

дохідної бази і фінансової самостійності місцевих бюджетів. На думку деяких фахівців, впроваджені зміни мають певні ризики для економічного розвитку окремих територій і країни в цілому.

Незважаючи на зазначені ризики, процеси децентралізації і застосування пов'язаних з ними основних інструментів фінансово-бюджетного управління розвитком місцевих соціально-економічних систем покликані позитивно впливати на формування і розподіл фінансових ресурсів на місцевому рівні, що в свою чергу значною мірою зумовлює рівень суспільного добробуту і є основним джерелом задоволення потреб громадян не тільки на місцевому рівні, але і в масштабах всієї країни. Подальші дослідження слід спрямувати на ретельне узгодження фінансово-бюджетного управління розвитком місцевих соціально-економічних систем в Україні зі стратегією розвитку країни з метою досягнення добробуту широких верств населення.

#### Список використаних джерел

1. Налоговые системы. Методология развития: монография / [И.А. Майбуров и др.]; под ред. И.А. Майбурова, Ю.Б. Иванова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 463 с. — (Серия «Magister»).
2. Балацький О. Є. Бюджет міста у системі фінансів території [Текст]: монографія / Є.О. Балацький. — Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2011. — 302 с.
3. Данилишин Б. Децентралізація управління в Україні: з чого почати? [Електронний ресурс]. — ИД «Галицкие контракты», 2014. — Режим доступу: <http://kontrakty.ua/article/82116> (05.05.2015).
4. Макаров Г.В. Очікувані ризики у процесі децентралізації влади в Україні. Аналітична записка [Електронний ресурс] / Г.В. Макаров. — НІСД. — Режим

доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1021/> (01.05.2015).

5. McLure C.E. The Assignment of Revenues and Expenditures in Intergovernmental Fiscal Relations / C.E. McLure, J. Martinez-Vazquez. — Washington: World Bank Institute, 2000. — 40 p.

6. Сало Т.В. Децентралізація фінансової системи: стан та оцінка рівня в Україні [Електронний ресурс] / Т.В. Сало // Збірник наукових праць «Ефективність державного управління». — 2013. — Вип. 35. — С. 324-330. — Режим доступу: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/efdu\\_2013\\_35\\_42.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/efdu_2013_35_42.pdf) (27.04.2015).

7. European Charter of Local Self-Government and Explanatory Report [Електронний ресурс]. — Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2010. — 50 p. — Available at: [http://www.coe.int/t/congress/sessions/18/Source/CharteEuropeenne\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/congress/sessions/18/Source/CharteEuropeenne_en.pdf) (21.04.2015).

8. Бюджетна децентралізація має вирішити проблему постійного браку коштів на рівні місцевих бюджетів [Електронний ресурс] / «Децентралізація влади». — 2015. — Режим доступу: <http://decentralization.gov.ua/news/item/id/209> (06.05.2015).

9. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 р. № 2456-VI // Відомості Верховної Ради України. — 2010. — № 50-51. — Ст. 572. — (Зі змін.).

10. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI // Офіційний вісник України. — 2010. — № 92. — Ст. 3248. — (Зі змін.).

11. Юрченко К. Які ризики децентралізації? [Електронний ресурс] / К. Юрченко, Г. Гудзь / Ліга. Блоги. — 2015. — Режим доступу: <http://blog.liga.net/user/kyurchenko/article/17090.aspx> (21.04.2015).

**О. В. Покатаєва**

*д-р екон. наук, професор*

**О. В. Дерев'янка**

*аспірант*

*м. Запоріжжя*

## ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕТОДУ КОГНІТИВНОГО МОДЕЛЮВАННЯ

**Постановка проблеми.** Обов'язковою умовою успішного функціонування банку в рамках жорсткої конкуренції на ринку банківських послуг є ефективне управління його діяльністю, яке неможливе без розробки стратегії розвитку та моделей оцінки-досягнення цілей банку.

Сучасні реалії розвитку фінансово-економічної сфери переконливо доводять необхідність розробки і удосконалення аналітичної інформації, показників ефективності діяльності, призначених для планування, контролю та поліпшення результатів поточної діяльності банку. Зростання та розширення масштабів конкурентних ринкових відносин в банківському секторі вимагає від банків постійного пошуку шляхів ін-

тенсифікації взаємозв'язків зі своїми клієнтами, поліпшення їх якісних характеристик.

У вітчизняній науковій літературі проблемам конкурентоспроможності банків та тенденціям її підвищення присвячені роботи Ю.А. Бабічевої, І.Т. Балабанова, В.Я. Вовк, А.І. Жукова, Ю.І. Коробова, О.І. Лаврушина, Г.С. Панової, А.М. Тавасієва та ін. Проблема підвищення ефективності діяльності банків з використанням нових технологій в умовах достатнього рівня банківської конкуренції присвячені роботи Д.В. Бахтіна, Н.С. Родіної, Є.К. Стрельової та ін. Закордонні автори також приділили увагу питанням ефективності діяльності банків, а саме: М. Бейкер, Х. Деріга, П. Друкер, М. Хігінс.

Однак питання підвищення конкурентоспроможності та ефективності діяльності банків на основі розробки та реалізації клієнтоорієнтованої стратегії вивчені недостатньо. Не повною мірою висвітлені фактори, що підвищують ефективність системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами та зростання на цій основі ефективності діяльності банків в сучасних умовах, що зумовило написання даної статті.

