

8. Alesina, A. Distributive Politics and Economic Growth / A. Alesina, D. Rodrik // Quarterly Journal of Economics. – 1994. – Vol. 109, No. 2. – Pp. 465 – 490.

9. Berg, A. G. Inequality and Unsustainable Growth: Two Sides of the Same Coin? / Andrew G. Berg, Jonathan D. Ostry [Electronic resource]. – Mode of access : <http://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2011/sdn1108.pdf>

REFERENCES

Acemoglu, D. "Thoughts on Inequality and the Financial Crisis. Presentation at the American Economic Association Annual Meeting". <http://economics.mit.edu/files/6348>

Alesina, A., and Rodrik, D. "Distributive Politics and Economic Growth". *Quarterly Journal of Economics*, vol. 109, no. 2 (1994): 465-490.

Berg, A. G., and Ostry, J. D. "Inequality and Unsustainable Growth: Two Sides of the Same Coin?". <http://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2011/sdn1108.pdf>

"Causes and Consequences of Income Inequality: a Global Perspective 2015". <https://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2015/sdn1513.pdf>

Kumhof, M., and Ranciere, R. "Inequality, Leverage, and Crises". *IMF Working Paper*, no. 10/268 (2010).

Ofitsiyniyi sait Derzhavnoho komitetu statystyky Ukrainy. <http://www.ukrstat.gov.ua/>

Ofitsiyniyi sait Orhanizatsii ekonomichnoho spivrobitnytstva i rozvytku (OECD). <https://data.oecd.org/>

Rajan, R. G. *Fault Lines: How Hidden Fractures Still Threaten the World Economy*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 2010.

"Rising Inequality: Youth and Poor Fall Further Behind – 2014". <http://www.oecd.org/social/OECD2014-Income-Inequality-Update.pdf>

УДК 336.713:005.962.131

КОНЦЕПЦІЯ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСУ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

© 2015 СИНЯВСЬКА О. О.

УДК 336.713:005.962.131

Синявська О. О. Концепція оцінювання якості сервісу банківських установ

У наш час успішність діяльності банку та його конкурентоспроможність визначаються, перш за все, не цінними факторами, а якісними характеристиками, однією з яких є якість обслуговування споживачів банківських послуг. Тому існує необхідність у підвищенні якості банківських послуг. Відповідно, метою дослідження є розробка концепції оцінювання якості сервісу банківських установ із застосуванням економіко-математичних методів та моделей. У статті запропоновано основні методи та інструменти оцінювання якості сервісу банківських установ із урахуванням недоліків уже існуючих методів. Обґрунтовано неподільність таких процесів, як оцінювання та управління якістю. Побудовано концепцію оцінювання якості сервісу банківських установ. Досліджено, які системи беруть участь у процесі оцінювання та управління якістю послуг банківських установ, виконано опис існуючих зв'язків між даними системами. Також проведено аналіз взаємодії банківської установи із зовнішнім середовищем. Розроблена концепція дозволяє врахувати особливості надання банківських послуг в Україні та, як наслідок її реалізації, підвищити конкурентоспроможність банку на ринку.

Ключові слова: банк, банківська послуга, концепція, якість, нечітка логіка, оцінювання якості, управління якістю.

Рис.: 3. **Формул:** 1. **Бібл.:** 16.

Синявська Ольга Олександрівна – асистент, кафедра економічної кібернетики, Українська академія банківської справи Національного банку України (вул. Петропавлівська, 57, Суми, 40030, Україна)

E-mail: sinyavskaya.olya@gmail.com

УДК 336.713:005.962.131

Синявская О. А. Концепция оценивания качества сервиса банковских учреждений

В наше время успешность деятельности банка и его конкурентоспособность определяются, прежде всего, не ценовыми факторами, а качественными характеристиками, одной из которых является качество обслуживания потребителей банковских услуг. Поэтому существует необходимость в повышении качества банковских услуг. Соответственно, целью исследования является разработка концепции оценивания качества сервиса банковских учреждений с применением экономико-математических методов и моделей. В статье предложены основные методы и инструменты оценивания качества сервиса банковских учреждений с учетом недостатков уже существующих методов. Обоснована неделимость таких процессов, как оценивание и управление качеством. Построена концепция оценивания качества сервиса банковских учреждений. Показано, какие системы принимают участие в процессе оценивания и управления качеством услуг банковских учреждений, выполнено описание существующих связей между данными системами. Также проведен анализ взаимодействия банковского учреждения с внешней средой. Разработанная концепция позволяет учесть особенности предоставления банковских услуг в Украине и, как следствие её реализации, повысить конкурентоспособность банка на рынке.

