

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ДЕМКІВ ЮЛІЯ МИХАЙЛІВНА

УДК: 336.71:005.336.3 (043.3)

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Спеціальність 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит

Автореферат дисертації
на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Суми – 2019

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Сумському державному університеті Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник – доктор економічних наук, професор *Леонов Сергій Вячеславович*, Сумський державний університет Міністерства освіти і науки України, професор кафедри економічної кібернетики

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, професор *Заруцька Олена Павлівна*, Університет митної справи та фінансів Міністерства освіти і науки України, завідувач кафедри грошового обігу та банківської справи;

кандидат економічних наук *Чернявський Ігор Борисович*, Сумська філія ПАТ КБ Приватбанк, директор.

Захист дисертації відбудеться «31» січня 2019 р. о 10.00 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 55.051.06 в Сумському державному університеті за адресою: 40000, м. Суми, вул. Петропавлівська, 57, зала засідань вченої ради.

З дисертацією можна ознайомитися у бібліотеці Сумського державного університету за адресою: 40007, м. Суми, вул. Римського-Корсакова, 2

Автореферат розісланий «28» грудня 2018 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради,
кандидат економічних наук, доцент

А.О. Бойко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Основними проблемами ринку банківських послуг (БП) України залишається подолання наслідків вітчизняної фінансової кризи 2014-2016 рр., яка призвела до кардинальної зміни підходу до ведення банківського бізнесу на фоні подальшого зниження довіри клієнтів до банків, що у 2017 р. досягло критичного рівня (53% опитаних українців заявили, що не довіряють банкам, при цьому 48% не тримають кошти в банках через недовіру). Необхідність утримання ринкової позиції та відновлення обсягів надання БП обумовлює трансформацію конкурентних стратегій банків відповідно до вимог та очікувань клієнтів щодо якості та надійності БП. Цінові характеристики БП поступово втрачають домінуючу роль при виборі банку (у 2017 р. факторами вибору банку 56% опитаних українців визначили наявність гарантій, 53% – розмір відсоткової ставки, 49% – відгуки родичів та знайомих). Враховуючи наявність об'єктивних обмежень можливостей цінової конкуренції банків, побудова ефективної системи управління якістю (УЯ) БП набуває особливої актуальності.

Фундаментальні засади УЯ БП закладені в роботах зарубіжних вчених, серед яких: Л. Беррі, Н. Греньюк, К. Гронроус, М. Джозеф, В. Зейтамль, Р. Льюїс, А. Парасураман та ін. Значний внесок у дослідження даної проблематики внесли і вітчизняні вчені, зокрема В. С. Білошапка, Т.А. Васильєва, О. Д. Вовчак, С. Б. Єгоричева, Д. В. Завадська, О. П. Заруцька, О. М. Ісхакова, С.В. Леонов, Л. О. Примостка, О. О. Синявська, І. Б. Чернявський та ін.

Разом з тим, аналіз наукової літератури з теми дослідження дозволяє стверджувати, що невирішеними остаточно залишаються ряд теоретичних і прикладних проблем. Зокрема, це стосується уточнення сутності УЯ БП; розроблення ефективної системи УЯ БП; поглиблення підходу до оцінювання якості БП; визначення впливу розвитку кадрового забезпечення на якість БП; обґрунтування впливу дотримання вимог міжнародних стандартів якості на підвищення якості БП, впливу інновацій на результати функціонування банків; оцінювання взаємозв'язків між фінансовими та нефінансовими показниками УЯ БП. Таким чином, відсутність комплексного підходу до УЯ БП обумовила актуальність дослідження, його мету, завдання та зміст.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота узгоджується з напрямками наукових досліджень Сумського державного університету. Зокрема, до звіту за темою «Сучасні технології фінансово-банківської діяльності в Україні» (№д/р 0102U006965) увійшли пропозиції щодо врахування кількісних та часових горизонтів впливу впровадження банківських інновацій на результати функціонування банку; за темою «Реформування фінансової системи України в умовах євроінтеграційних процесів» (№д/р 0109U006782) – щодо оцінювання якості БП; за темою «Розвиток механізму функціонування банківської системи України під впливом іноземного капіталу»

(№д/р 0107U012112) – щодо формалізації впливу сертифікації менеджменту якості БП за міжнародними стандартами на ефективність банку.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є розвиток теоретичних засад та вдосконалення науково-методичних підходів до УЯ БП.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення наступних завдань:

- удосконалити підхід до визначення сутності УЯ БП;
- дослідити еволюцію УЯ БП на різних етапах розвитку банківської системи України;
- розвинути концептуальні засади формування системи УЯ БП;
- обґрунтувати тенденції конвергенції підходів до встановлення цін БП в банківській системі України;
- удосконалити методичні засади оцінювання якості БП;
- поглибити науково-методичне забезпечення оцінювання впливу розвитку кадрового забезпечення банку на показники якості БП;
- розробити науково-методичний підхід до визначення ролі сертифікації менеджменту якості БП до вимог міжнародних стандартів у забезпеченні ефективності банків;
- удосконалити методичний інструментарій оцінювання впливу інновацій на фінансові показники діяльності банків;
- удосконалити методичне забезпечення оцінювання взаємозв'язку фінансових та нефінансових показників УЯ БП.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, що виникають між суб'єктами банківської діяльності з приводу забезпечення якості БП.

Предметом дослідження є науково-методичне забезпечення та практичний інструментарій УЯ БП з метою задоволення інтересів постачальників та споживачів БП.

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну основу дисертаційної роботи становлять фундаментальні положення економічної теорії, теорії грошей, фінансів та кредиту, банківської справи, маркетингу, менеджменту, а також наукові праці, присвячені проблемам УЯ БП.

У процесі дослідження використано наступні методи наукового дослідження: аналіз, синтез, логічне узагальнення – при уточненні категоріально-понятійного апарату дослідження; порівняльний аналіз, метод групувань – при дослідженні еволюції УЯ БП в банківській системі України; індукція, дедукція та наукова абстракція – при розробці концептуальних засад УЯ БП; варіаційний та кореляційний аналіз – при обґрунтуванні конвергенції цінкових параметрів БП; метод багаторівневої панельної регресії зі змішаними ефектами – при оцінюванні впливу розвитку кадрового забезпечення на якість БП; стохастичний фронтірний аналіз та Difference-in-Differences метод – при обґрунтуванні ролі стандартизації УЯ БП у забезпеченні ефективності банківської діяльності; панельний регресійний аналіз за методом Прайса-Вінстена – при формалізації рівнів та тривалості впливу інновацій на фінансові показники діяльності банків; авто-регресійне моделювання з розподіленим лагом – при дослідженні впливу лояль-

ності вкладників на рентабельність активів банків. Економіко-математичне моделювання проведено за допомогою програмних продуктів FRONTIER Version 4.1, STATA 12 SE.

Інформаційно-фактологічною базою дисертації є: закони України, постанови Кабінету Міністрів України, нормативні акти та статистичні дані Національного банку України, офіційні дані Державної служби статистики України, аналітичні матеріали Асоціації українських банків, Незалежної асоціації банків України, світових та вітчизняних рейтингових агенцій, матеріали з офіційних сайтів банків України, наукові праці з питань УЯ БП.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у поглибленні існуючих та обґрунтуванні ряду нових науково-методичних підходів до УЯ БП.