**Мета статті** полягає в оцінці факторів, що впливають на ефективність діяльності комерційного банку у сфері управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами за допомогою когнітивного моделювання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.**

Основною метою будь-якого комерційного банку є отримання прибутку в умовах наростаючої конкуренції серед банків. Одним з важливих аспектів діяльності банку в цьому зв'язку буде успішна робота з клієнтами, націлена на максимізацію прибутку і поліпшення їх обслуговування. Необхідно відзначити, що масове залучення й утримання клієнтів є найважливішою проблемою, яка потребує позитивного рішення для успішної організації роботи комерційних банків. У зв'язку з цим необхідне прийняття ефективних і дієвих заходів щодо організації клієнтських відносин та взаємодії з ними.

Такими країнами, як США, Швейцарія, Німеччина, Франція встановлені системи визначення національного індексу задоволеності клієнтів. Якщо всього декілька років тому на першому плані конкурентної стратегії банку було завоювання нової клієнтури, то в останній час в центрі уваги знаходиться лояльність клієнтів. Причиною таких змін є розуміння, що підтримка зв'язків з клієнтами забезпечує банку широкий успіх завдяки отриманню ними нових послуг та продуктів, що надає банк та створення позитивних відгуків.

У зв'язку з цим необхідно звернути увагу на фактори, що впливають на ставлення клієнта до банку, його очікування по взаємодії з ним (табл. 1).

Зміна ступеня задоволеності клієнтів тісно пов'язана з цілями, що ставить перед собою банк у своїй діяльності, а саме:

- посилення орієнтації банку на клієнтах;

- досягнення успіху та підвищення конкурентоспроможності банку;
- підвищення якості продуктів та послуг та інше.

Таблиця 1

**Деякі фактори, що визначають вплив на відносини клієнта до банку**

Фактор впливу	Критерії для оцінки впливу
Потреби (запити, побажання) клієнтів	Довіра до банку і виправдання його надійності. Зручність, своєчасність і комплексність обслуговування клієнтів. Якісна своєчасна інформованість клієнтів. Висока і якісна технологічність обслуговування клієнтів, надаваних послуг і пропонуваніх продуктів
Репутація (імідж) банку	Оформлення зовнішнього вигляду і офісу банку, прогресивна та ефективна реклама. Забезпечення доступності та прозорості діяльності. Сформований імідж (репутація) банку
Система оцінки якості обслуговування клієнтів	Анкетування (опитування) клієнтів. Взаємовідносини, взаємодія і забезпечення зворотного зв'язку банку з клієнтами

У табл. 2 наведено пропонувані авторами фактори підвищення ефективності системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами, що позитивно впливатимуть на ступінь задоволеності клієнтів.

На основі запропонованих авторами факторів та критеріїв розраховано сценарні варіанти підвищення ефективності системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами за допомогою когнітивного моделювання.

Когнітивне моделювання являє собою дослідження функціонування і розвитку складних систем та ситуацій на основі побудови когнітивної карти, яка відображає суб'єктивні уявлення проблеми або ситуації, що досліджуються, пов'язаної з функціонуванням та розвитком складної системи.

Таблиця 2

**Фактори підвищення ефективності системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами (пропонувані авторами)**

Намічена до реалізації мета	Критерії, показники
1	2
<b>Підбір та формування цільових клієнтів банку</b>	
Визначення клієнтів, що не приносять прибуток банку	Питома вага клієнтів, що не приносять банку прибутку або приносять банку менше 80% прибутку
Формування цільової групи з найбільш цінних і прибуткових клієнтів	Кількість (число) найбільш цінних і прибуткових клієнтів
<b>Формування клієнтської бази з цільових клієнтів</b>	
Своєчасне і якісне інформування клієнтів про продукти і послуги, що надаються банком	Доступність та інформативність інформаційних матеріалів про бренд банку
Залучення нових клієнтів	Частка клієнтів з цільових сегментів, які стали клієнтами банку. Витрати по залученню одного клієнта. Утримання та збереження залучених клієнтів