Ключевые слова: банк, банковская услуга, концепция, качество, нечёткая логика, оценивание качества, управление качеством.

Рис.: 3. **Формул:** 1. **Библ.:** 16.

Синявская Ольга Александровна – асистент, кафедра экономической кибернетики, Украинская академия банковского дела Национального банка Украины (ул. Петропавловская, 57, Суми, 40030, Украина)

E-mail: sinyavskaya.olya@gmail.com

UDC 336.713:005.962.131

Syniavska O. O. Conception of Quality Assessment of the Banking Institutions' Services

Nowadays, success of the bank's activities and its competitiveness are not determined by price factors only, but, first and foremost, by qualitative characteristics, one of which is quality of the services, provided to consumers. There is therefore a need to improve the quality of banking service. Accordingly, this study is aimed to develop a conception of quality assessment of the banking institutions' services, making use of the economic-mathematical methods and models. The article suggests the basic methods and tools for quality assessment of the banking institutions' services, taking into account shortcomings of existing methods. Indivisibility of processes such as assessment and management of quality has been substantiated. A conception of quality assessment of the banking institutions' services has been developed. It has been displayed, what systems are involved in the process of assessment and management of quality of the banking institutions' services, a description of the relationships between these systems has been provided. An analysis of the interaction of banking institution with the external environment has been conducted as well. The developed conception allows to consider the peculiarities of providing banking services in Ukraine and, as result of its implementation, to enhance competitiveness of bank at the market.

Key words: bank, banking service, conception, quality, fuzzy logic, quality assessment, quality management.

Fig.: 3. **Formulae:** 1. **Bibl.:** 16.

Syniavska Olga O. – Assistant, Department of Economic Cybernetics, Ukrainian Academy of Banking of the National Bank of Ukraine (vul. Petropavlivska, 57, Sumy, 40030, Ukraine)

E-mail: sinyavskaya.olya@gmail.com

Ринок банківських послуг є однією з важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економіки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності банків та методів управління ними. Банки поступово перетворилися в основних посередників у перерозподілі капіталів, у забезпеченні безперервності процесу економічного відтворення. Умови зростаючої конкуренції, існуючі кризові явища диктують необхідність розробки гнучких ринкових стратегій, розвитку нових послуг, удосконалення вже існуючих банківських послуг і методів обслуговування. Зважаючи на перенасиченість ринку, створення нових послуг не буде ефективним способом залучення клієнтів. Тому існує необхідність в удосконаленні вже існуючих, а саме – підвищенні їх якості. Для того, щоб сформулювати вдалу стратегію стосовно вдосконалення якості банківських послуг, необхідно виконати оцінку даної характеристики. На сьогодні існує велика кількість маркетингових методів оцінювання якості банківських послуг, які, втім, не дають точну, виражену у числовому вигляді, оцінку. Таким чином, для розв'язку задачі оцінки якості банківських послуг найкращим підходом є моделювання.

Теоретичним і практичним питанням проблеми підвищення якості обслуговування клієнтів у банківських установах присвячені праці таких вчених, як Новаторов Е. В. [1], Івашкова Н. І. [2], Пономарьова Т. О. [3] та ін. Безпосередньо питанням методів оцінювання якості послуг з маркетингової точки зору займалися такі науковці, як Фадеева Н. В. [4], Володько Л. П. [5], Новицька В. Д. [6] та ін.

При цьому питання оцінювання якості саме банківського сервісу, створення узагальнюючих методів оцінювання якості банківських послуг, особливо методами економіко-математичного моделювання, враховуючи недоліки вже існуючих методів, не досліджувалися вченими, що актуалізує обрану тематику дослідження.

Метою статті є розробка концепції оцінювання якості сервісу банківських установ із застосуванням економіко-математичних методів.

Сфера послуг на сьогоднішній день представляє собою динамічну частину української економіки, що розвивається. Чим більше у даній сфері з'являється нових видів послуг та організацій, що їх надають, тим вище конкуренція та тим частіше виникає питання стосовно якості пропонованих послуг, що є настільки важливим для споживача.

Не виключенням є і банківська сфера, де в наш час успішність діяльності банку та його конкурентоспроможність визначаються, перш за все, не ціновими факторами, а якісними характеристиками, однією з яких є якість обслуговування споживачів банківських послуг.