Найбільш вагомими науковими результатами дослідження є такі:

вперше:

- розроблено науково-методичний підхід до оцінювання впливу впровадження міжнародних стандартів якості ISO 9001 в системі УЯ БП на ефективність банків, що поєднує елементи стохастичного фронтірного аналізу (модель зі зміною часу, заснованої на функції витрат) та метод Difference-in-Differences. Це дозволило підтвердити доцільність сертифікації систем менеджменту якості БП не лише з точки зору покращення іміджу банку, а й з позиції отримання додаткових фінансових вигід;

удосконалено:

- методичні засади оцінювання якості БП, що, на відміну від існуючих підходів, здійснено шляхом модифікації методу SERVQUAL у частині коригування критеріїв якості БП у розрізі окремих компонентів з урахуванням їх пріоритетності для клієнтів, а також оцінювання визначених критеріїв якості БП клієнтами банку із застосуванням методу семантичного диференціалу;
- методичні засади обґрунтування впливу інновацій (нових БП, технологій обслуговування клієнтів та управління бізнесом) на фінансові результати діяльності банку, що, на відміну від існуючих, здійснено на основі панельних регресійних залежностей за методом Прайса-Вінстена з різною тривалістю часового лагу. Це дозволило кількісно оцінити зміну основних фінансових показників діяльності банку під впливом запровадження банківських інновацій в цілому та за їх окремими групами та визначити часові горизонти отримання максимальних позитивних ефектів;
- науково-методичне підґрунтя оцінювання взаємозв'язку між нефінансовими та фінансовими показниками УЯ БП, що, на відміну від існуючих, здійснено шляхом моделювання залежності рівня рентабельності активів банку від зростання лояльності його вкладників з урахуванням впливу параметрів витрат банку (рівня адміністративних витрат та витрат на персонал і маркетинг) та параметрів доходів (чиста процентна маржа та чиста непроцентна маржа). Це дозволило підтвердити наявність позитивного

впливу зростання лояльності вкладників на рентабельність активів банку в довгостроковій перспективі;

набули подальшого розвитку:

- визначення сутності УЯ БП як способу задоволення потреб клієнтів банку шляхом надання високоякісних, безпечних послуг за рахунок системного функціонування взаємозв'язаних процесів і складових банківської діяльності, з постійними заходами по їх вдосконаленню для досягнення мети отримання конкурентних переваг, поліпшення основних фінансових показників стабільності та ефективності банку;
- логіко-структурну схему побудови системи УЯ БП на основі визначення принципів та функцій УЯ БП, виокремлення основних підсистем, що його забезпечують та в межах кожної підсистеми УЯ БП – управлінських заходів і результатів їх застосування, а також результат УЯ БП у розрізі фінансових та нефінансових показників;
- методичні засади обґрунтування місця кадрового забезпечення в системі УЯ БП, що, на відміну від існуючих підходів, здійснено шляхом формалізації залежностей зовнішніх та внутрішніх індикаторів зростання якості БП (лояльність вкладників, стресостійкість банку, рентабельність активів банку, частка проблемних кредитів у кредитному портфелі, зростання обсягів депозитів банку) від показників фінансового забезпечення персоналу банку, рівня і розвитку його освіти та організації навчальних заходів у банку. Це дозволило визначити перелік найбільш важливих каталізаторів зростання якості БП, пов'язаних з кадровою політикою банку.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що обґрунтовані в роботі теоретичні положення доведені до рівня методичних рекомендацій, які можуть бути використані Національним банком України – при удосконаленні нормативної бази з питань формування стандартів надання БП; саморегульованими організаціями банків – при розробці критеріїв якості банківського обслуговування; банками України – в процесі формування та розвитку системи УЯ БП.

Пропозиції щодо розвитку концептуальних засад побудови системи УЯ БП впроваджено в діяльність Харківської обласної дирекції ПАТ «Райффайзен банк Аваль» (довідка від 18.09.2018 №ДЗ-ВМ/644); щодо оцінювання взаємозв'язку між фінансовими та нефінансовими показниками зростання якості БП – у діяльність філії Сумського обласного управління АТ «Ощадбанк» (довідка від 14.05.2018 № 778/15); щодо оцінювання якості БП на основі опитування клієнтів – у діяльність Сумського відділення №3 АТ «Альфа-Банк» (довідка від 29.08.2018 № 28-03/18); щодо визначення рівня та тривалості впливу інновацій на показники діяльності банку – у діяльність відділення АТ «ОТП банк» у м. Суми (довідка від 26.07.2018 № 25/236).

Одержані дисертантом наукові результати використовуються у навчальному процесі Сумського державного університету при викладанні дисциплін: «Банківська справа», «Фінансовий менеджмент», «Маркетинг у банку», «Орга-

нізація продажів банківських продуктів» (акт від 25.06.2018).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є завершеним науковим дослідженням. Наукові положення, висновки, рекомендації і розробки, які виносяться на захист, одержані автором самостійно і відображені в опублікованих працях. Результати, опубліковані дисертантом у співавторстві, використані у дисертаційній роботі лише в межах його особистого внеску.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дисертації оприлюднені та одержали позитивну оцінку на 4 міжнародних та всеукраїнських наукових конференціях ([10-13] у наведеному в авторефераті списку праць).

Публікації. Основні положення дисертації опубліковано у 13 наукових працях загальним обсягом 5,22 друк. арк., з яких особисто автору належить 4,34 друк. арк., у тому числі: 7 статей у наукових фахових виданнях України (з них 6 – у виданнях, що включені до міжнародних наукометричних баз), 2 статті – у інших наукових виданнях, включених до міжнародних наукометричних баз; 4 публікації у збірниках тез доповідей конференцій.

Структура і зміст роботи. Дисертація складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Повний обсяг дисертації становить 280 сторінок, в тому числі: основного тексту 202 сторінки, 54 таблиць, 25 рисунків, 5 додатків, список використаних джерел із 245 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У першому розділі «**Теоретичні засади побудови системи управління якістю банківських послуг**» систематизовано та розвинуто категоріально-понятійний апарат дослідження; досліджено етапи становлення УЯ БП в банківській системі України; удосконалено концептуальні засади системи УЯ БП.

Систематизація наукових досліджень до трактування сутності понять «якість», «банківська послуга», «якість банківських послуг» засвідчила неузгодженість існуючої термінології. У роботі «якість» розглядається як загальна сукупність характеристик продукції (послуги, роботи), що відносяться до маркетингу, розробки, виробництва і технічного обслуговування, за допомогою яких продукція (послуга, робота) при своєму використанні (за призначенням) задовольнить потреби споживача у кожній з сфер його життєдіяльності за прийнятну для нього ціну, «банківська послуга» – як процес здійснення комплексу необхідних операцій для формування «банківського товару», метою якого є задоволення споживчих потреб клієнтів банку. Відповідно «якість банківських послуг» розглядається як загальна сукупність фінансових та нефінансових критеріїв процесу здійснення комплексу необхідних банківських операцій для формування банківського товару, згідно з діючою банківською політикою, які своїм рівнем корисності і прийнятною ціною задовольняють очікування споживача в ступені достатньої для продовження співпраці банк-клієнт, формування ресурсної бази банку, забезпечення фінансових показників банківської діяльності.

Аналіз наукового доробку з питань трактування сутності поняття «управління якістю банківських послуг» дозволив систематизувати наявні визначення у рамках п'яти підходів: клієнто-орієнтованого (цільовим показником є очікування клієнта), технічного (моніторинг і аудит якості для зменшення помилок в обслуговуванні клієнта), процесного (управління якістю в межах кожного з взаємопов'язаних процесів), ієрархічного (визначення стратегічних, тактичних та оперативних орієнтирів якості БП на різних рівнях менеджменту), системного (комплексне управління кадровим, процесним та продуктовим компонентами системи УЯ БП). В той же час, існуючі підходи є фрагментарними та не забезпечують одночасного врахування ключових аспектів УЯ БП. Виходячи з цього, УЯ БП запропоновано розуміти як спосіб задоволення потреб клієнтів банку шляхом надання високоякісних, безпечних послуг за рахунок системного функціонування взаємозв'язаних процесів і складових банківської діяльності, з постійними заходами по їх вдосконаленню для досягнення мети отримання конкурентних переваг, поліпшення основних фінансових показників стабільності та ефективності банку. Перевагами запропонованого підходу порівняно з існуючими є дуальність суб'єктів та мети УЯ БП (задоволення потреб для клієнтів та фінансове зростання для банку), динамічність розвитку УЯ БП (постійне удосконалення системоутворюючих процесів), врахування мети УЯ БП – зростання конкурентоспроможності та ефективності банку.

