

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ДВНЗ «КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ВАДИМА ГЕТЬМАНА»**

ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА УПРАВЛІННЯ

**ЕКОНОМІЧНА АНАЛІТИКА:
СУЧАСНІ РЕАЛІЇ ТА ПРОГНОСТИЧНІ МОЖЛИВОСТІ**

**Збірник матеріалів
Міжнародної науково-практичної конференції**

19 квітня 2019 року

УДК 330.3:005.52] (082)

E45

*Автори є цілком відповідальними за висловлені ідеї, висновки та пропозиції.
Матеріали публікуються в авторській редакції.*

*У разі використання матеріалів збірника посилання на авторів і видання
обов'язкове.*

E45 Економічна аналітика: сучасні реалії та прогностичні можливості [Електронний ресурс]: Зб. матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції; 19 квітня 2019 р. – Київ : КНЕУ, 2019. – 352 с.
ISBN 978-966-926-281-3

У Збірнику містяться матеріали, що були подані на Міжнародну науково-практичну конференцію «Економічна аналітика: сучасні реалії та прогностичні можливості» (19 квітня 2019 року).

Для науковців, викладачів, аспірантів і студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів освіти.

УДК 330.3:005.52] (082)

*Розповсюджувати та тиражувати
без офіційного дозволу КНЕУ забороняється*

ISBN 978-966-926-281-3

© КНЕУ, 2019

Володько Л.П.
к.э.н., доцент,
кафедра высшей математики
и информационных технологий,
Полесский государственный университет
Володько О.В.
к.э.н., доцент,
кафедра экономики и бизнеса
Полесский государственный университет

ЭКСПЕРНАЯ МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЯМ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

Дистанционная банковская услуга (ДБУ) — деятельность банка по созданию оптимальных условий для удовлетворенности клиентов в дистанционном банковском обслуживании. Классификация ДБУ по технологии их предоставления: услуги терминального банкинга, услуги телефонного банкинга, услуги РС-банкинга, услуги Интернет-банкинга, услуги мобильного банкинга.

Для оценки качества ДБУ используется ряд методик. Воспользуемся модифицированной методикой SERVQUAL[1, 2]. Данная методика состоит из 6 этапов:

1. Разработка модели критериев качества услуг. Для исследования возьмем модель критериев, предлагаемую АСБ «Беларусбанк» [3]. Эта модель имеет линейную организацию и состоит из 13 критериев (таблица 1).
2. Подбор и формирование групп экспертов. В проведении опроса должны принимать участие группы 7-10 экспертов (клиентов банка).
3. Проведение опросов экспертов. Клиент оценивает банковскую услугу по каждому критерию по 5-ти бальной шкале трижды (с точки зрения ожидания, восприятия и важности качества услуги). Если он полностью согласен с качеством услуги по данному критерию, то это соответствует оценке 5, а если не согласен, то - оценке 1. Оценки 4, 3, 2 являются промежуточными и определяют степень приближения к лучшей оценке или худшей.

4. Обработка мнений экспертов. С результатами анкетного опроса экспертов производится предварительная обработка: в каждой группе экспертов по всем критериям рассчитывается средние оценки восприятия и ожидания, а затем от оценки восприятия вычитается оценка ожидания.

5. Расчет коэффициентов качества услуг по технологии их предоставления и глобального коэффициента качества ДБУ банка (G). Коэффициент качества услуг по технологии их предоставления рассчитывается как среднее арифметическое критериев качества этой услуги. Глобальный коэффициент качества всех ДБУ банка рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества услуг по всем технологиям их предоставления.

Анализ и интерпретация полученных данных.

Используя предложенную методику, производится оценка качества 5-ти технологий предоставления дистанционных банковских услуг на примере одного из филиалов – ОАО «АСБ БелВЭБ» (таблица 1, 2). В таблице 1 в колонках 2 и 3 находятся усредненные данные 7 (семи) экспертов. Кратко проанализируем результаты таблицы 1.