Перш ніж переходити до опису поняття «якості банківської послуги», необхідно з'ясувати, що являє собою банківська послуга та які різновиди банківських послуг виділяють.

Одним із найпоширеніших визначень є таке: *банківська послуга – це кінцевий результат діяльності банку, спрямований на оптимальне забезпечення потреб клієнтів й отримання прибутку банком*. Фактично банківська послуга є формою вираження взаємин

між клієнтом і банком, представленою комплексом банківських операцій [7].

Відповідно до Закону України «Про банки та банківську діяльність» до банківських послуг належать:

- ✦ залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб;
- ✦ відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах;
- ✦ розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик [8, ст. 47].

Поняття «якість банківської послуги» є доволі складним з точки зору розуміння та визначення. Дане поняття є абстрактним, зважаючи на специфічні характеристики банківської послуги.

Досліджуючи маркетингову літературу, можна виділити такі визначення якості послуги:

- ✦ підтвердження (або ні) очікувань споживача послуги;
- ✦ різниця між очікуваннями та сприйняттям споживачів [9, с. 72].

Відповідно, якість банківської послуги значно залежить від процесу порівняння споживачами своїх очікувань щодо якості банківської послуги до та в момент її споживання. Сприйняття якості банківської послуги споживачем в момент її споживання відбувається за двома головними аспектами: *що* споживач отримує від банківської послуги (технічний аспект якості) та *як* споживач отримує її (функціональний аспект якості).

На основі опрацьованої маркетингової літератури [10–13] було виявлено, що існують такі основні методи оцінювання якості сервісу банківських установ: метод SERVPERF, метод SERVQUAL, метод розрахунку індексу задоволеності споживачів. Дані методи основані на проведенні експертного оцінювання споживачів. Але, як показала практика, клієнту банку складно поставити конкретний бал, який би характеризував те чи інше питання, яке описує якість сервісу. Споживачам послуги легше оцінити якість на рівні «низька» або «висока» і т. п. Також виділено ще один недолік, який є доволі важливим: дані методи не враховують значущості критеріїв оцінки [14, с. 308].

Відповідно, існує необхідність у створенні такого методу оцінювання, який би не передбачав надання оцінки у вигляді конкретного балу, а також враховував би вагомість критеріїв оцінювання при розрахунку сумарної оцінки сервісу банківських установ. Крім цього, необхідно розробити такий метод, за яким сумарна оцінка була б надана не в лінгвістичній формі, а мала б конкретне числове вираження. Тому розробка концептуальної моделі оцінювання якості сервісу банківських установ є актуальним завданням.

Варто відзначити, що оцінювання якості сервісу банківських установ є невід'ємною частиною прийняття управлінських рішень на основі розрахованого показника. Прийняття подібних рішень має бути засноване на

аналізі та моделюванні основних показників діяльності банківських установ. Відповідно, існує необхідність у дослідженні не лише конкретних отриманих статистичних даних, а й різного роду зв'язків між ними.

Інформаційною основою проведення оцінювання якості банківських послуг та управління нею є проведення експертне оцінювання клієнтів банку та основні показники діяльності банку.

Зважаючи на виділені в існуючих методах оцінювання якості послуг банку недоліки, пропонується розрахувати оцінку якості банківського продукту Q за моделлю, побудованою на основних принципах нечіткої логіки. Дана модель базується на роботі системи нечіткого виведення (*Fuzzy Inference System, FIS*), яка працює за принципом, наведеним на *рис. 1*.

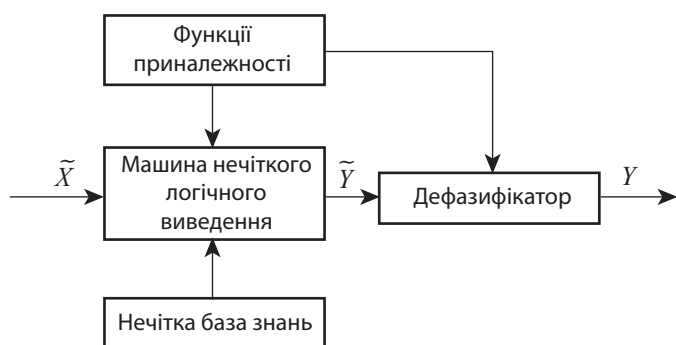


Рис. 1. Нечітке логічне виведення

На *рис. 1* \tilde{X} – вектор нечітких (лінгвістичних) множин; \tilde{Y} – результат логічного виведення у вигляді вектора нечітких множин; Y – вихідний чіткий вектор (кількісні значення) [15, с. 18].