1	2
Відповідність маркетингової роботи банку запитам і побажанням клієнтів банку	Ефективність впливу на клієнтів проведених маркетингових заходів. Питома вага клієнтів, які скористалися рекламними акціями для вибору продукту та послуг банку
Збереження клієнтської бази	
Надання клієнтам індивідуального (ВІП) обслуговування	Кількість клієнтів, що користуються індивідуальним (ВІП) обслуговуванням. Час, що витрачається на вирішення проблемних питань, врегулювання скарг і реалізацію прийнятих пропозицій і рекомендацій. Частка запитів клієнтів не задоволених з першого разу
Забезпечення якісного обслуговування	Показники якості обслуговування. Рейтинги банку, встановлювані: - рейтинговими агентствами і консалтинговими компаніями; - в результаті проведеного анкетування (опитувань) клієнтів банку. Оцінка довіри клієнтів банку
Ступінь задоволеності клієнтів від наданих їм банком прогресивних і цінних пропозицій та рекомендацій	Визначення за допомогою анкетування (опитування) зростання (зниження) питомої ваги клієнтів, задоволених (не задоволених) якістю наданих продуктів / послуг
Розвиток взаємин і взаємодії з клієнтами	
Підвищення і зміцнення клієнтської бази	Збільшення клієнтської бази за рахунок поліпшення взаємин і взаємодії банку з клієнтами
Створення партнерських відносин банку з клієнтами	Визначення за допомогою анкетування (опитування) ступеня довіри клієнтів до банку (задоволеності роботою банку з обслуговування клієнтів). Питома вага клієнтів, які купують два-три і більше продуктів (послуг) банку
Залучення і закріплення клієнтів в якості постійних прихильників банку	Зростання доходів і прибутку банку за рахунок реалізації пропозицій і рекомендацій клієнтів
Оціночні показники взаємовідносин та взаємодії банків з клієнтами	
Створення нових джерел отримання доходів і прибутку	Зростання доходів і прибутку банку, одержуваних від нових клієнтів. Зростання доходів і прибутку банку, одержуваних за рахунок надання нових продуктів і послуг
Збільшення доходів і прибутку на одного клієнта	Питома вага банківської складової в бізнесі (фінансових показниках) клієнта. Вплив (прибутковість, неприбутковість) клієнта на фінансові показники банку

Когнітивна карта є вихідним статичним поданням (відображенням) зв'язків між факторами, що існують у досліджуваній ситуації. Побудова когнітивної карти базується на визначенні знакоорієнтованого графу:

$$\Phi n \langle \langle V, E \rangle, X, F, \rangle 0 \quad (1)$$

Вираз  $\Phi n \langle \langle V, E \rangle, X, F, \rangle 0$  – це кортеж, у якому:

$G = \langle V, E \rangle,$

$V = \{v_i \mid v_i \in V, i=1, 2, \dots, k\};$

$E = \{e_i \mid e_i \in E, i=1, 2, \dots, k\};$

$G$  – когнітивна карта (знаковоорієнтований граф), в якій:

$V$  – безліч вершин («концептів»)  $V_i \in V, i=1, 2, \dots, k$ , які є елементами досліджуваної системи;

$E$  – множина дуг, дуги  $e_{ij} \in E, i, j=1, 2, \dots, N$  відображають взаємозв'язок між вершинами  $V_i$  і  $V_j$ ; вплив  $V_i$  на  $V_j$  у досліджуваній ситуації може бути позитивним - знак «+», коли збільшення (зменшення) одного фактора приводить до збільшення (зменшення) іншого, негативним - знак «-», коли збільшення (зменшення) одного фактора призводить до зменшення (збільшення) іншого, або відсутні в даний період;

$X$  – множина параметрів вершин;

$X = \{ X^{(i)} \} i=1, 2, \dots, k,$

$X^{(i)} = \{ x^{(i)g} \}, g=1, 2, \dots, n_i.$

$x^{(i)g}$  –  $g$ - параметр вершини  $V_i$ , якщо  $g = 1$ , то

$x_{(i)g} = x_i;$

$0$  – простір параметрів вершин.

Модель складної ситуації будується наступним чином. Для опису якісних значень базисних факторів вибирається набір відповідних лінгвістичних змінних. Вибір градацій за значеннями лінгвістичних змінних дозволяє дати необхідний ступінь деталізації – «слабо-середньо-сильно» або, більш докладно, «дуже слабо-слабо-середньо-сильно-дуже сильно» і т.д. Кожній лінгвістичній змінній відповідає певне число в шкалі  $[0, 1]$ , що є числовим еквівалентом цієї змінної. Ці числові еквіваленти назвемо якісними змінними. В нашому випадку шкала якісних оцінок напрямів та сили впливу між факторами виглядає так (табл. 4).

Для побудови когнітивної карти необхідно детермінувати вершини (фактори), які безпосередньо досліджуються в рамках моделі.

Матриця суміжності (інцидентності) знакоорієнтованого графа  $I=A0$

	I=A0											
	V <sub>1</sub>	V <sub>2</sub>	V <sub>3</sub>	V <sub>4</sub>	V <sub>5</sub>	V <sub>6</sub>	V <sub>7</sub>	V <sub>8</sub>	V <sub>9</sub>	V <sub>10</sub>	V <sub>11</sub>	V <sub>12</sub>
V <sub>1</sub>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
V <sub>2</sub>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
V <sub>3</sub>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
V <sub>4</sub>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
V <sub>5</sub>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
V <sub>6</sub>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
V <sub>7</sub>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
V <sub>8</sub>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
V <sub>9</sub>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
V <sub>10</sub>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
V <sub>11</sub>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
V <sub>12</sub>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Таблиця 4

Шкала якісних оцінок напрямів та сили впливу між факторами

Характер впливу між факторами	Чисельні значення змінних
Відсутній	0,0
Дуже слабкий	0,1; 0,2 (-0,1; -0,2)
Слабкий	0,3; 0,4 (-0,3; -0,4)
Помірний	0,5; 0,6 (-0,5; -0,6)
Значний	0,7; 0,8 (-0,7; -0,8)
Істотний	0,9; 1,0 (-0,9; -1,0)

V<sub>1</sub> – визначення клієнтів, що не приносять прибутку банку;

V<sub>2</sub> – формування цільової групи з найбільш цінних і прибуткових клієнтів;

