

3. Никитин С., Трофимова И. Зависимость эффективности производства от степени концентрации (на примере обрабатывающей промышленности США) // Соревнование двух систем. – М.: Наука, 1988. – С. 200-211.
4. Воротина Л.І. Малий бізнес та підприємництво як засіб адаптації до ринкових форм господарювання. – К.: Т-во "Знання" України, 1996. – С. 4–16.
5. Карсекин В., Миска В., Білик В. Мале підприємництво: проблеми і перспективи // Економіка України. – 1995. – № 10. – С. 70–72.
6. Про підприємництво: Закон України від 7 лютого 1991 року // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 14. – С. 168–176.
7. Про підприємства в Україні: Закон України від 27 березня 1991 року // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 24. – С. 268–272.
8. Варналій З.С. Законодавче забезпечення розвитку підприємництва в Україні: проблеми та перспективи // Підприємництво і право: Зб. наук, праць. – К.: Ін-т приват. права і підприємництва АПрН України, 1998. – С. 54–59.
9. Сорока И.В. Предпринимательство, предпринимательская деятельность и предпринимательский труд в зеркале сравнительного анализа // Академічний огляд. – 2001. – №1.
10. Статистический сборник «Санаторно-курортное лечение, организованный отдых и туризм в Крыму» ГУ статистики в АРК, г. Симферополь, 2004. – 43 с.
11. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV

Жаворонкова О.Р.

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Банки – одно из центральных звеньев системы рыночных структур. Развитая банковская система – необходимое условие для создания рыночного механизма. Сегодня на достаточно насыщенном рынке банковских услуг именно качество банковских услуг является конкурентным орудием в борьбе за лидерство. В Украине, на данном этапе развития банковской системы, отсутствует общепринятое и регламентированное законом понятие качества банковских услуг, что затрудняет осуществление управления и контроля за качеством услуг.

Вопросами качества услуг занимались различные зарубежные и отечественные ученые. Среди них такие как А.В. Вакуленко [1], Л.Федулова [5], К. Хаксевер, Б. Рендер, Р.С. Рассел [6] и другие.

В отечественной научной литературе методика обеспечения качества банковских услуг, несмотря на ее актуальность, разработана еще недостаточно. Кроме того, по этой же причине отсутствует контроль за качеством услуг со стороны государственных органов. Задачи обеспечения качества банковских услуг решаются в основном по усмотрению самих банковских учреждений. Качество услуг не проектируется, не учитывается аттестация банковских учреждений, требующая системного подхода. Приведенные соображения определяют цель и задачи статьи. Целью работы является создание модели обеспечения качества банковских услуг на основе системного учета всех составляющих качества услуг.

Задачами статьи являются:

1. Определение главных составляющих качества банковских услуг;
2. Обоснование необходимости в проведении аттестации банковских учреждений.

Качество – это то, о чем так много говорят и к чему стремятся, но чему так сложно дать определение. Аристотель (III ст. до н.э.) под качеством понимал дифференциацию предметов по принципу «хороший – плохой». Гегель (XIX ст.н.э.) считал, что качество является в том смысле, что что-либо перестает быть тем, чем оно является, когда оно теряет свое качество. Украинская ассоциация качества полагает, что качество – это процесс непрерывного усовершенствования, способ ведения бизнеса, когда необходимо быть лучше, совершеннее других, а не просто иметь продукцию наивысшего качества [1].

Практика последних лет свидетельствует, что доходность, часть рынка, масштаб деятельности – это, прежде всего, результаты удовлетворения потребностей реальных клиентов. Главное в борьбе за клиента – качество.

Управление качеством – это непрерывный процесс, который предусматривает проведение основных мероприятий, обуславливающих предоставление услуг требуемого качества (рис.1).

Первым этапом предоставления банковских услуг требуемого качества является готовность банка. Готовность банка – это не только оснащенность и доверительная обстановка, но и денежный потенциал, срок функционирования на рынке, сегмент, обслуживаемый банком, репутация. К тому же для предоставления банковских услуг допустимого качества необходим квалифицированный персонал. Квалификация персонала со временем утрачивается из-за изменений в законодательстве, в политике банка, из-за появления новых банковских услуг. Руководству необходимо постоянно повышать уровень квалификации персонала. Данная информация о банке, о квалификации персонала недоступна для потенциального клиента, что затрудняет возможность объективно выбрать банковское учреждение, в котором он хотел бы обслуживаться. Это обуславливает введение единой системы оценки банковских учреждений, которая позволит клиенту иметь полную и достоверную информацию о банках и сможет гарантировать получение высококачественных банковских услуг. Для этого необходима аттестация банковских учреждений. Целью аттестации банковских учреждений является определение степени соответствия фактически достигнутых результатов