Відповідно, на основі розрахованої оцінки Q та основних показників діяльності банку, пов'язаних з наданням послуг, можна розрахувати оцінку управління якістю (O_{y_j}):

$$O_{y_j} = \langle Q_j, P_1 \dots P_j \rangle, \quad (1)$$

де Q_i – оцінка якості банківської послуги;
 $P_1 - P_j$ – відібрані показники ефективності діяльності банку.

Для визначення набору компонентів концепції оцінювання якості сервісу банківських установ проаналізуємо механізми взаємодії банку з навколишнім середовищем (*рис. 2*). Дані дії спрямовані на визначення основних чинників впливу на банк в ході процесу надання своїх послуг банком.

Відрображені вхідні потоки «Споживачі» та «Вхідні грошові потоки» та вихідні потоки «Банківські послуги» та «Вихідні грошові потоки» безпосередньо пов'язані з процесом оцінювання та управління якістю сервісу банківських установ. Для того, щоб провести оцінювання якості сервісу, банк повинен дослідити думки споживачів, які користуються послугами банку. Стратегічне та оперативне управління банку потребує аналізу як вхідних, так і вихідних грошових потоків. Відповідно, на виході споживач отримує банківський продукт, який за якістю буде максимально задовольняти його потреби.

Типові компоненти концепції оцінювання якості сервісу банківських установ відповідають основним процесам та взаємодії відділів, які безпосередньо пов'язані з наданням послуг у банку. Рішення про використання компонентів інформаційних систем та технологій приймається на основі аналізу ступеня розвитку інформаційного забезпечення як у банківській установі, так і світових комунікаційних засобів.

Розроблена концепція оцінювання якості сервісу банківських установ базується на застосуванні програмного забезпечення, що дозволяє реалізувати основні методи та принципи нечіткої логіки, а саме – на застосуванні системи нечіткого виведення, яка безпосередньо і дозволить перетворити експертне оцінювання в лінгвістичній формі на конкретні числові результати.

Концептуальна модель процесу оцінювання якості банківських установ наведена на *рис. 3*.