Аналіз еволюції впровадження концепцій УЯ БП відповідно до трансформації підходів банків України до розуміння власних стратегічних ринкових пріоритетів дозволяє виділити такі три основні етапи:

– I етап (1991-2002 рр.). Стратегічний пріоритет банків: створення базових конкурентних переваг на засадах концепції В2В (business-to-business); домінуючий критерій якості БП: їх відповідність тому рівню, який встановлений замовником («аудит другої сторони»);

– II етап (2003-2005 рр.). Стратегічний пріоритет банків: формування систем захисту інтересів широкого кола споживачів на засадах концепції В2А (business-to-administration); домінуючий критерій якості БП: їх відповідність стандартам ведення банківської діяльності («аудит третьої сторони»);

– III етап (2006-2018 рр.). Стратегічний пріоритет банків: орієнтація на споживача на засадах концепції В2С (business-to-consumer); домінуючий критерій якості БП: лояльність клієнтів банку («аудит третьої сторони» та системи зворотного зв'язку).

Забезпечення ефективності УЯ БП потребує розроблення узгодженої за цілями, процесами та ресурсами ієрархічної системи. В роботі обґрунтовано основні принципи її побудови, визначено функції системи УЯ БП, які узгоджуються з традиційними положеннями банківського менеджменту, виокремлено підсистеми забезпечення УЯ БП та в межах кожної підсистеми – управлінські заходи, результати їх застосування та фінансові і нефінансові показники УЯ БП. Логіко-структурна схема запропонованої системи представлена на рис. 1.

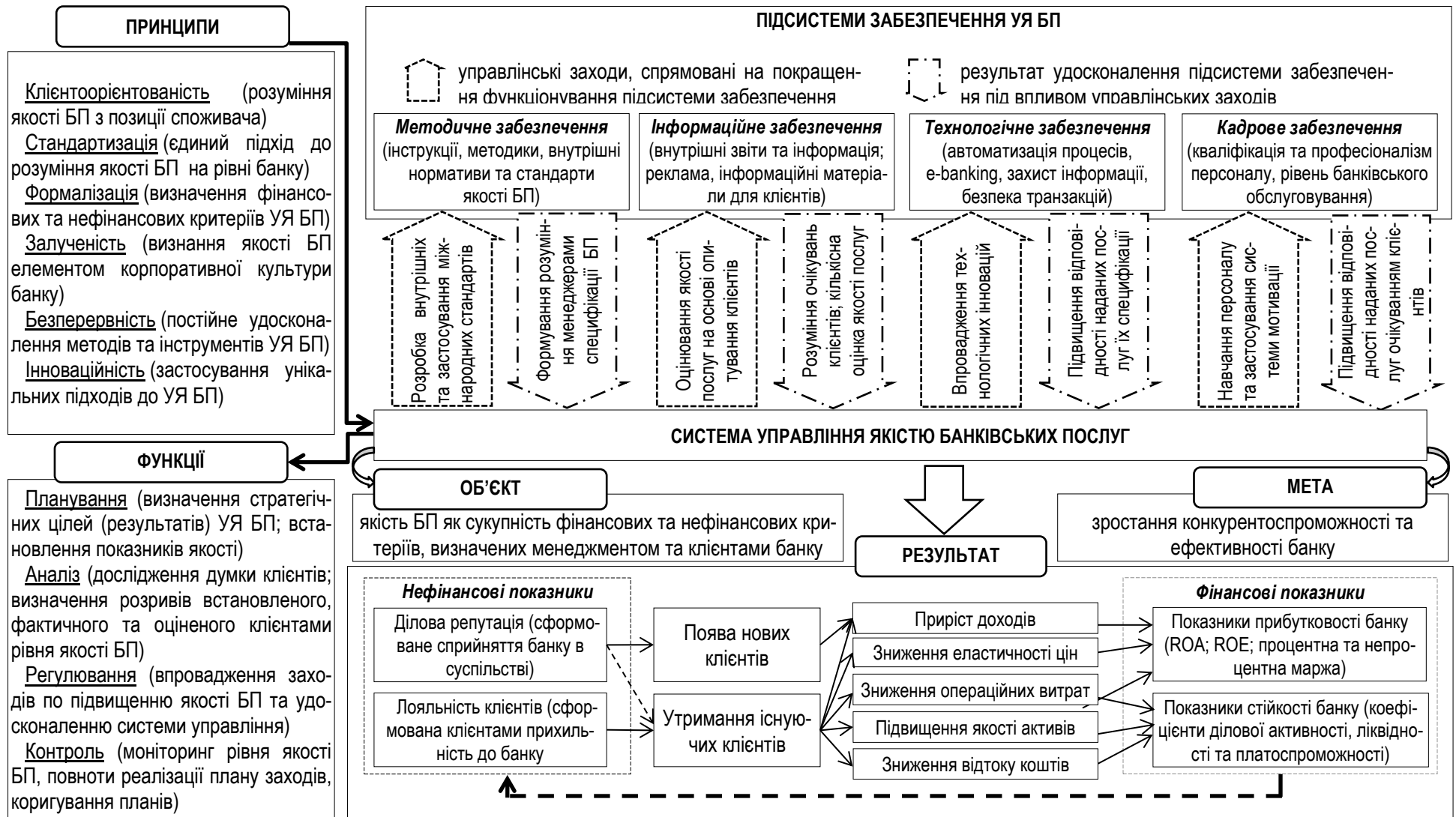


Рисунок 1 – Логіко-структурна схема побудови системи УЯ БП

У другому розділі «**Розвиток методичних засад визначення пріоритетних напрямків управління якістю банківських послуг**» обґрунтовано тенденції конвергенції підходів до встановлення цін БП в Україні, розвинуто методичні засади оцінювання якості БП, формалізовано вплив розвитку кадрового забезпечення банку на показники якості БП.

Протягом 2009-2018 рр. в банківській системі України відбувається перехід від цінової конкуренції до нецінової. З метою дослідження трансформації підходів до встановлення цін БП в роботі проведено аналіз цінових параметрів основних БП, який засвідчив зниження рівня їх варіативності, зокрема:

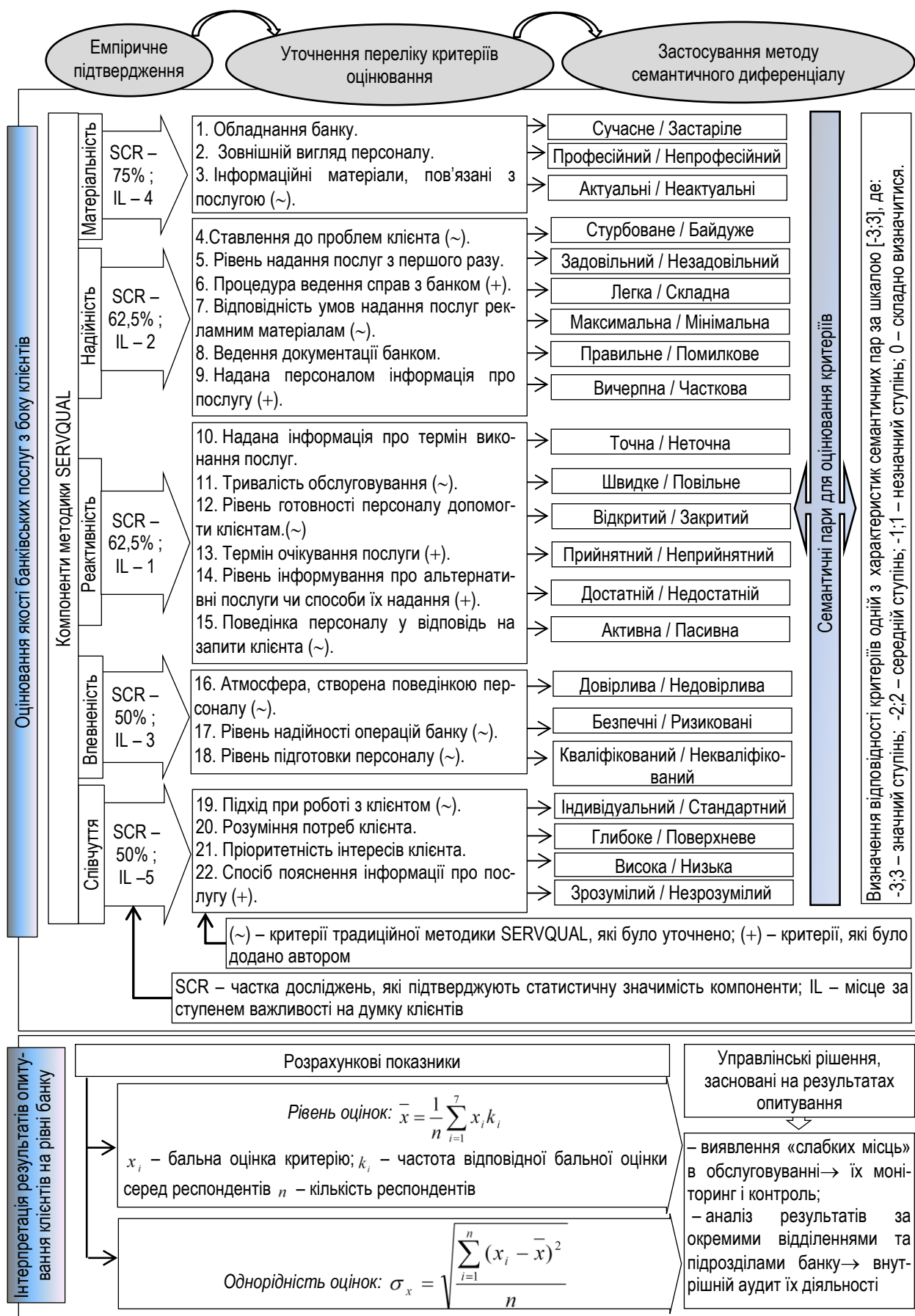
– депозитних БП: зниження показників середнього квадратичного відхилення ставок за депозитами (у гривні – з 3,08 у 2009 р. до 2,35 у 2018 р., у доларах США – з 1,98 до 1,54 відповідно); зменшення розмаху варіації вибірки ставок за депозитами (у гривні – з 12,50% у 2009 р. до 9,30% у 2018 р., у доларах США – з 8,30% до 4,74% відповідно);

– кредитних БП: зниження середнього квадратичного відхилення ставок за споживчими кредитами (з 12,52 у 2009 р. до 10,47 у 2018 р.); коефіцієнта варіації (з 0,31 у 2009 р. до 0,17 у 2018 р.); розмаху варіації (з 38,25% у 2009 р. до 25,65% у 2018 р.);

– БП розрахунково-касового обслуговування: зниження розмаху варіації вартості відкриття поточного рахунку (з 250 грн. у 2009 р. до 101 грн. у 2018 р.).

Результати проведеного аналізу свідчать про наявність конвергенції підходів до встановлення цін БП та підтверджують зростання ролі нецінових параметрів, зокрема, якості БП.

Важливе значення у забезпеченні якості БП має розуміння очікувань клієнтів та наявність зворотного зв'язку між банком та клієнтом. Серед існуючих у зарубіжній та вітчизняній практиці підходів до оцінювання якості БП найбільшого поширення набула методика SERVQUAL, яка передбачає двоетапне анкетування клієнтів банку до обслуговування в банку (очікуваний рівень якості) та після отримання БП (отриманий рівень якості). В той же час, цей підхід має ряд недоліків, основними з яких є складність та тривалість оцінювання (необхідність подвійного анкетування), відсутність чітких параметрів для оцінювання критеріїв якості БП (проста п'ятибальна шкала оцінювання). З метою нівелювання цих недоліків та з урахуванням трансформації пріоритетних для клієнта критеріїв якості БП, в роботі запропоновано удосконалити підхід SERVQUAL (рис. 2). Зокрема, розширено кількість критеріїв за компонентами «надійність» (з 5 до 6) і «реактивність» (з 4 до 6), натомість зменшено кількість критеріїв за компонентами «матеріальність» (з 4 до 3), «впевненість» (з 4 до 3) і «співчуття» (з 5 до 4), що відповідає результатам ранжування компонент якості БП клієнтами банку. З метою оцінювання визначених критеріїв сформовано семантичні пари за методом семантичного диференціалу, що усуває недоліки суб'єктивного сприйняття критеріїв та спрощує процес вибору бальних оцінок. На основі удосконаленого підходу розроблено шаблон анкети для оцінювання якості БП та запропоновано показники для інтерпретації результатів опитування для банку.



Оцінювання якості БП на основі підходу SERVQUAL свідчить, що домінуючу роль для клієнтів банку відіграють саме критерії, пов'язані з персоналом, саме тому кадрова політика банку є ключовим компонентом УЯ БП. У роботі висунуто гіпотези щодо впливу показників розвитку кадрового забезпечення в банку на показники якості БП. Індикаторами рівня фінансового забезпечення персоналу банку обрано: рівень середньої заробітної плати (Sal), зростання заробітної плати (Sal_G), середній рівень інших витрат, пов'язаних з розвитком персоналу (OE), наявність відрахувань на користь працівників до недержавного пенсійного фонду (NPF). Індикаторами рівня та розвитку освіти працівників обрано: частку персоналу з вищою освітою (Ed), частку працівників, що пройшли навчання протягом року (SP_L), зростання кількості працівників, що пройшли навчання (SP_G), частку працівників, що пройшли дистанційне навчання протягом року (ELP_L), зростання кількості працівників, що пройшли дистанційне навчання (ELP_G). Індикаторами активності банку щодо організації навчальних заходів обрано кількість внутрішніх навчальних заходів (IT), зростання внутрішніх навчальних заходів (IT_G), кількість програм дистанційного навчання (EL_N), зростання кількості програм дистанційного навчання (ELN_G). Зовнішніми показниками якості БП обрано стресостійкість банку та лояльність вкладників, а внутрішніми – рентабельність активів, частка проблемних кредитів та зростання депозитів банку. Статистичну базу дослідження сформували дані річних звітів 10 українських банків за період 2006-2017 рр. Тестування висунутих гіпотез проведено шляхом побудови багаторівневих панельних регресійних моделей зі змішаними ефектами. Результати моделювання демонструє табл. 1.

Таблиця 1 – Результати дослідження впливу кадрового забезпечення банку на зовнішні та внутрішні показники якості БП (фрагмент)

Індикатори зростання якості БП		Фінансове забезпечення персоналу банку	Рівень та розвиток освіти працівників банку	Організація навчальних заходів у банку
Лояльність вкладників банку, [1;5]	Г	стимулюючий	стимулюючий	стимулюючий
	ПГ	$y=0,3024 \cdot NPF+3,8307^*$	$y=0,0394 \cdot Ed+0,9308^{***}$	$y=0,0075 \cdot EL_N+2,8073^{***}$
	РПГ	підтверджена	підтверджена	підтверджена
Стресостійкість банку, [1;5]	Г	стимулюючий	стимулюючий	стимулюючий
	ПГ	$y=-0,4757 \cdot NPF+3,7857^{***}$	$y=-0,0146 \cdot ELP_L+4,5728^{**}$	$y=-0,0016 \cdot IT+4,0479^*$ $y=-0,0041 \cdot IT_G+4,3168^*$ $y=0,0029 \cdot EL_N+3,0330^{***}$
	РПГ	не підтверджена	не підтверджена	підтверджена частково
Рентабельність активів банку, %	Г	стримуючий	стимулюючий	стимулюючий
	ПГ	$y=-7,5204 \cdot NPF+1,2928^{***}$	$y=-0,2001 \cdot ELP_L+10,3316^{**}$	$y=0,0391 \cdot EL_N-11,2080^{**}$
	РПГ	підтверджена	не підтверджена	підтверджена
Частка проблемних кредитів у кредитному портфелі банку, %	Г	стримуючий	стримуючий	стримуючий
	ПГ	$y=-0,0004 \cdot OE+31,0172^{**}$ $y=19,1181 \cdot NPF+14,5574^{***}$	$y=-0,2917 \cdot SP_L+46,1527^*$ $y=0,3995 \cdot ELP_L+16,3416^{**}$	$y=-0,0215 \cdot IT_G+42,3697^{**}$ $y=-0,0462 \cdot EL_N+59,9515^{**}$ $y=0,2057 \cdot ELN_G+21,6297^{**}$
	РПГ	підтверджена частково	підтверджена частково	підтверджена частково
Зростання депозитів банку, %	Г	стимулюючий	стимулюючий	стимулюючий
	ПГ	$y=0,0004 \cdot OE+120,9969^*$	$y=0,3395 \cdot ELP_G+73,1244^{**}$	$y=-0,0501 \cdot IT+119,6984^*$
	РПГ	підтверджена	підтверджена	підтверджена

Умовні позначення. *** – статистична значимість на рівні 99%; ** – статистична значимість на рівні 95%; * – статистична значимість на рівні 90%; Г – гіпотеза щодо напряму впливу; ПГ – перевірка гіпотези; РПГ – результат перевірки гіпотези.