V<sub>3</sub> – своєчасне і якісне інформування клієнтів про продукти і послуги, що надаються банком;

V<sub>4</sub> – залучення нових клієнтів;

V<sub>5</sub> – відповідність маркетингової роботи банку запитам і побажанням клієнтів банку;

V<sub>6</sub> – надання клієнтам індивідуального (VIP) обслуговування;

V<sub>7</sub> – забезпечення якісного обслуговування;

V<sub>8</sub> – ступінь задоволеності клієнтів від наданих їм банком прогресивних і цінних пропозицій та рекомендацій;

V<sub>9</sub> – підвищення і зміцнення клієнтської бази;

V<sub>10</sub> – створення партнерських відносин банку з клієнтами;

V<sub>11</sub> – залучення і закріплення клієнтів в якості постійних прихильників банку;

V<sub>12</sub> – створення нових джерел отримання доходів і прибутку.

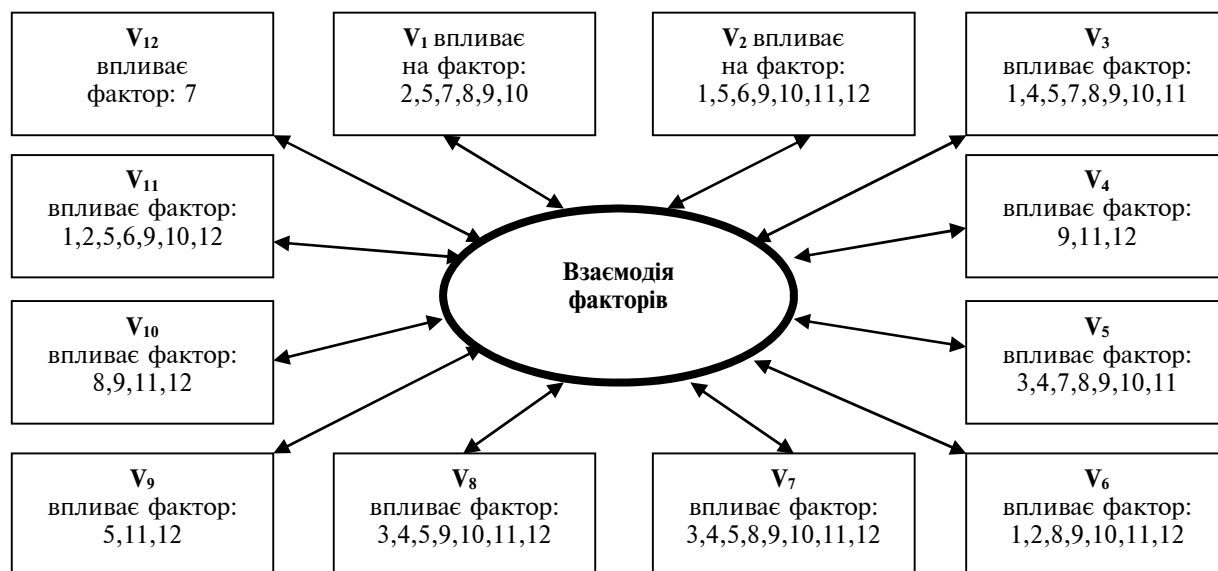


Рис. 1. Причинно-наслідкові зв'язки між факторами підвищення ефективності системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами

Результатом якісного аналізу взаємодії факторів, є побудова матриці прискорення, що відбиває стимулюючі взаємодії, і матриці гальмування, що відбиває

негативні, які гальмують взаємодії факторів. Подальша роль матриць полягає у визначенні ступеня взаємодії факторів у системі і ступеня активності факто-

рів, тобто сили їх впливу на систему або ступеня схильності впливу з боку системи. На основі моделювання та проведених нами розрахунків отримуємо наступні результати (див. табл. 5).

Таблиця 5

**Результати сценарного моделювання факторів, що підвищують ефективність системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами**

Фактор	Такти моделювання				
	X1	X2	X3	X4	X5
V <sub>1</sub>	0	0	0,8	0,864	-9
V <sub>2</sub>	0,7	1,4	2,27	-0,58	-15
V <sub>3</sub>	0,7	1,4	2,9	0,559	-23,5
V <sub>4</sub>	1	2	0	-2,64	30,39
V <sub>5</sub>	0,1	0,2	2,79	2,692	-27,8
V <sub>6</sub>	1	2	1,8	-2,94	7,752
V <sub>7</sub>	1	2	3,34	-0,58	1,918
V <sub>8</sub>	0,1	0,2	1,01	-3,44	19,86
V <sub>9</sub>	0	0	-1,5	-6,51	48,68
V <sub>10</sub>	1	2	-0,48	-5,27	41,69
V <sub>11</sub>	1	1	2,47	-1,58	-10
V <sub>12</sub>	-1	-2	-4,81	-2,05	30,95

Отримані результати сценарного моделювання представимо графічно (рис. 2).