тем задачам, которые ставились на этапе планирования и стандартам, разработанным Национальным Банком Украины. Пройдя аттестацию, банковское учреждение должно получить свидетельство (аттестат) о готовности к предоставлению услуг нужного качества. Причем, в зависимости от ресурсов банка, его потенциала, срока работы на рынке и т.д. аттестат должен быть дифференцированным. Очень важный момент – введение символики, характеризующей наличие данного свидетельства (знак качества) (рис. 2).



Рис. 1. Модель системы управления качеством банковских услуг.

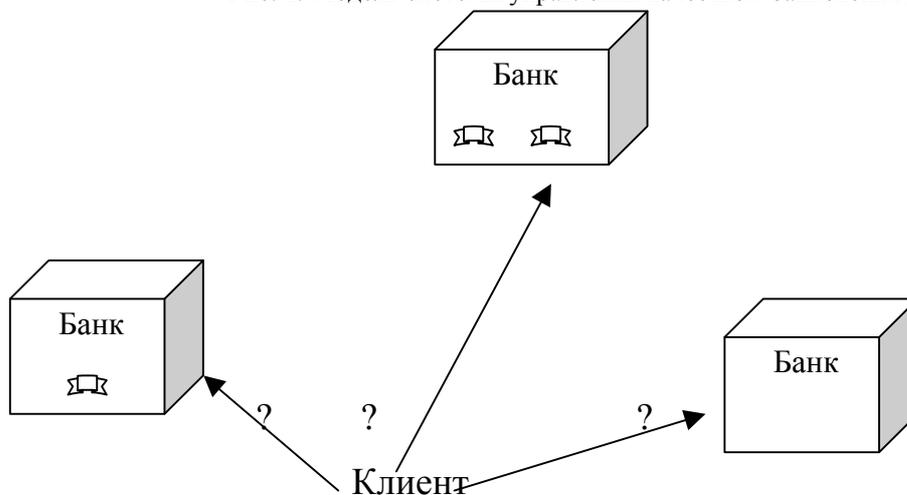


Рис. 2. Аттестация банковских учреждений.

Из рисунка 2 видно, что данная информация о банке позволит потребителю более объективно относиться к выбору банка. К тому же на данном этапе качество банковских услуг перестает быть только разговорной темой, так как банки, не прошедшие аттестацию, будут вынуждены завоевывать конкурентные преимущества путем более низких цен на подобные услуги или другими способами. То есть, возникают условия для конкуренции за потребителя. Конкурентоспособность и качество, с одной стороны, причины повышения эффективности производства и уровня жизни, с другой стороны – это качество создаваемой и выпускаемой продукции [5].

Неотъемлемым элементом управления качеством банковских услуг является выявление желаний потребителей. Этот этап реализуется в процессе общения контактного персонала с клиентом. Контактный персонал должен завоевать расположение клиента, еще раз убедить в правильном выборе банковского учреждения и выяснить, какой именно результат ожидает получить клиент от потребления банковских услуг. Иногда это становится достаточно сложной задачей, ведь большинство потенциальных потребителей не знакомы с особенностями, которые могут возникать в процессе предоставления банковских услуг. Так, в одном из банков города Симферополя клиент, пренебрегая дополнительной информацией, открыл депозитный счет на 1000 грн. на один год, под 20%. Придя через пол года за получением процентов, клиент был неприятно удивлен: вместо ожидаемых $\approx 1985,98$ грн., ему выдали

≈ 100 грн. Клиент был уверен, что проценты начисляются ежемесячно, а работник банка ему это подтвердил. Недоговоренным остался тот нюанс, что ежемесячные проценты начисляются из расчета 20% - годовых. Его реакция была понятна. Поэтому контактному персоналу необходимо выяснить ожидаемый конечный результат и дать четкие и ясные разъяснения по всем вопросам. Так как банковские услуги раз-

лично по сроку предоставления, то для реализации данного этапа системы требуется закрепление за клиентом контактного персонала. Это позволит на протяжении всего срока потребления банковских услуг корректировать взаимоотношения клиента с банком.