З 15 висунутих гіпотез 8 підтвердилися повністю, 4 – частково, 3 – не підтвердилися, що дозволяє стверджувати про значну роль кадрової політики банку в процесі УЯ БП. Розрахунки засвідчили, що серед показників фінансового забезпечення персоналу банку найбільшими каталізаторами зростання якості БП є інші витрати, пов'язані з розвитком персоналу; серед показників рівня та розвитку освіти працівників банку – частка персоналу з вищою освітою, частка працівників, що пройшли навчання протягом року, та зростання кількості працівників, що пройшли дистанційне навчання; серед показників організації навчальних заходів у банку – зростання кількості програм дистанційного навчання.

У третьому розділі «**Розвиток науково-методичних підходів до управління якістю банківських послуг в контексті забезпечення ефективності банку**» оцінено вплив впровадження стандартів менеджменту якості БП ISO 9001 на ефективність банків; досліджено тривалість часового горизонту дії та силу впливу банківських інновацій на фінансові показники діяльності банків; удосконалено підхід до оцінювання довгострокового та короткострокового впливу якості БП на рентабельність активів банків.

Світові тенденції розвитку систем УЯ БП засвідчують активізацію процедур сертифікації систем менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO 9001 в останні роки. Зарубіжними дослідниками доведено позитивний вплив імплементації стандартів даної групи на ефективність функціонування компаній реального сектору. Враховуючи наявність специфічних відмінностей параметрів якості БП від послуг підприємств реального сектору економіки та відсутність аналогічних досліджень для ринку БП, в роботі розроблено науково-методичний підхід до оцінювання впливу впровадження стандартів менеджменту якості БП ISO 9001 на ефективність банків (рис. 3).

Оцінювання ефективності банків України в роботі було проведено засобами стохастичного фронтірного аналізу за допомогою моделі зі зміною часу, заснованої на функції витрат. Розрахунки засвідчили, що банки, які мали підтверджений сертифікат відповідності системи менеджменту якості БП стандарту ISO 9001, показали вищий рівень ефективності порівняно з контрольною групою банків. На другому етапі дослідження побудовано Difference-in-Differences модель оцінювання впливу імплементації стандартів менеджменту якості БП на ефективність банків. Результати моделювання засвідчили, що: 1) розрив середнього рівня ефективності дослідної та контрольної груп банків до початку процедур проходження сертифікації становив 0,008 на користь групи банків, що імplementували стандарти УЯ БП; 2) середній рівень ефективності досліджуваної групи банків після впровадження стандартів УЯ БП на 1,110 перевищує показник для контрольної групи банків; 3) сертифікація системи менеджменту якості БП відповідно до вимог стандарту ISO 9001 забезпечує зростання рівня ефективності банку в середньому на 1,102. Апробація розробленого підходу засвідчила, що сертифікація систем УЯ БП не лише має позитивний іміджевий ефект для банку, а й обумовлює суттєве зростання його ефективності.

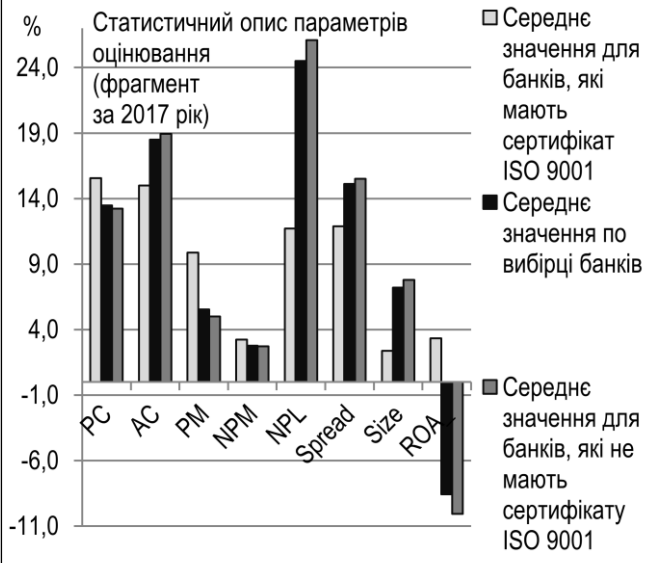
Інформаційна база дослідження

Об'єкт дослідження – 10 банків, 4 з яких мали підтвердженій сертифікат відповідності системи УЯ БП стандарту якості ISO 9001 (дослідна група), 6 обрано з різних груп, які є маркетмейкерами БП (контрольна група).

Період дослідження – 2008-2017 рр. (обумовлено наявністю стандарту якості принаймні в одному з 4 банків).

Вхідні параметри для оцінювання ефективності банку – витрати на персонал на одиницю доходів (PC); загальноадміністративні витрати на одиницю доходів (AC); чиста процентна маржа (PM); чиста непроцентна маржа (NPM); чистий спред (Spread); частка негативно класифікованих кредитів у структурі кредитного портфелю банку (NPL); частка активів банку в банківській системі (Size).
Результативний параметр ефективності – рентабельність активів банку (ROA).

Формалізований параметр наявності стандартів якості в банку – фіктивна змінна, яка приймає значення [1;0].



Оцінювання ефективності банків

Вибір для оцінювання специфікації моделі зі змінною часу, заснованої на функції витрат. Критерієм вибору є максимізація параметрів адекватності (Wald chi2; Prob > chi2; Log likelihood)

$$\ln ROA_{it} = \beta_0 + \sum_{j=1}^7 \beta_j \ln x_{jit} + v_{it} + u_{it}$$

де ROA_{it} – рентабельність активів i -го банку в періоді t ; x_{jit} – j -та факторна змінна для i -го банку в періоді t ; v_{it} – похибка вимірювання та специфікації; u_{it} – значення неефективності i -го банку в періоді t .

Коефіцієнти впливу факторних параметрів на ефективність банку:
 PC → 1,396***; AC → -0,070; PM → 2,609***;
 NPM → -0,381*; Spread → -1,676***;
 NPL → -0,114; Size → 0,303**
 *** – значимість 99%; ** – значимість 95%;
 * – значимість 90%



Оцінювання впливу стандартів якості БП на ефективність банку

Difference-in-Differences модель оцінювання впливу стандартів якості БП на ефективність банку:
 $Eff = \beta_0 + \beta_1 dB + \delta_0 d2 + \delta_1 d2 \cdot dB + u$
 де Eff – ефективність банку; $d2$ – фіктивна змінна періоду впливу стандартів якості; δ_0 – коефіцієнт впливу параметрів, які спричинили б зміну ефективності при відсутності сертифікації; dB – фіктивна змінна дослідної групи; β_1 – коефіцієнт відмінностей дослідної та контрольної груп до початку сертифікації; $d2 \cdot dB$ – фіктивна змінна взаємодії дослідної групи та періоду впливу фактору; δ_1 – коефіцієнт впливу стандартів якості на ефективність банку; u – похибка вимірювання та специфікації.