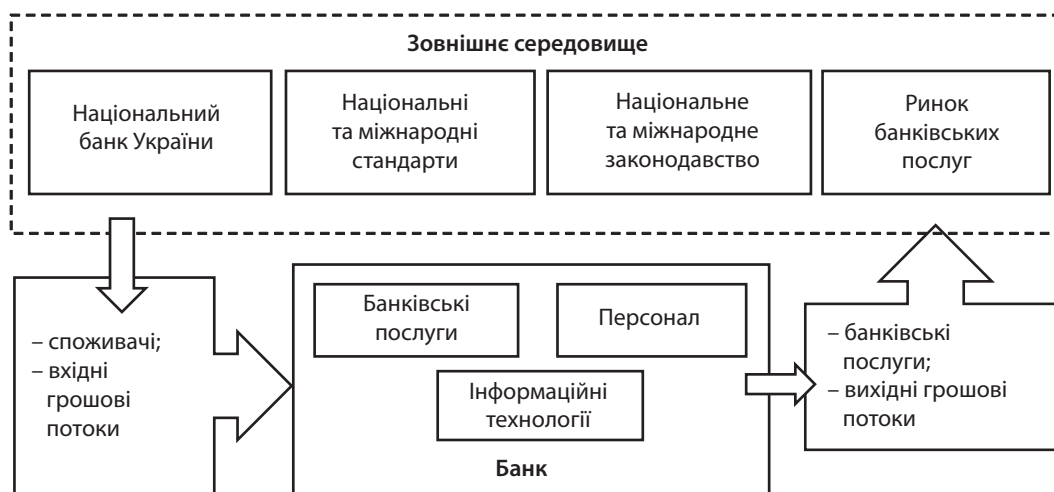


Рис. 2. Взаємодія банку з навколишнім середовищем

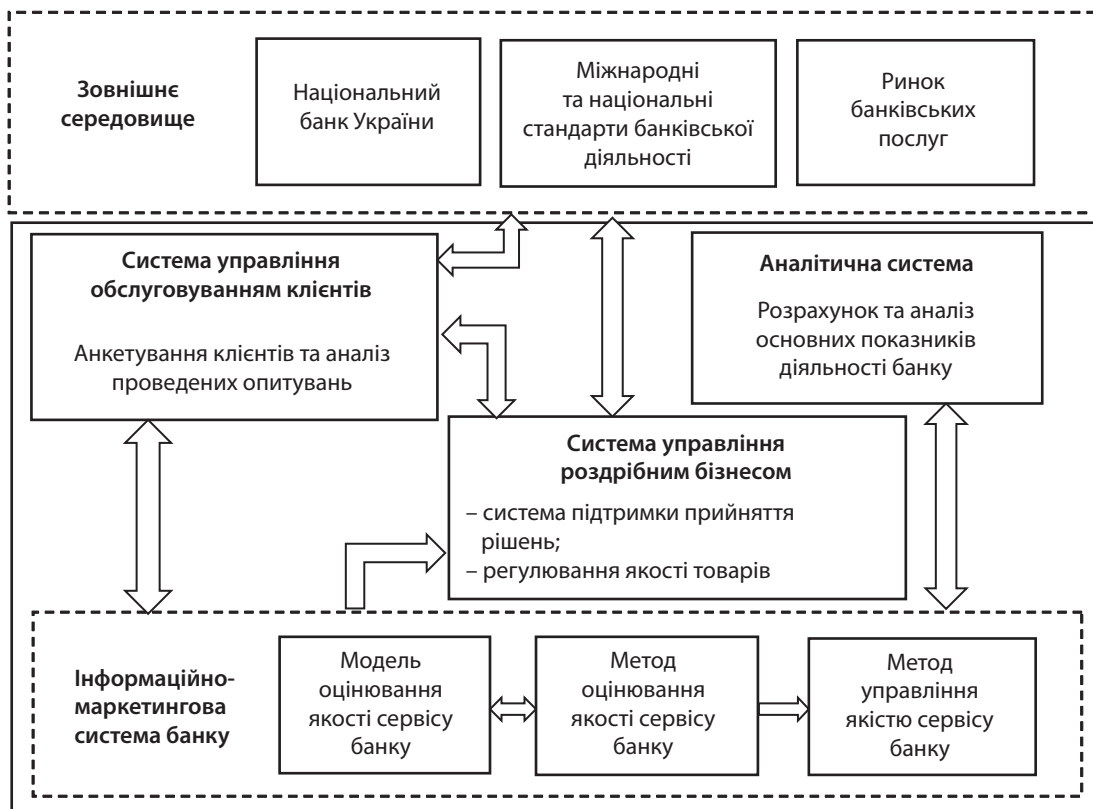


Рис. 3. Концептуальна модель процесу оцінювання якості банківських установ

Процес оцінювання та управління якістю послуг банківських установ починається з виконання функцій компонентом «Система управління обслуговування клієнтів», яка формує початкові дані для проведення моделювання: проводить експертне оцінювання клієнтів. Основне завдання співробітників даної системи, перш за все, визначити, який банківський продукт буде підлягати оцінюванню. На основі цього виділяються ті параметри, які є характеристикою якості даного продукту (наприклад, час підготовки документації, простота вивчення продукту клієнтом та ін.). На основі цього формуються так звані показники якості банківського продукту (x_i). Відповідно, у ході експертного оцінювання опитувані особи і будуть характеризувати їх ставлення до якості реалізації кожного показника. Також доцільним для подальших досліджень є об'єднання однорідних показників (тих, що характеризують один аспект якості банківської послуги) у критерії (Y_j).

Анкета, що формується для проведення опитування, містить в собі показники якості банківської послуги, якість якої відібрана експертна група має оцінити як «низьку», «середню» або «високу».

Відповідно, формується вхідний потік для інформаційно-маркетингової системи банку, яка відповідає за проведення моделювання.

У даній системі застосовується метод оцінювання якості сервісу банківських установ, який включає в собі реалізацію таких етапів:

- 1) проведення експертного оцінювання;
- 2) застосування моделі оцінювання якості сервісу банку для отримання оцінки критеріїв якості (побудована на принципах нечіткої логіки);

- 3) розрахунок вагових коефіцієнтів по кожному критерію (рекомендовано використання методу Сааті) [16, с. 165];

- 4) згортка результатів у єдину оцінку Q .

Отриманий результат передається як вхідні дані до процесу управління якістю банківських послуг. Також вхідними даними для застосування методів управління є розраховані в рамках аналітичної системи основні показники діяльності банку.

При розрахунку оцінки управління якістю банківських послуг (1) за розробленим методом важливо також врахувати вагомість кожного показника. Причому Q_j повинна мати найбільшу вагу в сумарній оцінці, оскільки дана характеристика є основою та кінцевою метою дослідження.