С точки зрения важности первое место среди критериев занимает вежливость и отзывчивость персонала (УТБ10) и готовность в дальнейшем пользоваться продуктами и услугами банка (УТБ13), так как их коэффициенты важности по мнению экспертов составили – 4,60. С точки зрения качества услуг самое существенное влияние оказывают такие критерии как внешний вид персонала (УТБ6), внешний вид рекламно-информационных материалов (УТБ7), скорость обслуживания (УТБ11) и готовность рекомендовать данное отделение (УТБ12), так как коэффициенты качества этих критериев больше нуля. Такие критерии как удобство расположения отделения банка (УТБ1) – коэффициент качества равен -1,4; удобство режима работы банка с клиентами (УТБ3) – коэффициент качества равен -0,8; отсутствие очередей (УТБ8) – коэффициент качества равен -0,4; существенно снижают качество предоставления услуг терминального банкинга.

Так как коэффициент качества услуг терминального банкинга равен -0,22, то банку для повышения качества этих услуг необходимо осуществить следующие мероприятия: модифицировать инфраструктуру исследуемого подразделения банка при наличии материальных и финансовых ресурсов; изменить режим работы подразделения банка; внедрить систему электронной очереди; повысить уровень знаний консультантов к клиентам банка; провести беседу с обслуживающим персоналом банка о вежливости и внимательности клиентам подразделения банка.

Для оценки качества услуг телефонного банкинга, РС-банкинга, Интернет-банкинга и мобильного банкинга используются таблицы, аналогичные таблице 2. Результирующие данные этих таблиц сведены в таблицу 2.

Таблица 1

Коэффициенты качества критериев услуг терминального банкинга
ОАО "АСБ БелВЭБ"

Наименование критерия качества услуги (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q	Важность (средняя оценка)
1	2	3	4	5
1. Удобство расположения отделения банка (УТБ1)	3,60	2,20	-1,40	3,00
2. Внешний вид отделения и состояние прилегающей территории (УТБ2)	4,40	4,00	-0,40	3,60
3. Удобство режима работы банка с клиентами (УТБ3)	4,40	3,60	-0,80	3,80
4. Микроклимат (УТБ4)	4,60	4,60	0,00	4,20
5. Удобство зоны ожидания для клиентов (УТБ5)	4,60	4,40	-0,20	4,20
6. Внешний вид персонала отделения (УТБ6)	4,40	4,60	0,20	4,40
7. Внешний вид рекламно-информационных материалов (УТБ7)	4,20	4,40	0,20	4,00
8. Отсутствие очередей (УТБ8)	4,60	4,20	-0,40	4,40
9. Работа консультанта в клиентском зале и уровень консультирования (УТБ9)	3,20	2,80	-0,40	2,60
10. Вежливость и отзывчивость персонала отделения (УТБ10)	4,60	4,40	-0,20	4,60
11. Скорость обслуживания (УТБ11)	4,20	4,40	0,20	4,20
12. Готовность рекомендовать данное отделение (УТБ12)	4,40	4,60	0,20	4,40
13. Готовность в дальнейшем пользоваться продуктами и услугами банка (УТБ13)	4,80	4,80	0,00	4,60
Коэффициент качества УТБ	4,31	4,08	-0,22	4,00

В таблице 2 рассчитан глобальный коэффициент качества по всем (5-ти) технологиям предоставления банковских услуг и он равен -0,11. Из этого следует, что в этом банке необходимо повышать качество ДБУ и в первую очередь качество терминального и телефонного банкинга, так как коэффициент их качества соответственно равен -0,22 и -0,23.

Коэффициенты качества ДБУ

Наименование услуги (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q	Важность (средняя оценка)
1	2	3	4	5
1. Услуги терминального банкинга (УТБ)	4,31	4,08	-0,22	4,00
2. Услуги телефонного банкинга (УТелБ)	4,25	4,02	-0,23	4,17
3. Услуги РС-банкинга (РС-Б)	4,11	4,09	-0,02	4,18
4. Услуги Интернет-банкинга (УИБ)	4,14	4,11	-0,03	4,15
5. Услуги мобильного банкинга (УМБ)	4,08	4,03	-0,05	4,22
Глобальный коэффициент качества услуг ДБУ G	4,18	4,06	-0,11	4,14

Разработанная методика проста, эффективна и дает возможность провести качественную оценку дистанционных банковских услуг. Методика реализована в электронной таблице MSExcel на языке программирования C#.