Параметр	Eff	Станд. похибка	t	P> t
До проходження процедури сертифікації				
Контрольна група	1,095			
Дослідна група	1,102			
β_1	0,008	0,005	1,58	0,099
Після проходження процедури сертифікації				
Контрольна група	4,970			
Дослідна група	6,079			
δ_0	1,110	0,352	1,87	0,076
δ_1	1,102	0,171	2,61	0,009

Рисунок 3 – Науково-методичний підхід до оцінювання впливу сертифікації систем менеджменту якості БП на ефективність банку

Аналіз тенденцій розвитку сучасного банківництва засвідчив, що важливою передумовою зростання якості БП сьогодні є рівень інноваційності банку. У роботі досліджено найбільш значимі інновації, запропоновані українськими банками протягом 2012-2017 рр., що дозволило їх класифікувати на три групи: 1) інноваційні банківські продукти та послуги – розглядаються лише ті з них, які було вперше запропоновано певним банком на ринку БП України або які надаються у новому для певного банку напрямку; 2) інноваційні технології в обслуговуванні клієнтів – нові сервіси мобільного та онлайн-банкінгу, розрахункові технології, дистанційне обслуговування тощо; 3) організаційні інновації – організаційна реструктуризація банків, інтеграція банківського бізнесу та супутніх послуг, інновації в управлінні бізнес-процесами.

Враховуючи стратегічну мету УЯ БП – зростання ефективності банку, важливе значення має дослідження кількісного впливу впровадження інновацій на фінансові показники діяльності банку, а також виявлення тривалості часового періоду для отримання ефекту від такого впливу. Для цього в роботі оцінено загальний вплив банківських інновацій, а також вплив окремих їх груп (представлені фіктивними змінними, які відображають кількість інновацій конкретного банку, впроваджених протягом звітного року) на ряд фінансових показників діяльності банку. Статистична база дослідження включає дані 9 банків України, діяльність яких визначалася значним рівнем інноваційності, за період 2012-2017 рр. Оцінювання проведено засобами панельного регресійного моделювання за методом Прайса-Вінстена з урахуванням різної тривалості часового лагу. У табл. 2 представлено коефіцієнти впливу на часових проміжках з максимальними позитивними кількісними ефектами та найвищими рівнями статистичної значимості результатів, а також динаміку такого впливу у п'ятирічній перспективі з моменту запровадження інновацій.

Моделювання засвідчило, що найбільший позитивний вплив на зростання фінансових показників діяльності банку має запровадження інноваційних БП (це призводить до зростання всіх результативних ознак з часовим лагом від 2 до 5 років). Запровадження організаційних інновацій обумовлює приріст процентних доходів у трирічній перспективі та зростання рентабельності активів банку – у п'ятирічній. Емпірично підтверджено, що інновації в обслуговуванні клієнтів не мають позитивного фінансового ефекту для банку – їх запровадження пов'язано зі зменшенням всіх основних фінансових показників діяльності банку. При цьому загальний позитивний вплив банківських інновацій виявлено лише для рентабельності активів банку – її зростання досягається через 5 років після запровадження ВІ, тоді як у попередніх періодах зафіксовано зменшення рівня даного показника.

Останнім часом набуває поширення рейтингування банків за критеріями якості обслуговування клієнтів, результати якого поряд з показниками фінансової стійкості та платоспроможності банку є підставою для клієнтського вибору. Одним з найбільш відомих в Україні є рейтинг стійкості банків, розроблений фінансовим порталом «Мінфін», що включає компоненту «лояльність вкладників»

Таблиця 2 – Результати оцінювання впливу банківських інновацій на фінансові показники функціонування банку

Параметри впливу		Фінансові показники функціонування банку				
		Рентабельність активів, %	Приріст активів, %	Приріст кредитів та заборгованості клієнтів, %	Приріст коштів клієнтів, %	Приріст процентних доходів, %
BI	Коеф. впливу	2,01*** (5 років)	-4,39** (відсутній)	-8,24* (4 роки)	-12,56*** (4 роки)	-0,46* (відсутній)
	Графічна інтерпретація					
PI	Коеф. впливу	2,78*** (5 років)	10,90* (4 роки)	1,40* (5 років)	17,72** (2 роки)	42,07*** (4 роки)
	Графічна інтерпретація					
SI	Коеф. впливу	-1,32** (відсутній)	-5,51* (3 роки)	-9,53* (відсутній)	-15,79** (4 роки)	-18,12*** (5 років)
	Графічна інтерпретація					
OI	Коеф. впливу	2,66*** (5 років)	-15,02** (4 роки)	-17,73** (4 роки)	-25,51*** (4 роки)	34,49** (3 роки)
	Графічна інтерпретація					
Вплив контрольних змінних		ROAs(↑); FS _L (↓); SB _L (↑); AC _G (≠); PC _G (≠)	ROAs(↑); ILL(↓); AC _G (↓); PC _G (↑)	ROAs(↑); FS _L (↓); AC _G (↓); PC _G (↑); ILL(≠)	ILL(≠); AC _G (↓); FS _L (↓); PC _G (≠)	FS _L (↓); AC _G (↓)

Умовні позначення. *** – статистична значимість на рівні 99%; ** – статистична значимість на рівні 95%; * – статистична значимість на рівні 90%; у дужках представлено тривалість часового лагу, при якому досягається вплив, виражений коефіцієнтом. Контрольні змінні, що визначають вплив зовнішніх та внутрішніх умов функціонування банку на його фінансові індикатори: ROAs – рентабельність активів банківської системи, %; FS_L – фінансова стійкість банку, оцінена як відношення статутного капіталу до активів, %; SB_L – розмір банку, розрахований як відношення активів окремого банку до сукупних активів банківської системи, %; AC_G – приріст загальних адміністративних витрат, %; PC_G – приріст витрат на персонал, %; ILL – частка процентних доходів у сукупних доходах банку, %. (↑) – показник є катализатором впливу інновацій на результативну змінну (прямий зв'язок); (↓) – показник є інгібітором впливу (обернений зв'язок); (≠) – вплив контрольної змінної на результативну ознаку статистично не підтверджено; BI – банківські інновації в цілому; PI – інноваційні банківські продукти та послуги; SI – інноваційні технології в обслуговуванні клієнтів; OI – організаційні інновації.

як критерій прихильності клієнтів до банку та його успішність на ринку БП. У роботі висунуто гіпотезу, що зростання лояльності вкладників як нефінансового показника якості БП обумовлює покращення фінансових показників діяльності банку як кінцевої мети УЯ БП. Для перевірки даної гіпотези формалізовано зв'язки між лояльністю вкладників та рентабельністю активів банку у коротко-строковій та довгостроковій перспективах за допомогою авторегресійного моделювання з розподіленим лагом. Статистичну базу склали дані 9 банків України – лідерів рейтингу стійкості банків у різні часові проміжки. Оскільки даний рейтинг формується на кварталній основі, починаючи з 4 кв. 2012 р., то базою дос-

лідження стали квартальні дані з 4 кв. 2012 р. по 4 кв. 2017 р. Враховуючи, що рентабельність активів банку є підсумковим показником його діяльності, який формується під впливом значної кількості параметрів, до моделі також включено контрольні змінні: рівень адміністративних витрат, витрат на персонал і маркетинг на одиницю доходів, чиста процентна та чиста непроцентна маржа. Дослідження здійснено методом об'єднаної середньої групи (Pooled Mean Group – PMG). Розраховані в різній часовій перспективі значення коефіцієнтів впливу факторної та контрольних змінних на рентабельність активів банку представлені у табл. 3.