Отримані в інформаційно-маркетинговій системі показники надходять знов до системи управління обслуговуванням клієнтів для аналізу отриманих результатів. Також розраховані показники надходять до системи управління роздрібним бізнесом банку, який забезпечує:

- ✦ систему підтримки прийняття управлінських рішень;
- ✦ регулювання якості товарів.

Система управління роздрібним бізнесом банку є фінальною системою процесу оцінювання та управління якістю послуг банківських установ. Дана система об'єднує в собі аналіз отриманих у рамках попередніх підсистем показників: результати експертного оцінювання, оцінка якості банківської послуги, оцінка управління якістю сервісу банківської установи.

У рамках даної системи пропонується досліджувати отримані в ході моделювання показники в динаміці, слідкувати за їх змінами, досліджувати результати експертного оцінювання, щоб на виході створити продукт з такими оптимальними складовими та з таким рівнем якості надання послуги, що максимально задовільнять клієнта, дозволить підвищити рівень конкурентоздатності банку на ринку банківських послуг та, як наслідок, максимізувати прибуток.

Отже, діяльність досліджуваних систем забезпечує і досліджувану взаємодію із зовнішнім середовищем. Саме в систему управління обслуговуванням клієнтів «надходить» вхідний потік «Споживачі», який є основою розрахунків у подальших системах. Вхідний потік «Вхідні грошові потоки» надходить до аналітичної системи, яка проводить розрахунки та аналіз основних показників діяльності банку.

Формування належного рівня вихідного потоку «Банківські послуги» є синтезом роботи всіх систем концепції. Безпосередньо, за цей потік відповідальність покладена на систему управління роздрібним бізнесом, яка розробляє банківську послугу з належним рівнем якості та передає її до системи управління обслуговуванням клієнтів. Вихідний потік «Вихідні грошові потоки», відповідно, аналізується в аналітичній системі, робота якої також є результатом виконання роботи всіх інших систем.

ВИСНОВКИ

Таким чином, у ході дослідження побудовано концепцію оцінювання якості сервісу банківських установ. Запропоновано набір методів та інструментів для проведення не лише оцінювання даної характеристики, а й управління нею. Досліджено, які системи беруть участь у процесі оцінювання та управління якістю послуг банківських установ, виконано опис існуючих зв'язків між даними системами. Також проведено аналіз взаємодії банківської установи із зовнішнім середовищем. Розроблена концепція дозволяє врахувати особливості надання банківських послуг та, як наслідок, підвищити конкурентоспроможність банку на ринку. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Новаторов Э. В. Методика оценки качества банковских услуг / Э. В. Новаторов // Практический маркетинг. – 2001. – № 10. – С. 15 – 19.
2. Ивашкова Н. И. Управление маркетингом / Н. И. Ивашкова. – М.: 2010. – 176 с.
3. Пономарьова Т. О. Якість послуг: якісні параметри оцінки / Т. А. Пономарьова, М. С. Супрягіна // Маркетинг у Росії і за кордоном. – 2005. – № 1 (45). – С. 47 – 49.
4. Фадеева Н. В. Элементы и процессы службовой системы, определяющие ее качество / Н. В. Фадеева // Вестник Тамб. гос. техн. ун-та. – 2012. – Т. 18. – № 1. – С. 262 – 269.
5. Володько Л. П. Нечёткая оценка качества банковских услуг / Л. П. Володько, Л. Н. Базака, Н. В. Дэвиз // Молодой ученый. — 2013. — № 5. — С. 276 – 283.
6. Новицкая В. Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам / В. Д. Новицкая // Маркетинг в сфере финансовых и страховых услуг. – 2012. – № 1. – С. 22 – 32.

7. Діденко І. С. Еволюція поглядів на тлумачення поняття «банківська послуга» та сучасне її визначення / І. С. Діденко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_11/253.pdf

8. Закон України «Про банки і банківську діяльність» // Відомості Верховної Ради. – 2001. – № 5-6, ст. 30 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

9. Bitner M. J. The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents / M. J. Bitner, B. H. Booms // Journal of Marketing. – 1990. – № 54. – P. 71 – 84.

10. Уоскин В. М. Современные коммерческие банки: управление и операции / В. М. Уоскин. – М.: Банки, 2001. – 450 с.