Список использованных источников

1. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218–230.
2. Володько Л.П., Николаенко Д.В. Методика оценки дистанционных банковских услуг и её практическое применение Современные тенденции развития и перспективы внедрения инновационных технологий в машиностроении, образовании и экономике: сборник научных трудов / Донской государственный технический университет; редкол.: В.Н. Таран [и др.]. – 2016. – № 1 (Материалы III Международной научно-практической конференции, Азов, 25 мая 2016 г.). – С. 105-110.
3. Оценка качества. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://belarusbank.by/ru/30575> Дата доступа: 28.03.2018.

ЗМІСТ

Kasyanova A., Poliukhovych A. The modern WEB analytics.....	8
Ketsbaia N. Significance of branding in awareness of Georgia.....	11
Lanchava E. Main Trends of Innovative Development of National Econom	14
Lipartia Z.SH., Sherazadishvili B.B. Economic thinking of methodological-applied aspects in Georgia	16
Kutyło Ł. Savings behavior of youth in Poland in times of mass consumption: How „infection” with consumer myths weakens their expense control and transforms them into consumptive zombies?	19
Ożarowski O. The effectiveness analysis of renewable energy program	20
Plotnikova M.F. Family Homestead Settlement As Progressive Approache To Rural Development.....	22
Savyuk L. Methodology and tools for improving the quality of higher education services	27
Shuleiko D.Ch. Cooperation between Ukrainian business and residents of the FEZ Grodnoinvest: analysis, prospects and proposals	30
Shymanska O.P., Nester Y.I. Comprehensive investment in digital transformation...	32
Zhyber T.V. Kpi assessment for the public finance in Ukraine.....	35
Азьмук Л.А., Щербатюк О.М. Місце мікроекономічного аналізу серед компонент освітньо-професійної програми «Економічна аналітика»	37
Бережна Л.В., Снитюк О.І. Порівняльний аналіз методів прогнозування у фінансах.....	40
Белозерцев В.С., Калюжна А.В. Діагностика рівня корпоративної культури компанії	43
Борович О.В. Організація економічного аналізу операцій із продажу продукції.....	46
Бортнікова Л.П. Причини та наслідки бізнес-еміграції в Україні.....	48
Брановицький В.В. Негативні ознаки сучасного економічного мислення в Україні	51
Вінська О.Й., Токар В.В. Методологія гендерної аналітики в економіці	53
Воляк О.О., Воронько В.О. Методи економетричного аналізу економічних процесів і явищ	56
Вонберг Т.В. HR-аналітика як підґрунтя функціонування сучасної організації	59
Галабурда М.К. Методологічні властивості економічної аналітики	61
Галушка З.І., Соболев В.О. Специфіка підходів до дослідження економічної поведінки домогосподарств в історії економічної думки.....	64
Герасименко О.М. Fraud-ризик у вітчизняних компаніях: основні тенденції та заходи щодо зниження	67
Гернего Ю.О. Оцінка реального соціально-економічного прогресу: концептуалізація та прикладний аспект	70

Гільорме Т.В., Шостак Ю.П. Аналітичне забезпечення управління економічною безпекою підприємства в умовах невизначеності	73
Голіонко Н.Г. Аналітичне мислення студентів як драйвер економіки знань ...	76
Гужва В.М. Економічна аналітика в університеті на основі хмарних технологій.....	79
Дем'янчук О.О. Аналіз національних заощаджень в економіці України	81
Длугопольський О.В., Коровицька О.А. Соціальна відповідальність бізнесу як інструмент формування сучасної моделі бізнесу	84
Доценко І.О. Аналітико-методичні інструменти дослідження фінансово-економічної безпеки підприємства	87
Дроб'язко М. М. Аналітичні інструменти порівняльного оцінювання резистентності підприємства до коливань макроекономічної кон'юнктури	90
Євдокимова Н.М. Використання аналітичних можливостей теоретичної економіки для обґрунтування ринкової поведінки фірми	95
Єлісеєва О.К., Хапіліна К.О. Тіньова економіка в Україні: причини та напрями подолання	98
Єрмоленко В.А. Безпека розвитку в умовах сучасних ризиків та загроз	100
Журба Т.В., Ковбик М.М. Аналітичне оцінювання суспільно-політичних програм і проектів	103
Задорожнюк Н.О. Сучасні технології бізнес-аналітики	105
Заклекта О.І., Мельник О.І. Інституціональні засади фіскальної децентралізації.....	108
Заплітна Т.В., Ковальчук М.О. Синергія інформаційних та інтелектуальних технологій економічної аналітики в бізнесі	110
Застрожнікова І.В. Сучасні аспекти державної підтримки фермерського сектору в Україні	113
Захарченко Н.В., Вольневич Ю.С. Сучасні технології в бізнес аналітиці	116
Зубко Т.Л. Застосування еволюційно-симулятивного методу в економіці	119
Івашук Ю.П. Особливості функціонування самостимулюючих економічних режимів в країнах, що розвиваються	123
Касперович Ю.В. Економічна аналітика функціональності податкової системи України	125
Касян С.Я. Сучасний інструментарій економічної аналітики в інтерактивному маркетинговому середовищі: оцінка лізингових процедур	129
Кічурчак М.В. Еволюція методологічного інструментарію виробництва суспільних благ в контексті фіскальної децентралізації	132
Клименко Т. А. Сучасні інструментарії економічної аналітики в маркетингу ...	135
Коломієць Н.О. Підходи до аналізу внутрішніх можливостей підприємства ...	139
Котенок А. Г. Економічна теорія та управлінська економіка: методологія взаємодії.....	142
Котенок Д.М. Бенчмаркінг в територіальному стратегуванні	144
Крикавський Є.В., Кузьо Н.Є., Косар Н.С. Проблеми використання інтернет-технологій у сфері управління взаємовідносинами з клієнтами	187