Таблиця 3 – Результати оцінювання зв'язку нефінансових та фінансових показників якості БП

Напрямок оцінювання	Незалежні змінні моделі				
	Показник якості БП	Контрольні змінні			
		Лояльність вкладників	Адміністративні витрати	Витрати на персонал і маркетинг	Чиста процентна маржа
Загальні коефіцієнти впливу для вибірки банків					
Довгостроковий вплив	0,0033***	0,0332	-0,3267***	0,0043***	0,0048***
Короткостроковий вплив	-0,0038	0,1108	-0,1605	-0,0017	-0,0033
Коефіцієнти короткострокового впливу у розрізі банків					
ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»	0,1006**	-0,8489*	-1,6006*	-0,0177	-0,0369***
АТ «Укресімбанк»	-0,0383***	0,5481**	0,9329***	-0,0039	-0,0005
АТ «Ощадбанк»	-0,0070	0,1704*	0,3165	-0,0010	0,0015
АТ «Райффайзен банк Аваль»	-0,0043	0,2170***	0,1216**	-0,0005	0,0011
ПАТ «ПУМБ»	-0,0232***	0,0397	-0,2077	0,0030*	-0,0049***
АТ «Укрсиббанк»	0,0001	0,0245	-0,6144***	0,0024*	-0,0008
АТ «ОТП БАНК»	-0,0554***	0,3436***	0,0774	-0,0021	0,0082**
АБ «УКРГАЗБАНК»	-0,0064	0,4343***	0,1512**	0,0048	0,0115***
ПАТ «АЛЬФА-БАНК»	-0,0002	0,0682	-0,6220*	-0,0007	-0,0090

Умовні позначення. *** – статистична значимість на рівні 99%; ** – статистична значимість на рівні 95%; * – статистична значимість на рівні 90%

Моделювання засвідчило відсутність статистично значимого зв'язку між лояльністю вкладників та рентабельністю активів банку у короткостроковій перспективі. При цьому в довгостроковому періоді зростання лояльності вкладників банку на 1 бал забезпечує в середньому приріст рентабельності активів банку на 0,33% або на 0,0033 коп. у розрахунку на 1 грн. активів. Це підтверджує висунуту гіпотезу про наявність позитивного зв'язку між нефінансовими та фінансовими показниками УЯ БП. Дослідження дозволило також оцінити короткострокові ефекти на рівні окремих банків: статистично значимий позитивний вплив лояльності вкладників на рентабельність активів у короткостроковому періоді демонструє лише ПАТ КБ «Приватбанк».

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення науково-прикладної задачі, що полягає в розвитку теоретичних засад та вдосконалення науково-методичних підходів до УЯ БП.

За результатами дисертаційної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі поєднання положень клієнто-орієнтованого, технічного, процесного, ієрархічного та системного підходів розроблено комплексний підхід до трактування сутності УЯ БП. При визначенні УЯ БП слід враховувати інтереси клієнтів (задоволення потреб при отриманні БП) та банків (фінансове зростання), системний та динамічний характер УЯ БП, його відповідність стандартам та нормам безпеки. Метою УЯ БП слід вважати зростання конкурентоспроможності та ефективності банку.

2. Концепція побудови системи УЯ БП має узгоджуватися за функціями та підсистемами забезпечення з традиційними положеннями банківського менеджменту. Застосування управлінських заходів, спрямованих на покращення підсистем забезпечення УЯ БП, має призводити до покращення критеріїв якості БП, визначених менеджментом та клієнтами банку. Результатом системи УЯ БП є зростання нефінансових та фінансових показників банківської діяльності.

3. За 2009-2018 рр. на ринку БП України спостерігалась конвергенція підходів до встановлення цін у сфері депозитних (зниження стандартного відхилення за ставками депозитів в національній та іноземній валютах склало в середньому 23%) та кредитних послуг (скорочення коефіцієнта варіації на 45%), розрахунково-касового обслуговування (зниження розмаху варіації на 60%).

4. Підхід SERVQUAL до оцінювання якості БП потребує удосконалення в частині врахування пріоритетних для клієнтів критеріїв якості БП – шляхом розширення критеріального складу компонент «надійність» та «реактивність» та скорочення кількості критеріїв за компонентами «матеріальність», «впевненість» і «співчуття»; в частині спрощення процесу вибору бальних оцінок для визначених критеріїв – шляхом застосування методу семантичного диференціалу.

5. Дослідження впливу показників розвитку кадрового забезпечення банку на показники якості БП дозволило визначити наступні залежності: 1) рівень лояльності вкладників банку зростає найбільше в результаті наявності відрахувань на користь працівників банку до недержавних пенсійних фондів; 2) стресостійкість банку зростає при збільшенні кількості програм дистанційного навчання в банку на одиницю – на 0,0029; 3) рентабельність активів банку зростає при збільшенні кількості програм дистанційного навчання в банку на одиницю – на 0,0391%; 4) скорочення частки проблемних кредитів у кредитному портфелі банку обумовлено найбільше зростанням частки працівників банку, що пройшли навчання протягом року; 5) зростання депозитів банку найбільшою мірою відбувається під впливом зростання частки працівників банку, що пройшли навчання протягом року.

6. Обґрунтовано та емпірично підтверджено, що запровадження міжнародних стандартів менеджменту якості БП групи ISO 9001 має суттєвий позитивний вплив на зростання ефективності банків. При цьому банки, які

мають підтверджений сертифікат відповідності менеджменту якості БП вимогам міжнародних стандартів, демонструють вищі рівні витрат на персонал, чистої процентної та чистої непроцентної маржі, рентабельності активів та нижчі рівні адміністративних витрат, проблемних кредитів та чистого спреду порівняно з іншими банками.

7. Позитивний вплив банківських інновацій на зростання рентабельності банків досягається з часовим лагом у 5 років; максимальний позитивний вплив запровадження продуктивних інновацій на рентабельність активів банку та приріст кредитів і заборгованості клієнтів досягається через 5 років після їх запровадження, на приріст активів та приріст процентних доходів – через 4 роки, на приріст коштів клієнтів – через 2 роки; запровадження інновацій в обслуговуванні клієнтів обумовлює скорочення рівня фінансових показників функціонування банку в середньостроковій перспективі; організаційні інновації забезпечують максимальний приріст рентабельності активів банку з часовим лагом у 5 років, приріст процентних доходів – з лагом у 3 роки.

8. На основі формалізації зв'язків між нефінансовими та фінансовими показниками УЯ БП встановлено, що зростання лояльності вкладників банку забезпечує підвищення рентабельності його активів у довгостроковому періоді, тоді як у короткостроковому періоді не встановлено чіткої залежності. Оцінені на рівні окремих банків короткострокові ефекти впливу засвідчили обмежений характер становлення концепції УЯ БП на банківському ринку України.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ

Статті у наукових виданнях України

1. Демків Ю. М. Проблема різноманітності тлумачення «банківська послуга». Електронне наукове фахове видання «Проблеми системного підходу в економіці» (*Index Copernicus*). 2011. Випуск 3. С. 12-20 (0,37 друк. арк.).
2. Демків Ю. М. Проблематика сучасної інтерпретації категорії «якість». Бізнес Інформ (*DOAJ та ін.*). 2011. №10. С. 163-166 (0,41 друк. арк.).
3. Демків Ю. М. Специфічність сприйняття якості послуги. Всеукраїнський науково-виробничий журнал ІННОВАЦІЙНА ЕКОНОМІКА (*Index Copernicus*). 2012. №2(28). С. 226-232 (0,62 друк. арк.).
4. Демків Ю. М. Проблема стандартизації якості банківської діяльності. Научный журнал: Культура народов Причерноморья. 2012. №237. С. 31-34 (0,41 друк. арк.).
5. Демків Ю. М., Леонов С. В. The problem of positioning in evaluation of the banking services quality. Збірник наукових праць Nauka i Studia (*Index Copernicus*). 2014. № 1(111). С.38-46 (0,39 друк. арк.). *Особистий внесок: обґрунтовано комплексний підхід до оцінювання якості БП (0,30 друк. арк.).*
6. Демків Ю. М., Самусевич Я. В. Роль якості банківських послуг у забезпеченні ефективності функціонування банків України. Актуальні проблеми

- економіки (*EBSCOhost та ін.*). 2017. №2(188). С. 242-248 (0,58 друк. арк.). *Особистий внесок: розроблено підхід до оцінювання взаємозв'язку лояльності вкладників та рентабельності активів банку (0,40 друк. арк.).*
7. Demkiv I. M., Lyeonov S. V., Samusevych Y. V. The measurement of influence of innovations' implementation on the commercial banks performance. Науковий вісник Полісся (*CrossRef та ін.*). 2018. №1(13). Ч. 2. С. 68-76 (0,84 друк. арк.). *Особистий внесок: обґрунтовано роль банківських інновацій у підвищенні результативності банку (0,5 друк. арк.).*
 8. Демків Ю. М., Леонов С. В., Самусевич Я. В. Оцінювання якості банківських послуг на основі підходу SERVQUAL: сучасна інтерпретація. Збірник наукових праць «Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики» (*Web of Science та ін.*). 2018. №2(25). С. 47-55 (0,62 друк. арк.). *Особистий внесок: запропоновано перелік критеріїв якості БП та характеристик їх оцінювання (0,35 друк. арк.).*
 9. Demkiv Yu. M. The ISO 9001 International Standards in a System of the Banking Services Quality Management. Business Ethics and Leadership (Academic Resource Index ResearchBib, Google Scholar, ROAD, EZB, Scilit, OCLC WorldCat, EconBiz). 2018. Vol. 2(3). Pp. 94-102 (0,38 друк. арк.).