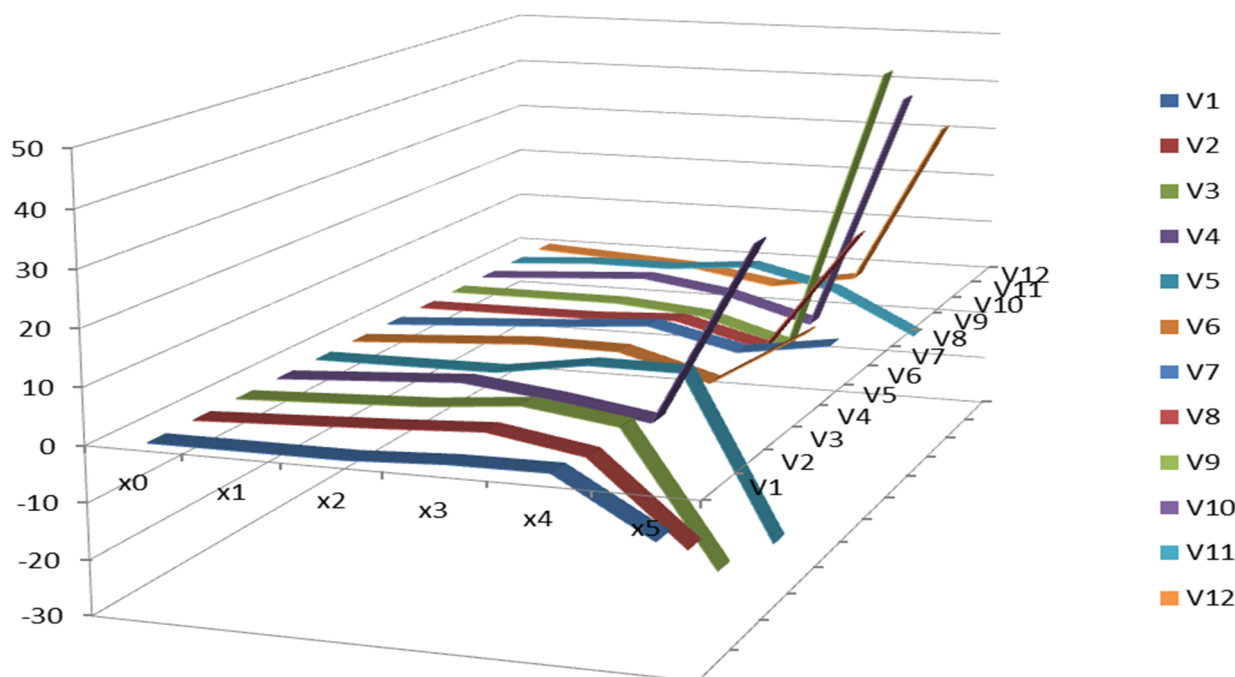


Рис. 2. Результати сценарного моделювання

Результати проведених розрахунків імпульсних процесів у точки V<sub>3</sub>, V<sub>5</sub>, V<sub>12</sub> представимо у табл. 6 та рис. 3, 4, 5, де імпульс (q = 0,8).

Сценарій 1.

Імпульс (q = 0,8) потрапляє у вершину V<sub>3</sub> - своєчасне і якісне інформування клієнтів про продукти і

З даного графіку видно, що при груповій взаємодії фактори отримують як плюсові так і мінусові значення, що показує ступінь впливу кожного фактору на систему.

Наступний етап аналізу когнітивної моделі пов'язаний з дослідженням імпульсних процесів. При цьому сценарний аналіз в рамках когнітивної технології, націлений на моделювання тенденцій розвитку системи, припускає завдання цілочисельних імпульсів в активні вершини когнітивної карти і визначення змін значень вершин на відповідних тактах моделювання на підставі теореми про поширення збурень, згідно з якою маємо:

$$p(t) = p(0) * [ At ], X(t) = X(0) + [ I + A + A^2 + \dots + A^t ], \quad (3.2)$$

де - p(t) - вектор зміни значень параметрів вершин орграфа на відповідному такті моделювання;

p(0) - вектор початкових імпульсів у вершини когнітивної моделі;

A - матриця суміжності для даного орієнтованого графа;

t - такти (кроки) моделювання, що відображають послідовність змін станів системи;

X(t) - значення параметрів вершин на такті моделювання;

X(0) - значення параметрів вершин на початковому такті моделювання;

I - одинична матриця.

послуги, що надаються банком. Зростання низки показників починається після 4-го такту моделювання, значний прогрес розвитку деяких показників досягається після п'ятого такту (див. рис. 3).

Таблиця 6

Результати сценарного моделювання розвитку системи «виділення чинників-важелів, що впливають на ефективність системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами»