Кириленко В.І., Нагорна А.М. Аналіз рівня та якості життя населення України в нестабільних економічних умовах	150
Кирильєва Л.О., Шеховцова Д.Д., Актуалізація моніторингу системи економічної безпеки підприємства в сучасних реаліях господарювання.....	153
Кубанов Р.А. Аналітична компетентність майбутнього економіста	156
Кудінова А.В. Поведінкові засади аналізу державної політики	159
Кудлай В.Г. Експортні можливості України на світовому ринку аграрної продукції	161
Кулага І.В., Ткаченко О.В. Сучасні тренди та перспективи розвитку бізнес-аналітики	164
Кульбачний С.В. Особливості застосування моделі фінансового програмування на сучасному етапі	167
Ланченко Є.О. Методологія дослідження ефективності господарської діяльності підприємств закритого ґрунту.....	169
Латишева О.В., Антонова В.І. Можливості побудови механізму сталого розвитку підприємства на основі планування та моделювання бізнес-процесів ...	172
Лебедева Л.В. Еволюція поглядів на предмет сучасної економічної теорії	175
Левицька О.О. Стратегічний аналіз функціонування об'єднаних територіальних громад: науково-методичний підхід	178
Лишенко М.О. Аналітичний інструментарій визначення основних показників рентабельності.....	181
Лобачева І.Ф., Червінчук Л.В. Методи математичного програмування в економічному аналізі	184
Лозова Г.М., Клименко В.В. Business Intelligence як новий напрям у сфері аналітики даних	187
Македон В.В. Методики аналітичної оцінки вартості корпоративних структур при злиттях і поглинаннях	190
Маліновська О. Я., Себестянович І.С. Розвиток економічного аналізу в сучасних умовах	193
Маслов А.О. Методологічний потенціал теорії інформаційної економіки	196
Матвійшин Є.Г. Аналітична модель для прогнозування змін у структурі населення об'єднаних територіальних громад	199
Матвійчук Д.Ю., Жибер Т.В. Нова держава соціальної рівноваги: вигадка чи реальність?	202
Михайлюк М.А. Економічна аналітика в сучасних трендах прояву	205
Москаленко О.М., Зайцев Ю.К. Стратегічна аналітика: теорія ігор vs поведінкова економіка	208
Мохненко А.С. Методи визначення конкурентоспроможності підприємства ...	212
Нехай В.В. Дослідницька аналітика збуту підприємств сільськогосподарського машинобудування	216
Ніколенко І.Ю. Методологічні підходи концепції сталого розвитку	219

