

УДК 336.7

К.С. Кулебякина

Белорусский государственный экономический университет

Республика Беларусь, Минск

krystsina.kulebiakina@yandex.ru

ОЦЕНКА УРОВНЯ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «АСБ «БЕЛАРУСБАНК»)

Kulebiakina K.S. Belarus State Economic University, Republic of Belarus, Minsk.

ASSESSMENT OF THE LEVEL OF DEVELOPMENT OF RETAIL BANK SERVICES (ON THE EXAMPLE OF OJSC «ASB «BELARUSBANK»). The country's stable position presupposes the development of not only the industrial and service sectors, but also the banking system. The priority task in the Republic of Belarus is the development of the developed sector of retail banking services. Effective management of this type of service requires an analysis of its quality and level of development. Therefore, the development of a unified methodological approach to assessing the level of development of retail banking services will allow to constantly expand the range of services that will meet all European requirements.

KEY WORDS: retail banking service; level of development; valuation.

Устойчивое положение страны предполагает развитие не только промышленной сферы и сферы услуг, но и банковской системы. Приоритетной задачей в Республике Беларусь является становление развитого сектора розничных банковских услуг. Для эффективного управления данным видом услуг необходим анализ их качества и уровня развития. Следовательно, разработка единого методического подхода к оценке уровня развития розничных банковских услуг позволит постоянно расширять состав услуг, который будет отвечать всем европейским требованиям.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: розничная банковская услуга; уровень развития; оценка.

Банковская система, как исторически сложившаяся в стране форма организации деятельности специализированных кредитных учреждений, генерирует специфическую форму услуги, которая получила название банковской услуги [1, с. 34].

В экономической литературе содержание данных услуг раскрывается неоднозначно. Так, в работе Гамзунок А. дается определение банковским услугам как совокупности банковских операций, проводимых по поручению клиента в свою пользу и за определенную плату [2, с. 53].

Часто встречающееся понятие банковской услуги – это предоставление клиентам технических, технологических, финансовых, интеллектуальных и профессиональных видов деятельности банка, сопровождающихся и оптимизирующих проведение банковской операции [3, с. 38].

Так, Э.А. Уткин дает следующую интерпретацию данного определения «банковская услуга – разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную плату по поручению и в интересах своих клиентов» [4, с. 73].

С.А. Гурьянов считает, что «банковская услуга – это продукт, удовлетворяющий потребности услуг клиентов» [5, с. 128].

Таким образом, изучив мнения различных авторов, розничную банковскую услугу можно определить, как вид деятельности, который приносит экономическую выгоду банку при удовлетворении потребностей клиентов, в виде продукта или услуги.

Для оценки эффективности качества и развития розничных банковских услуг многие зарубежные авторы предлагают разнообразные методические подходы. Однако, применение их в национальной практике затруднено. Что обусловило необходимость разработки авторского методического подхода к оценке уровня развития розничных банковских услуг.

Задачами данного методического подхода являются:

- характеристика банковских розничных продуктов, предлагаемых на рынке;
- оценка уровня развития рынка розничных банковских услуг с точки зрения стейкхолдеров;
- выявление на основе оценки наиболее важных розничных банковских услуг для стейкхолдеров;
- разработка мероприятий банковской стратегии банка в области розничных услуг.

В предложенном методическом подходе предусматривается реализация следующих этапов:

- 1) формирование групп розничных услуг для проведения диагностики уровня развития банковских розничных услуг;
- 2) присуждение экспертным путем оценок элементам в матрице диагностики уровня степени банковских розничных услуг;
- 3) расчет общей суммы оценок по каждому критерию с точки зрения различных стейкхолдеров;

- 4) расчет среднего значения оценки, с учетом весовых коэффициентов;
- 5) расчет общей суммы значений оценок каждой группе;
- 6) расчет коэффициента уровня развития розничных банковских услуг;

Для оценки диагностики уровня развития розничных банковских услуг на рынке были выбраны следующие стейкхолдеры:

- 1) потребители услуг;
- 2) сотрудники, предоставляющие услуги;
- 3) начальники отделов.

Каждому стейкхолдеру предоставляются критерии и шкала баллов по оценке предоставления розничных банковских услуг. Уровень каждого из элемента подтверждается баллами, в следующих диапазонах от 1 до 3, 4–6 и 7–10 (где 1 – min оценка, 10 – max).

Для оценки возможности практического применения предложенного методического подхода проведем его апробацию на примере ОАО «АСБ «Беларусбанк».

На первом этапа проведем диагностику критериев по 5 факторам влияния на развитие розничных банковских услуг:

- А – стоимость услуги;
- Б – оперативность доступа к услуге;
- В – степень исключительности;
- Г – степень устойчивости на рынке;
- Д – возможность усовершенствования.