Імпульс	Такт	V <sub>1</sub>	V <sub>2</sub>	V <sub>3</sub>	V <sub>4</sub>	V <sub>5</sub>	V <sub>6</sub>	V <sub>7</sub>	V <sub>8</sub>	V <sub>9</sub>	V <sub>10</sub>	V <sub>11</sub>	V <sub>12</sub>
V <sub>3</sub>	X1	0	0,7	0,7	1	0,1	1	1	0,1	0	1	1	-1
	X2	0	1,4	1,4	2	0,2	2	2	0,2	0	2	1	-2
	X3	1,36	2,83	3,46	0,56	3,35	2,36	3,9	1,57	-0,94	0,08	3,03	-4,25
	X4	4,75	5,09	6,79	0,68	6,91	2,23	5,10	0,05	-5,92	-2,33	2,872	-2,75
	X5	3,41	4,92	-0,04	9,75	3,07	5,97	8,41	6,26	1,35	4,79	0,76	6,07
V <sub>5</sub>	X1	0	0,7	0,7	1	0,1	1	1	0,1	0	1	1	-1
	X2	0	1,4	1,4	2	0,2	2	2	0,2	0	2	1	-2
	X3	0,88	2,35	2,98	0,08	2,87	1,88	3,42	1,09	-1,42	-0,4	2,55	-4,73
	X4	3,32	2,13	3,35	-0,26	5,19	-0,3	2,13	-1,04	-4,52	-2,94	0,96	-0,24
	X5	5,71	8,76	5,67	11,83	5,57	15,39	19,55	13,8	-0,75	9,68	6,80	-9,45
V <sub>12</sub>	X1	0	0,7	0,7	1	0,1	1	1	0,1	0	1	1	-1
	X2	0	1,4	1,4	2	0,2	2	2	0,2	0	2	1	-2
	X3	0	1,57	2,1	-0,8	1,99	1	2,54	0,21	-2,3	-1,28	1,67	-5,61
	X4	-5,15	-9,45	-8,98	-7,92	-3,9	-10,76	-9,3	-9,04	-7,97	-10,06	-8,38	-1,67
	X5	35,28	40,72	33	123,7	-9,4	90,78	78,89	102	152	156,6	42,89	83,72

Для підвищення ефективності системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами недостатньо своєчасного і якісного інформування клієнтів про продукти і послуги, що надаються банком

(не всі елементи системи реагують на цей імпульс). Необхідний пошук комплексу заходів, здатних забезпечити бажаний результат.

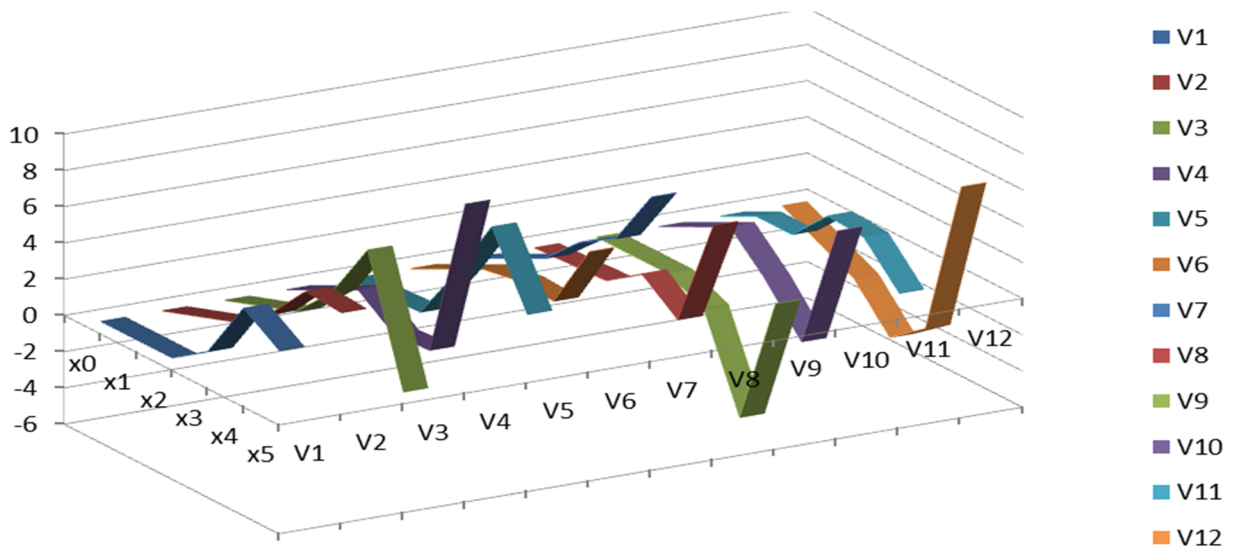


Рис. 3. Результати сценарного моделювання розвитку системи факторів при потраплянні імпульсу у вершину V<sub>3</sub>

Сценарій 2.

Імпульс (q = 0,8) потрапляє у вершину V<sub>5</sub> – відповідність маркетингової роботи банку запитам і побажанням клієнтів банку. Зростання низки показників починається після 5-го такту моделювання (див. рис. 4).

Висновок: застосування даного чинника є сприятливим для розвитку системи.

Сценарій 3.

Імпульс (q = 0,8) потрапляє у вершину V<sub>12</sub> – створення нових джерел отримання доходів і прибутку.

Зростання основного ряду показників починається з 5-го такту моделювання (див. рис. 5).

Висновок: застосування даного фактору є сприятливим для розвитку системи.