Новосьолова О.С., Ющенко Т.Ю. Аналітика ринку нерухомості в Україні: сучасні тенденції та особливості.....	223
Орзул О.Ю. Основні методи економічного аналізу діяльності підприємств....	226
Орленко Н.С., Мажуга К.М. Інструментарій оцінювання деяких економічних показників в аграрній сфері	229
Осецький В.Л. Імперативи оновлення методології економічної аналітики	232
Парфентьева О.Г. Інтеграція України в процеси міжнародної міграції робочої сили	235
Перепелюкова О.В. Методичне забезпечення оцінки інвестиційної привабливості регіонів України	239
Підгора Є.О., Симивол О.М. Розробка прикладу анкетування для оцінки лояльності персоналу банку.....	243
Плигач К.Д. Сутність методів діагностики економічного потенціалу підприємств сільськогосподарської галузі	245
Полозова Т.В. Аналіз рейтингових позицій страхових компаній на міжнародному ринку.....	248
Постернак І.М., Постернак С.О. Економічна аналітика комплексу містобудівної енергореконструкції.....	251
Пошивалова О.В. Використання методів економічної аналітики при оцінюванні економічної безпеки підприємств	255
Продіус Ю.І., Манічева А.В. Сучасні аналітичні методи управлінського консультування	258
Проскуріна М.О. Аналітичні показники динаміки культурних та креативних індустрій.....	260
Рубежанська В.О., Лисянська В.С. Грошово-кредитна політика України: сучасний стан, перешкоди реалізації та ефективні шляхи оптимізації	263
Руженський М.М. Базові принципи інструментарію економічної аналітики ...	266
Ряснянська А.М. Тенденції розвитку регіонального ринку зерна.....	268
Савастєєва О.М. Методи аналізу ймовірності банкрутства як один з основних елементів антикризового менеджменту.....	271
Сапегін С.В., Рябцев Г.Л. Psychea EXPERTUS: діджиталізація – шлях формування ефективного експертного середовища.....	274
Селезень О.М. Перспективи розвитку сучасної економічної аналітики	277
Симивол О.М. Реалізація стратегії управління лояльністю персоналу банку ...	281
Смирнова І.І., Кратков М.М. Методи оцінки фінансового стану підприємства.....	284
Стадник Г.В., Радіонова Л.О. Методологічна модель дослідження економічного розвитку малих міст України	287
Степасюк Л.М., Римар Є.В. Сучасні тенденції розвитку економічної аналітики.....	290
Тимоць М.В. Фінансова стратегія як інструмент планування діяльності підприємства	292

Ткаченко П.В. Особливості аналізу витрат інноваційної діяльності підприємств агробізнесу	294
Федоренко Т.О. Цінності в моделі постіндустріального суспільства.....	296
Фещенко В.М. Еволюція методології економічного аналізу: значення для сьогодення.....	299
Філіпковська Л.О., Коваль П.О. Організаційні й економічні аспекти аналітичного дослідження	302
Хасін В.К. Закономірності в ціноутворенні олігополістів на ринку з недостатньою інформацією і високою соціальною значимістю	304
Ходзицька В.В. Аналітичність напрямів фінансового управління міжнародними корпораційними структурами: план beps	307
Хохич Д.Г. Модель інфляційної націнки як основа для таргетування інфляції в Україні	310
Чередніченко Є.С., Чередніченко О.О. Аналіз сучасного стану галузі та економічної ефективності виробництва цукрових буряків	312
Чорна О.Ю., Несенюк А.С. Переваги і недоліки використання віртуальних серверів в бізнес-аналізі українських підприємств	316
Шквирия Н.О. Розробка товарної стратегії підприємства	318
Юрченко Ю.О. Сутність аналізу фінансового стану будівельного підприємства.....	321
Якубенко В.Д. Аналітика в контексті еволюції формальної логіки	324
Яцюк О.С. Аналітичний підхід до впровадження регіонального бенчмаркінгу як основи смарт-спеціалізації економіки регіону	326
Басария В.Р. Некоторые аспекты экономической аналитики на современном этапе	329
Володько Л.П., Володько О.В. Экспертная методика оценки качества дистанционных банковских услуг по технологиям их предоставления	332
Маслий Н.Д., Демянчук М.А. Зависимость размера валового регионального продукта от основных социально-экономических показателей развития экономического района	339
Мельник О.М. Начало продажи земли сельскохозяйственного назначения в Украине: прогнозирование основных последствий	339
Петрукович Н.Г., Дайнеко К.Н., Горбачевская В.А. Кредитный риск и управление им в банках республики Беларусь	342
Федоренко М.М., Каменева З.В. Характеристика логистических издержек коммерческого предприятия	346