После того как выяснили, что ожидает потребитель, необходимо получить сведения о его платежеспособности. Третий этап предполагает наличие у банка широкого спектра банковских услуг. Это позволит контактному персоналу подсказать выбор той услуги, которая в наибольшей степени подходит данному клиенту. Так, например, различные счета имеют не только разницу в начисляемых процентах, но и первоначальном взносе. Качество банковских услуг во многом зависит от качества обслуживания. Контактный персонал, который предоставляет услуги, совершает завершающий этап по управлению качеством.

Управление качеством банковских услуг – задание долгосрочное и постоянное. С развитием науки и техники эта проблема становится сложнее и для своего решения требует организации и внедрения системы качества банковских услуг. Анализ качества банковских услуг позволяет вывести формулу качества.

$$\text{Качество} = \text{полезность} + \text{польза.}$$

Причем пользу может оценить только потребитель услуг, после ее потребления (материальная сторона качества). Полезность же формируется банковским учреждением. Банк, с помощью различных коммуникационных средств, может формировать потребность у клиента обслуживаться именно у него, убедить его в необходимости получения банковского продукта и на высоком уровне оказать банковскую услугу, чтобы клиент полностью потребил ее и оценил (психологическая сторона качества). Своевременность и точность оценок качества со стороны клиента дает возможность банку проанализировать сложившуюся ситуацию и разработать корректирующие мероприятия с целью повышения эффективности работы системы.

Источники и литература

1. Вакуленко А.В. Управление качеством: Учебник. – К.: КНЭУ, 2004.
2. Колесников В.И., Кроливецкая Л.П. и др. Банковское дело: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 1996.
3. Одарюк А. Зарубежная экспансия // Бизнес. – 2004. – № 9. – С. 42.
4. Панкратьева Е. Коммуникационные стратегии // Новый маркетинг. – 2004. – № 10. – С. 62–64.
5. Федулова Л. Управління якістю банківських послуг – запорука успіху в боротьбі за клієнта // Вісник НБУ. – 2002. – № 3. – С. 32–33.
6. Хаксвер К., Рендер Б., Рассел Р.С. Управление и организация в сфере услуг. – С.-Пб.: Питер, 2002.

Рогатенюк Э.В.

РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПРОДУКТ КАК ОБЪЕКТ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ

1. Постановка проблемы. В настоящее время на смену традиционному, иерархическому, обществу приходит общество гражданское, которое предполагает формирование новой культуры, основанной, прежде всего, на духовном развитии и здоровом образе жизни. Наука, образование, искусство, туризм, самые различные виды информационных и оздоровительных услуг становятся самостоятельными сферами общественного производства. А на уровне семьи и жизни отдельного человека элементы духовного производства и рекреации становятся необходимым условием воспроизводства рабочей силы. Следовательно, можно заключить: объективная реальность современной жизни породила объективную потребность в организации рекреационной деятельности и повысила требования к стоимостной оценке ее результатов, что и является предметом исследования данной статьи.

2. Анализ последних исследований и публикаций по данной проблеме. Изучению различных аспектов рекреации как уникального социо-культурного и экономического феномена посвящено значительное количество научных трудов, среди которых следует отметить работы Мироненко Н.С. и Твердохлебова И.Т. [10], Преображенского В.С. [11], Квартальнова В.А. [6], Зорина И.В. [8], Биржакова М.Б. [4], Кускова А.С. и Лысиковой О.В. [7], Багрова Н.В. [2], Ефремова А.В. [12], Бережной И.В. [3] и др.

Большинство названных ученых, разделяя мнение Мироненко Н.С. и Твердохлебова И.Т. [10], определяют *рекреацию* (лат. recreation – восстановление сил) как систему мероприятий, связанных с использованием свободного времени для оздоровительной, познавательной, спортивной и культурно-развлекательной деятельности людей на специализированных территориях, находящихся вне места их постоянного проживания. А под *рекреационно-экономической деятельностью* понимают:

- деятельность, направленную на создание рекреационных пространств, необходимых для производства различных рекреационных услуг [12],
- инвариантную часть системы, связывающую человека (субъекта) с ландшафтом, и вбирающую в себя как сущностные признаки субъекта, так и ландшафта [8];
- деятельность человека в свободное время, осуществляемую с целью восстановления физических сил и всестороннего развития, при этом характеризующуюся, по сравнению с другими видами деятельности, относительным разнообразием поведения людей и самооценностью этого процесса [11].

Таким образом, можно заключить, что рекреационная деятельность является многозначным по своему содержанию и составу социально-экономическим процессом.

3. Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. В связи с этим возникает необходимость