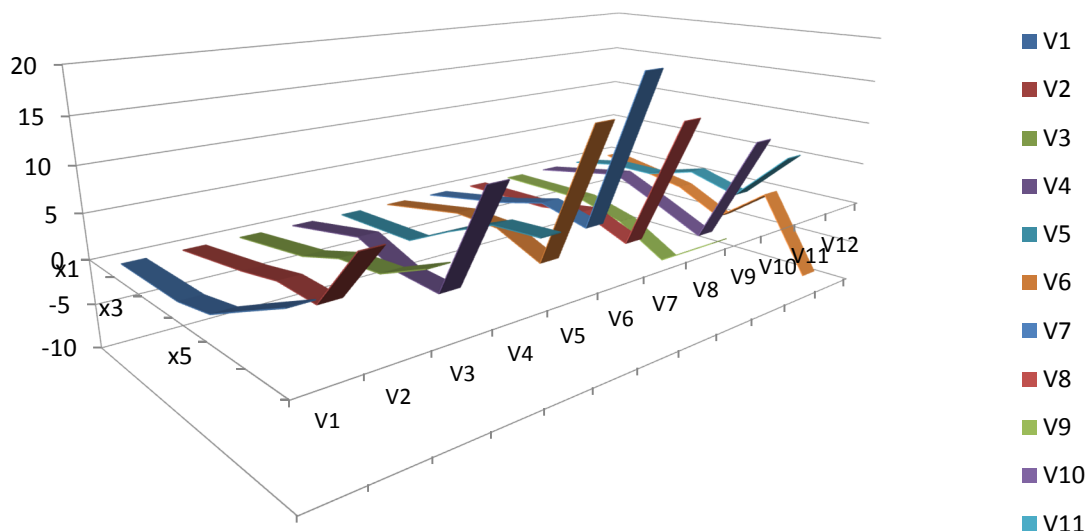


Рис. 4. Результати сценарного моделювання розвитку системи факторів при потрапленні імпульсу у вершину  $V_5$

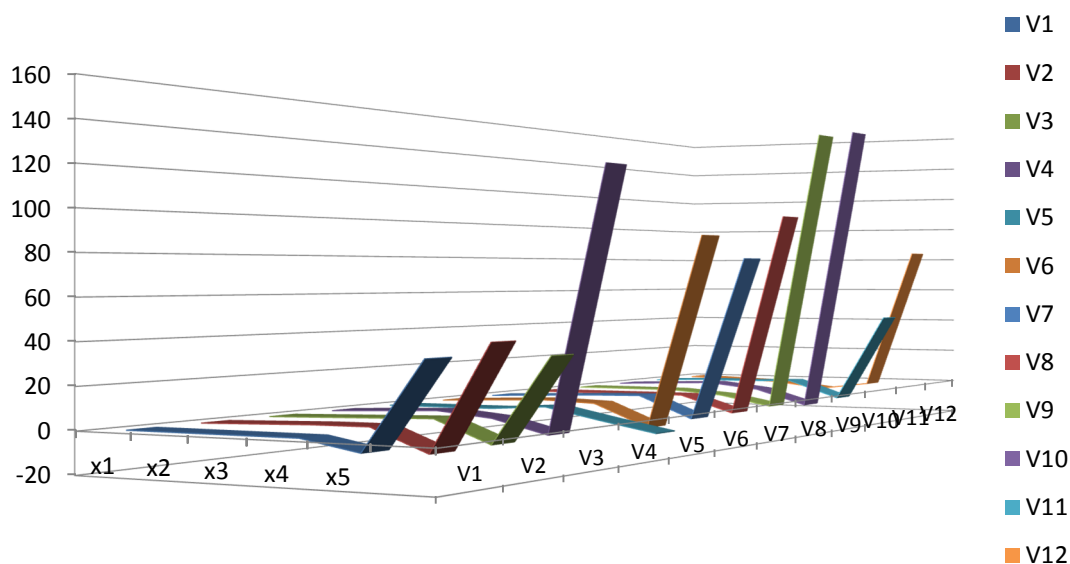


Рис. 5. Результати сценарного моделювання розвитку системи факторів при потрапленні імпульсу у вершину  $V_{12}$

#### Висновки з проведеного дослідження.

Конкурентоспроможність, ефективність діяльності та позиції банку на ринку безпосередньо залежать від якості надаваних продуктів та послуг, формалізованості та стабільності бізнес-процесів, задоволеності та довіри клієнтів.

Конкуренція за клієнта в даний час носить неціновий характер, що змушує банки змінювати способи ведення конкурентної боротьби. Зміни клієнтського середовища відбуваються у двох напрямках. З одного боку, у зв'язку з вичерпанням внутрішніх резервів підвищення ефективності діяльності банку відбувається зміна стратегії в бік пошуку зростання та налагодження постійних і стійких взаємин з клієнтами. З іншого боку, у зв'язку з поліпшенням «якості» клієнтів підвищується їх вимогливість до банків. Нові вимоги до банку зумовлюють появу нових послуг і операцій,

які забезпечують цілодобовий доступ до ресурсів, диференційований підхід до банківських продуктів, максимальну швидкість проведення операцій і т.д. Ефективність діяльності банку визначається тим, якою мірою йому вдається адаптуватися до стрімкозмінюваного зовнішнього середовища.

За допомогою когнітивного моделювання, що дозволяє визначити перелік можливих управлінських рішень з підвищення ефективності діяльності банку, авторами проведено генерування та аналіз сценаріїв з використанням імпульсного моделювання можливого розвитку системи факторів, що підвищують ефективність системи управління взаємодіями і взаєминами банків з клієнтами. В ході розрахунків виявлено, що у груповій взаємодії не всі запропоновані фактори мають позитивний вплив на підвищення ефективності системи, але взаємодія факторів  $V_4, V_6, V_7, V_8, V_9, V_{10}, V_{12}$  є сприятливою для розвитку системи, тому реалізація

позначених пріоритетних напрямів як основи для підвищення ефективності системи управління взаємини і взаєминами банків з клієнтами забезпечить прогресивні зміни в ефективності діяльності банку.