11. Миронова Н. В. Дифференцированный подход к маркетингу услуг / Н. В. Миронова // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2003. – № 3 (45). – С. 10 – 18.

12. Берри Л. Особенности маркетинга услуг / Л. Берри // Маркетинг услуг. – 2006. – № 3 (7). – С. 250 – 258.

13. Parasuraman A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 1 (64). – P. 12 – 40.

14. Синявська О. О. Порівняльний аналіз існуючих економіко-математичних методів оцінювання якості банківських послуг / О. О. Синявська // Problems of social and economic development of business: Collection of scientific articles, Vol. 2. – Montreal, Canada : Publishing house «BREEZE», 2014. – P. 305 – 309.

15. Штовба С. Д. Проектирование нечетких систем средствами MATLAB / С. Д. Штовба. – М.: Горячая линия – Телеком, 2007. – 288 с.

16. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий / Т. Саати. – М.: Радио и связь, 1993. – 278 с.

Науковий керівник – Іванов М. М., доктор економічних наук, професор, академік Академії економічних наук України, завідувач кафедри менеджменту організацій та зовнішньоекономічної діяльності, Класичний приватний університет (Запоріжжя)

REFERENCES

- Bitner, M. J., and Booms, B. H. "The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents". *Journal of Marketing*, no. 54 (1990): 71-84.
- Berri, L. "Osobnosti marketinga uslug" [Features of marketing services]. *Marketing uslug*, no. 3 (7) (2006): 250-258.
- Didenko, I. S. "Evolutsiia pohliadiv na tлумachennia poniatia «bankivska posluha» ta suchasne ii vyznachennia" [The evolution of the interpretation of the concept of "banking services" and its modern definition]. http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/inek/2012_11/253.pdf
- Fadeeva, N. V. "Elementy i protsessy uslugovoy sistemy, opredeliaushchie ee kachestvo" [Elements and processes services system, determining its quality]. *Vestnik Tambovskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta*, vol. 18, no. 1 (2012): 262-269.
- Ivashkova, N. I. *Upravlenie marketingom* [Marketing Management]. Moscow, 2010.
- [Legal Act of Ukraine] (2001). <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
- Mironova, N. V. "Differentsirovannyi podkhod k marketingu uslug" [A differentiated approach to marketing services]. *Marketing i marketingovye issledovaniia*, no. 3 (45) (2003): 10-18.
- Novitskaia, V. D. "Modifikatsiia i empiricheskaia proverka metodiki izmereniia kachestva uslug SERVQUAL primenitelno k bankovskim uslugam" [Modification of empirical testing and measurement techniques SERVQUAL service quality in relation to banking services]. *Marketing v sfere finansovykh i strakhovykh uslug*, no. 1 (2012): 22-32.

Novatorov, E. V. "Metodika otsenki kachestva bankovskikh uslug" [Methods of assessing the quality of banking services]. *Prakticheskiy marketing*, no. 10 (2001): 15-19.

Ponomaryova, T. A., and Supriahina, M. S. "Yakist posluh: iak-isni parametry otsinky" [Quality of service: quality evaluation parameters]. *Marketynh u Rosii i za kordonom*, no. 1 (45) (2005): 47-49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, no. 1 (64) (1988): 12-40.

Syniavska, O. O. "Porivnialnyi analiz isnuichykh ekonomiko-matematychnykh metodiv otsiniuvannia iakosti bankivskykh posluh" [Comparative analysis of existing economic and mathematical methods evaluating the quality of banking services]. *Problems of social and economic development of business*, vol. 2 (2014): 305-309.

Shtovba, S. D. *Proektirovanie nechetkikh sistem sredstvami MATLAB* [Design of fuzzy systems by means of Matlab]. Moscow: Goriachaia liniia – Telekom, 2007.

Saati, T. *Priniatie resheniy. Metod analiza ierarkhiy* [Making decisions. The method of analysis of hierarchies]. Moscow: Radio i sviaz, 1993.

Usoskin, V. M. *Sovremennyye kommercheskie banki: upravlenie i operatsii* [Modern commercial bank: management and operations]. Moscow: Banki, 2001.

Volodko, L. P., Bazaka, L. N., and Deviz, N. V. "Nechetkaia otsenka kachestva bankovskikh uslug" [Fuzzy evaluation of the quality of banking services]. *Molodoy uchenyy*, no. 5 (2013): 276-283.

УДК 658.5:338

ОСОБЛИВОСТІ АУДИТУ ОЦІНКИ РИЗИКІВ ІНВЕСТИЦІЙНИХ ПРОЄКТІВ

© 2015 САПОГОВСЬКА О. В.