При этом экспертам, в роли которых выступали начальники подразделений Витебской области, предлагалось установить значимость данных факторов. Оценочную шкалу критериев уровня развития рынка розничных банковских услуг в таблице 1.

Таблица 1 – Оценочная шкала критериев уровня развития рынка розничных банковских услуг

Факторы влияния	Степень значимости	Шкала оценок		
		1-3	4-6	7-10
А – стоимость услуги	0,35	высокая	средняя	низкая
Б – оперативность доступа к услуге	0,20	низкая	удовлетворительная	высокая
В – степень исключительности	0,20	стандартная	традиционная	уникальная
Г – степень устойчивости на рынке	0,10	низкая	удовлетворительная	высокая
Д – возможность усовершенствования	0,15	низкая	средняя	высокая

Далее был проведен опрос потребителей услуг, а также сотрудников отделов и их начальников.

Согласно этапам предложенного методического подхода, значение суммарной оценки по группе пересчитывается с учетом ранее выставленных весовых коэффициентов, по группам стейкхолдеров. Полученные данные по группе потребителей с учетом весовых коэффициентов представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Матрица диагностики уровня развития рынка розничных банковских услуг с точки зрения потребителей

Группы услуг	Оценки уровня развития розничных услуг (с учетом весовых коэффициентов)					Суммарная оценка по группе
	А	Б	В	Г	Д	
услуги по кредитованию	1,75	0,4	0,8	0,3	1,05	4,30
услуги по депозитам	1,05	0,6	0,8	0,1	0,9	3,45
расчетно-кассовые операции	1,75	0,2	0,8	0,4	1,2	4,35
работа с банковскими картами	2,45	0,4	0,8	0,6	1,2	5,45
мобильный и интернет-банкинг	2,8	1,2	1	0,8	1,35	7,15
другие розничные услуги	1,75	1	0,6	0,7	0,75	4,80

Из представленной таблицы 2 следует, что наибольший балл с точки зрения потребителей услуг – это розничные услуги в сфере мобильного и интернет-банкинга, который составил 7,15. Наименьший балл в оценке розничных банковских услуг получили услуги по депозитам – 3,45.

Аналогичным образом составляется матрица по группе сотрудников (таблица 3).

Таблица 3 - Матрица диагностики уровня развития рынка розничных банковских услуг с точки зрения сотрудников, их предоставляющих

Группы услуг	Оценки уровня развития розничных услуг (с учетом весовых коэффициентов)					Суммарная оценка по группе
	А	Б	В	Г	Д	
услуги по кредитованию	2,1	0,6	1	0,3	0,3	4,30
услуги по депозитам	1,75	0,8	0,8	0,3	0,3	3,95
расчетно-кассовые операции	2,45	1,2	1	0,6	0,6	5,85
работа с банковскими картами	2,1	0,8	1	0,7	0,7	5,30
мобильный и интернет-банкинг	2,8	1,4	1	0,8	0,8	6,80
другие розничные услуги	1,75	1,2	1,4	0,5	0,5	5,35

Из представленной таблицы 3 следует, что наибольший балл с точки зрения сотрудников, их предоставляющих, – это розничные услуги в сфере мобильного и интернет-банкинга, который составил 6,80. Наименьший балл в оценке розничных банковских услуг получили услуги по депозитам – 3,95.

Далее составим матрицу уровня развития розничных банковских услуг по начальникам отделов (таблица 4).

Таблица 4 – Матрица диагностики уровня развития рынка розничных банковских услуг с точки зрения начальников отделов

Группы услуг	Оценки уровня развития розничных услуг (с учетом весовых коэффициентов)					Суммарная оценка по группе
	А	Б	В	Г	Д	
услуги по кредитованию	2,1	0,6	1	0,3	1,35	5,35
услуги по депозитам	1,75	1	0,8	0,7	1,2	5,45
расчетно-кассовые операции	2,1	1,4	1,2	0,6	1,2	6,50
работа с банковскими картами	2,1	1	1	0,6	1,35	6,05
мобильный и интернет-банкинг	3,15	1,2	1,2	0,8	1,35	7,70
другие розничные услуги	2,45	1,2	1,4	0,7	1,2	6,95

Из представленной таблицы 4 следует, что наибольший балл с точки зрения начальников отделов – это розничные услуги в сфере мобильного и интернет-банкинга, который составил 7,7. Также следует отметить высокие баллы в расчетно-кассовом обслуживании, работе с банковскими картами и другие розничные услуги. Наименьший балл в оценке розничных банковских услуг получили услуги по депозитам и кредитованию – 5,45 и 5,35, соответственно.