#### Список використаних джерел

1. Васин А.С. Повышение эффективности функционирования банка на основе совершенствования процесса обслуживания клиентов / А.С. Васин, В.В. Кузнецов // Финансы и кредит. – 2004. – № 7. – С. 27–31.

2. Корнилов Д.Т. Качество банковской деятельности в условиях развития межбанковской конкуренции. – Ярославль, 2004. – 109 с.

3. Маленков Ю.А. Стратегический менеджмент: учебник / Ю.А. Маленков. – М.: Велби, издательство «Перспектива», 2008. – 224 с.

4. Неретина Е.А. Современные концепции эффективности деятельности коммерческого банка / Е.А. Неретина, Е.В. Солдатова // Финансы и кредит. – 2010. – № 13 (397). – С. 14–22.

**О. О. Рябоконт**

*аспірант*

*м. Київ*

## ФОРМУВАННЯ ПОДАТКОВИХ НАДХОДЖЕНЬ МІСЦЕВИХ БЮДЖЕТІВ В УМОВАХ ФІСКАЛЬНОЇ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ЇХ ОПТИМІЗАЦІЇ

**Постановка проблеми.** Ознакою демократичного розвитку країни є наявність в ній місцевого самоврядування. Місцевим бюджетам як основній фінансовій базі органів місцевого самоврядування належить особливе місце в бюджетній системі України, які здатні забезпечити ефективне функціонування територіальних громад, вирішувати питання соціально-економічного розвитку. Згідно чинного законодавства держава гарантує достатню дохідну базу місцевого самоврядування. Проте нинішня модель бюджетних відносин в Україні характеризується надмірною централізацією податкових надходжень, асиметрією між зобов'язаннями та доходами органів місцевого самоврядування. Тому особливої актуальності набувають питання щодо оптимального розмежування податкових надходжень між бюджетами різних рівнів та дотримання принципу децентралізації влади.

**Аналіз останніх досліджень.** Проблеми щодо формування доходів місцевих бюджетів досліджувались у працях багатьох вітчизняних вчених, серед яких на особливу увагу заслуговують фундаментальні дослідження С. Буковинського, О. Василика, А. Даниленка, О. Кириленко, В. Кравченка, І. Луніної, І. Лютого, М. Данилишина, В. Опаріна, К. Павлюк, О. Романенко, В. Федосова, І. Чугунова, А.Крисоватого, Г. Старостенко, С. Юрія та ін. Проте аналіз рівня дослідженості питань щодо теоретичних та практичних аспектів формування податкових надходжень місцевих бюджетів, у зв'язку із внесенням змін до податкового та бюджетного законодавства, потребує подальших досліджень. Тому виникає об'єктивна необхідність у вивченні та обґрунтуванні окремих питань, що стосуються цієї теми.

**Метою статті** є аналіз сучасного стану доходів місцевих бюджетів України, особливості формування податкових надходжень місцевих бюджетів в умовах фіскальної децентралізації та обґрунтування основних шляхів до їх оптимізації.

**Виклад основного матеріалу досліджень.** Процеси бюджетної децентралізації в Україні сьогодні набули незворотного характеру, але все ще не мають систем-

ності. Для досягнення цілей ефективного управління рівень децентралізації може бути різним, а його вибір залежить від таких складових як доходи на душу населення, диференціація доходів між населенням і регіонами, якість місцевих управлінських кадрів тощо. Показником високого рівня децентралізації є частка місцевих видатків на рівні більш як 45% загальних урядових видатків, середнього рівня – 30-45%, а низького рівня – менш як 30% [1]. В Україні частка місцевих бюджетів (без міжбюджетних трансфертів) у доходах зведеного бюджету у період 2011-2014 рр. є незначною та знаходиться у межах від 21,7% у 2011 р. до 22,2% у 2014 р. Такий стан свідчить про низький рівень децентралізації (табл. 1).

Вищенаведений аналіз дослідження процесів формування доходів місцевих бюджетів передбачає визначення основних джерел, за рахунок яких відбувається їх наповнення. Починаючи з 2010 р. формування дохідної частини місцевих бюджетів здійснюється відповідно до Бюджетного Кодексу України (далі БКУ), який чітко закріпив основні дохідні джерела органів місцевого самоврядування і поділив їх на чотири розділи:

1) податкові надходження (податки на доходи, на прибуток, на збільшення ринкової вартості, податки на власність, збори за спеціальне використання природних ресурсів, внутрішні податки на товари та послуги, податки на міжнародну торгівлю та зовнішні операції, інші податки);

2) неподаткові надходження (доходи від власності та підприємницької діяльності, адміністративні збори та платежі, доходи від комерційного та побічного продажу, надходження від штрафів та фінансових санкцій, інші неподаткові надходження);

3) доходи від операцій з капіталом (надходження від продажу основного капіталу, державних запасів товарів і нематеріальних активів, податки на фінансові операції та операції з капіталом);

4) офіційні трансферти (від органів державного управління інших рівнів, з-за кордону, з інших недержавних джерел) [3].