УДК 658.5:338

Сапоговська О. В. Особливості аудиту оцінки ризиків інвестиційних проєктів

Господарюючі суб'єкти впродовж своєї діяльності зіштовхуються з різними видами і типами ризику та невизначеності. У період фінансової та економічної нестабільності вітчизняної економіки з'явилися ризики банкрутства інвестиційної діяльності суб'єктів господарювання. У зв'язку з цим виникає необхідність оцінки ризиків та їх своєчасного попередження, у т. ч. через використання аудиторських процедур. Дослідження методів оцінки ризиків дозволяє сформуванню економічно обґрунтовану позицію для прийняття інвестиційних рішень щодо ефективної діяльності інвестиційних проєктів. Реалізація конкретних інвестиційних проєктів потребує розроблення ефективної системи управління ними, центральне місце в якій посідає саме належна оцінка ризиків інвестиційного проєкту та надання незалежної думки аудитором. Тобто, методика оцінки ризиків інвестиційного проєкту при аудиті необхідно розробляти, враховуючи основні особливості інвестиційної діяльності організації та конкретні управлінські цілі щодо підвищення ефективності реалізації інвестиційної політики суб'єкта господарювання.

Ключові слова: інвестиційний проєкт, інвестиційний ризик, невизначеність, методи якісної оцінки ризиків, кількісні методи.

Формул: 8. **Бібл.:** 11.

Сапоговська Оксана Володимирівна – кандидат економічних наук, доцент, кафедра фінансового аналізу і контролю, Київський національний торговельно-економічний університет (вул. Кіото, 19, Київ, 02156, Україна)

E-mail: ksenko_s@ukr.net

УДК 658.5:338

Сапоговская О. В. Особенности аудита оценки рисков инвестиционных проектов

Хозяйствующие субъекты в течение своей деятельности сталкиваются с различными видами и типами риска и неопределенности. В период финансовой и экономической нестабильности отечественной экономики появились риски банкротства инвестиционной деятельности субъектов хозяйствования. В связи с этим возникает необходимость оценки рисков и их своевременного предупреждения, в т. ч. через использование аудиторских процедур. Исследование методов оценки рисков позволяет сформировать экономически обоснованную позицию для принятия инвестиционных решений по эффективной деятельности инвестиционных проектов. Реализация конкретных инвестиционных проектов требует разработки эффективной системы управления ими, центральное место в которой занимает именно надлежащая оценка рисков инвестиционного проекта и предоставления независимой оценки аудитором. То есть, методика оценки рисков инвестиционного проекта при аудите необходимо разрабатывать, учитывая основные особенности инвестиционной деятельности организации и конкретные управленческие цели по повышению эффективности реализации инвестиционной политики предприятия.

Ключевые слова: инвестиционный проект, инвестиционный риск, неопределенность, методы качественной оценки рисков, количественные методы.

Формул: 8. **Библ.:** 11.

Сапоговская Оксана Владимировна – кандидат экономических наук, доцент, кафедра финансового анализа и контроля, Киевский национальный торгово-экономический университет (ул. Киото, 19, Киев, 02156, Украина)

E-mail: ksenko_s@ukr.net

UDC 658.5:338

Sapohovska O. V. Features of Auditing the Evaluation of Risks of Investment Projects

Business entities in the course of their activities are faced with different kinds and types of risk and uncertainty. In a period of financial and economic instability of the domestic economy, bankruptcy risks of investment activities of business entities has appeared. This raises the need to evaluate risks and prevent them in a timely manner, which also includes the use of audit procedures. A study on risk evaluation methods allows to establish an economically substantiated position to make investment decisions for effective operation of investment projects. Implementation of individual investment projects requires the development of an effective management system, at the center of which lies a proper evaluation of risks of investment project together with providing an independent evaluation by an auditor. Therefore, a methodology for evaluation of risks of investment when carrying out audit should be developed, taking into account the main features of investment activities of an organization and the specific management objectives for improving the efficiency of implementation of the enterprise's investment policy.

Key words: investment project, investment risk, uncertainty, methods of qualitative risk assessment, quantitative methods.

Formulae: 8. **Bibl.:** 11.

Sapohovska Oksana V. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of Financial Analysis and Control, Kyiv National University of Trade and Economy (vul. Kioto, 19, Kyiv, 02156, Ukraine)

E-mail: ksenko_s@ukr.net