Далее была проведена частная оценка уровня розничных банковских услуг по группам стейкхолдеров по формуле 1.

$$K_{1,2,3} = \sqrt[n]{O_1 \times O_2 \times O_3 \times O_4 \times O_5 \times O_n} \quad (1)$$

где $K_{1,2,3}$ – частный коэффициент уровня развития рынка розничных банковских услуг по группам стейкхолдеров (значение от 0 до 10 баллов, где 0 – min, 10 – max);

n – количество групп;

$O_1, O_2, O_3, O_4, O_5, O_n$ – суммарная оценка по каждой группе, предоставляемых услуг.

Частная оценка уровня розничных банковских услуг по группе потребителей:

$$K_1 = \sqrt[6]{4,30 \times 3,45 \times 4,35 \times 5,45 \times 7,15 \times 4,80} = 4,789$$

Частная оценка уровня розничных банковских услуг по группе сотрудников, их предоставляющих:

$$K_2 = \sqrt[6]{4,30 \times 3,95 \times 5,85 \times 5,30 \times 6,80 \times 5,35} = 5,173$$

Частная оценка уровня розничных банковских услуг по группе начальников отделов:

$$K_3 = \sqrt[6]{5,35 \times 5,45 \times 6,50 \times 6,05 \times 7,70 \times 6,95} = 6,280$$

Для общей оценки розничных банковских услуг рассчитывается общий коэффициент уровня развития рынка розничных банковских услуг по формуле 2:

$$K_{1,2,3} = \sqrt[3]{K_1 \times K_2 \times K_3 \times K_n} \quad (2)$$

$$K_{1,2,3} = \sqrt[3]{4,789 \times 5,173 \times 6,280} = 5,38$$

Из представленных расчетов следует, что уровень предоставляемых розничных банковских услуг можно оценить, как средний. Это говорит о необходимости принятия мер по его увеличению.

Проведенный анализ позволил сделать следующие выводы:

- руководство ОАО «АСБ «Беларусбанк» проводит активную политику в области внедрения новых продуктов на рынок для физических лиц. Однако при детальном анализе было выявлено, что конкурентных преимуществ у внедренных продуктов практические нет. Следовательно, необходимо внедрять не только новые, но инновационные продукты или услуги на рынок, которые будут отличаться от представленных продуктов или услуг в других банках;

- расширение спектра предоставляемых услуг будет способствовать активизации существующих клиентов и привлечению новых, что в свою очередь, способствуют улучшению финансовых результатов деятельности ОАО «АСБ «Беларусбанк».

Литература:

1. Егоров, А.В. Российский рынок кредитования населения: основные проблемы и тенденции развития / А.В. Егоров, И.Л. Меркурьев, Е.Н. Чекмарева // Деньги и кредит. – 2013. – № 10. – С. 33-38.

2. Гамзунок, А. Анализ доступности рынка банковских услуг в

Республике Беларусь / А. Гамзунок // Банковский вестник. – 2010. – № 11. – С. 50-55.

3. Внук, В.С. К вопросу о перспективах развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь / В.С. Внук // Проблемы и перспективы современной науки Минский инновационный университет: VI Республиканский научно-практический семинар молодых ученых 16 октября 2015 года. – Минск. – 2015. – № 5. – С. 38 – 40.

4. Уткин, Э.А. Инновационный менеджмент / Э.А. Уткин, Н.И. Морозова, Г.И. Морозова. – Москва: АКАЛИС, 2006. – 260 с.

5. Гурьянов, С.А. Эффективность бизнес – коммуникаций на рынке банковских услуг: Учебное пособие / С.А. Гурьянов. – Москва, 2000. – 560 с.

УДК 65.011

Т.Н. Налецкая

*Белорусский государственный экономический университет
Республика Беларусь, Минск
r_tatsiana@inbox.ru*

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТРУДА В ОРГАНИЗАЦИЯХ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: СОСТОЯНИЕ И РАЗВИТИЕ

Naletskaaya T.N. Belarus State Economic University, Republic of Belarus, Minsk.

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF INCENTIVES IN ORGANIZATIONS OF THE REPUBLIC OF BELARUS: STATE AND DEVELOPMENT. The article deals with the approaches to assessing the effectiveness of incentive payments applied in the organization enshrined in the current legislation of the Republic of Belarus. On the basis of a critical review of the recommended methodological approaches are given their shortcomings. In order to level the latter, as well as to avoid discrimination against certain categories of workers, the author proposes the use of a composite indicator based on a system of target criteria set out in The regulations on the organization's Premiership.

KEY WORDS: labor efficiency; bonuses; incentive payments.

В статье рассмотрены закрепленные в действующем законодательстве Республики Беларусь подходы к оценке эффективности применяемых в организации выплат стимулирующего характера. На основе критического обзора рекомендованных методических подходов приводятся их недостатки. С целью нивелирования последних, а также во избежание