Тези доповідей на науково-практичних конференціях

10. Демків Ю. М. Проблема стандартизації якості банківської діяльності. Інтеграційні пріоритети України в сучасному гео-економічному просторі: матеріали науково-практ. конф. (г. Симферополь, 28-29 вересня 2012 г.). Симферополь, 2012. С. 21-23 (0,13 друк. арк.).
11. Демків Ю. М. Концепція управління якістю в системі загального менеджменту. Актуальність комплексного управління якістю в банківській сфері. Економічні аспекти сучасних технологій, управління в економіці, науці, освіті в ХХІ столітті в умовах фінансової кризи: матеріали міжнародної науково-практ. конф. (Сімнадцяті Ліберманівські читання) (м. Харків, 31 жовтня 2012 р.). Харків, 2013. С. 59-64 (0,25 друк. арк.).
12. Демків Ю. М. Концептуальна система управління якістю банківських послуг. Маркетингове управління конкурентоспроможністю: тези доповідей ІV Міжнар. науково-практ. конф. молодих вчених (м. Дніпропетровськ, 29 березня 2013 р.). Дніпропетровськ: 2013. С. 75-76 (0,09 друк. арк.).
13. Демків Ю. М. Формування моделі управління якістю банківських послуг. ФІНАНСОВА СИСТЕМА УКРАЇНИ: проблеми та перспективи розвитку в умовах трансформації соціально-економічних відносин: збірник тез доповідей Міжнародної науково-практ. конф. (м. Севастополь, 16-18 травня 2013 р.). Симферополь: ДІАЙПІ, 2013. С. 95-97 (0,13 друк. арк.).

АНОТАЦІЯ

Демків Ю. М. Управління якістю банківських послуг. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит. – Сумський державний університет, Суми, 2019.

В дисертації удосконалено підхід до визначення сутності управління якістю банківських послуг, досліджено його еволюцію на різних етапах розвитку банківської системи України, розвинуто концептуальні засади формування системи управління якістю банківських послуг, обґрунтовано тенденції конвергенції підходів до встановлення цін банківських послуг в Україні, удосконалено методичні засади оцінювання якості банківських послуг, поглиблено науково-методичне забезпечення оцінювання впливу розвитку кадрового забезпечення банку на показники якості банківських послуг, розроблено науково-методичний підхід до визначення ролі сертифікації менеджменту якості банківських послуг до вимог міжнародних стандартів у забезпеченні ефективності банків, удосконалено методичний інструментарій оцінювання впливу інновацій на фінансові показники діяльності банків, удосконалено методичне забезпечення оцінювання взаємозв'язку фінансових та нефінансових показників управління якістю банківських послуг.

Ключові слова: банківські послуги, управління якістю, банківські інновації, лояльність вкладників, стандарти якості, кадрове забезпечення банку, ефективність.

АННОТАЦИЯ

Демкив Ю. М. Управление качеством банковских услуг. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.08 – Деньги, финансы и кредит. – Сумский государственный университет, Сумы, 2019.

В работе управление качеством банковских услуг предложено понимать как способ удовлетворения потребностей клиентов банка путем предоставления высококачественных, безопасных услуг за счет системного функционирования взаимосвязанных процессов и составляющих банковской деятельности, с постоянными мероприятиями по их совершенствованию для достижения цели получения конкурентных преимуществ, улучшения основных финансовых показателей стабильности и эффективности банка.

Обоснованы концептуальные основы построения системы управления качеством банковских услуг путем сочетания специфических принципов управления качеством банковских услуг с традиционными функциями банковского менеджмента, а также определения задач и управленческих мероприятий в рамках подсистем обеспечения управления качеством банковских услуг в контексте обеспечения роста финансовых и нефинансовых показателей управления качеством банковских услуг.

Усовершенствованы методические основы оценки качества банковских услуг путем формирования количества и перечня критериев качества банковских услуг в разрезе отдельных компонентов с учетом эмпирически подтвержденных результатов их приоритетности для клиентов, а также применение метода семантического дифференциала для оценки предложенного перечня критериев качества банковских услуг клиентами банка.

С помощью формализации зависимостей внешних и внутренних индикаторов роста качества банковских услуг от показателей финансового обеспечения персонала банка, уровня и развития его образования, а также и организации учебных мероприятий в банке определены показатели развития кадрового обеспечения банка, которые имеют наибольший потенциал влияния на рост качества банковских услуг.

Разработан научно-методический подход к оценке влияния внедрения международных стандартов качества ISO 9001 в системе управления качеством банковских услуг на эффективность банков, что позволило подтвердить целесообразность сертификации систем менеджмента качества банковских услуг не только с точки зрения улучшения имиджа банка, но и с позиции получения дополнительных финансовых выгод.

Выявлены финансовые эффекты внедрения банковских инноваций и продолжительность периода их достижения путем построения панельных регрессионных зависимостей финансовых показателей деятельности банка от внедрения банковских инноваций в целом и по их отдельным группам по методу Прайса-Винстена с разной продолжительностью временного лага.

Для оценки взаимосвязи между нефинансовыми и финансовыми показателями результата управления качеством банковских услуг построена авторегрессионная модель с распределенным лагом зависимости уровня рентабельности активов банка от роста лояльности его вкладчиков с учетом влияния параметров расходов и доходов банка.

Ключевые слова: банковские услуги, управление качеством, банковские инновации, лояльность вкладчиков, стандарты качества, кадровое обеспечение банка, эффективность.

SUMMARY

Demkiv I. M. Management of bank services quality. – The manuscript.

Thesis for a PhD degree in economic sciences by specialty 08.00.08 – Money, finance and credit. – Sumy State University, Sumy, 2019.

The approach to the definition of the nature of the management of the quality of banking services is improved in the paper; the evolution of the quality management of banking services at different stages of development of the banking system of Ukraine is investigated, the conceptual basis of the formation of a quality management system for banking services is developed, the trends of convergence of price parameters of banking services in the Ukrainian banking system are substantiated, the methodical principles of assessing the quality of banking services are improved, sci-

entific and methodological support for assessing the impact of bank's personnel development on the banking services quality indicators are advanced, the scientific and methodological approach to determining the role of certification of banking services quality management in compliance with the requirements of international standards in ensuring the efficiency of banking business is developed, the methodical tools for assessing the impact of innovations on performance indicators of banks are improved, the methodological support for the assessment of interconnection financial and non-financial indicators of quality management of banking services is developed.

Key words: bank services, quality management, bank innovations, loyalty of depositors, quality standards, bank's personnel, efficiency.

Відповідальний за випуск
доктор економічних наук, професор
Леонов Сергій Вячеславович

Підп. до друку 17.12.2018.
Формат 60×90/16. Ум. друк. арк. 1,1.
Обл.-вид. арк. 0,9. Тираж 100 пр. Зам. № 1.

Видавець і виготовлювач
Сумський державний університет,
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3062 від 17.12.2007.