківський продукт – це банківська послуга, яка задовольняє існуючі стандартні потреби клієнта банку і реалізується на ринку з метою отримання доходу. Банківський продукт, на відміну від операції і послуги, володіє індивідуальними особливостями [1, с. 76].

З точки зору клієнта, якість банківської послуги залежить від процесу порівняння своїх очікувань з сприйняттям дійсності. Основними критеріями якості банківської послуги, з точки зору клієнта, як відзначено в роботах багатьох науковців є: доступність послуг (графік роботи банку, ціна послуги); стан матеріальних факторів обслуговування (швидкість обслуговування); рівень підготовки обслуговуючого персоналу; характер спілкування обслуговуючого персоналу з клієнтом; надійність обслуговування (своєчасне здійснення

операції); повнота інформації щодо пропонованої послуги; відсутність недостовірної інформації, некваліфікованої поради тощо.

Сучасний клієнт перед вибором будь-якого товару або послуги має можливість порівняти характеристики кожного виду товару або послуги, ознайомитися з відгуками інших клієнтів, отримати консультацію у інших людей, що користуються такою ж або схожою послугою. Саме тому багато банків спрямовують зусилля в бік представлення своїх послуг в соціальних мережах, різних спільнотах в Інтернет, відкривають лінії on-line консультацій з використанням Skype, форумів, миттєвих повідомлень. Слідом за потребами клієнтів змінюються і банківські технології: відмирає система off-line платежів, режим on-line стає стандартом обслуговування, розробляється і впроваджується клієнт-орієнтована система банківських послуг.

Для клієнта якість банківської послуги пов'язана з отриманням послуги з бажаними характеристиками, з допустимими ризиками і прийнятним рівнем обслуговування. Для банку під якість банківської послуги розуміється забезпечення необхідної конкурентоспроможності в довгостроковій перспективі за рахунок утримання та збільшення клієнтської бази, що забезпечує зростання доходів при одночасному скороченні витрат. Для держави якісні банківські послуги мають на увазі гармонію дотримання інтересів суспільства і держави при впровадженні та використанні широкого спектра банківських послуг. Для кожної зі сторін, які беруть участь у наданні та споживанні банківських послуг можна виділити свої критерії якості, методики їх оцінки, виробити рекомендації, спрямовані на підвищення їх якості. На рівні держави виробляється нормативно-правове забезпечення, яке регулює взаємини банків і клієнтів на законодавчому рівні. Ці питання знаходять відображення в законах, державних і галузевих стандартах, інструкціях, положеннях, вказівках, листах НБУ.

На рівні банку підвищення якості надання послуг має здійснюватися відповідно до концепції загального управління якістю. Оцінка якості послуг, що надаються з боку банку повинна виконуватися не на основі опитувань клієнтів, а менеджерами по якості за результатами регулярного моніторингу точок продажу з подальшою розробкою системи заходів для усунення виявлених проблем. На відміну від клієнта менеджер по якості зацікавлений в результатах проведеного дослідження та є більш професійно підготовленим в питаннях якості.

Необхідно відзначити, що не всі критерії можуть використовуватися для кожної з банківських послуг з однаковим набором параметрів. Параметри для оцінювання залежать від конкретної послуги, її цілі, особливостей надання та споживання. На жаль, в банківській практиці спостерігаються ситуації, при яких бажання підвищити якість послуги однією

сторонаю (банком) призводить до абсолютно протилежного результату з позицій іншої сторони (споживача банківської послуги). Наприклад, необхідно гармонізувати інтереси банків і клієнтів в питаннях впровадження безготівкових розрахунків з використанням банківських карт. Не врегульовано питання обов'язковості оповіщення клієнтів банком про проведені операції, питання обов'язковості безумовного повернення грошових коштів у разі неправомірного їх списання. Грамотне вирішення дозволить різко підвищити якість послуг, пов'язаних з безготівковими розрахунками з використанням банківських карт в очах клієнтів, що має привести до збільшення масштабів використання безготівкових платежів. Однак неприпустимо, щоб боротьба з шахраями велася за рахунок зниження якості послуг з позицій сумлінних клієнтів. Безперервні зміни в зовнішньому середовищі змушують фінансові організації відстежувати новітні тенденції ринку, запити споживачів, новітні технологічні досягнення. Це призводить до кардинальної зміни як традиційних підходів до обслуговування клієнтів, так і практики роботи з тим, щоб утримати свої позиції на ринку, свого клієнта, який стає все більш грамотним і вимогливим.

Список використаних джерел

1. Пономарьова Т. О. Якість послуг: якісні параметри оцінки / Т. О. Пономарьова, М. С. Супрягіна // Маркетинг закордоном. – 2012. – №1 (45). – С. 47-49.

УДК (336.72:338.49)334.722(477)

САРАЄВА І. М.,
к.філософ.н., старший науковий співробітник,
НОСОВА Н. І.,
інженер першої категорії,
Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України

СТАН РОЗВИТКУ КРЕДИТНО-ФІНАНСОВОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ПІДПРИЄМНИЦТВА В УКРАЇНІ

Сьогодні від стану вітчизняного сектора малого та середнього підприємництва (МСП), його спроможності вирішувати актуальні задачі модернізації економіки, переведення її на інноваційний шлях розвитку, підвищення конкурентоздатності в умовах зростання глобальних ризиків, можливостей концентрувати зростаючі надлишки робочої сили (внаслідок закриття багатьох підприємств й наявністю великої кількості змушених переселенців), залежить забезпечення сталого розвитку економіки й соціальної стабільності в період сильного впливу несприятливої внутрішньої й зовнішньої політико-економічної кон'юнктури.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>