

Таким чином, серед можливостей досягнення зменшення собівартості послуг як результату зниження рівня витрат на їх надання – раціоналізація обліку, однією зі складових якої, на нашу думку, може бути застосування різних методів обліку витрат, а також формування ефективного механізму введення до собівартості накладних витрат.

*Problem aspects of determination of dates are outlined in article expenses, expenses, prime price and calculation for the state higher establishments of education. An author approach is offered to determinations and grounded choice of methods of consideration of expenses, suitable to application in the education industry.*

### **Література**

1. Єніфанов А. О., Сало В. І., Д'яконова І. І. Бюджет і фінансова політика України. – К.: Наукова думка. – 1997. – 375 с.
2. Котов В. Ф. Стоимостные категории в планировании промышленного производства: Вопросы методологии. – М.: Экономика, 1990. – 224 с.
3. Новий тлумачний словник української мови. У 4 т. / Уклад. В. В. Яремко, О. М. Сліпушко. – Т. 3. – К: АКОНІТ, 2001.
4. Носова С. И. К вопросу об экономической сущности категории издержек социалистического предприятия и соотношения их с себестоимостью // Ученые записки Пермского университета. – 1971. – № 252. – С. 125.
5. Палий В. Ф. Основы калькулирования. – М.: Финансы и статистика, 1987. – 288 с.
6. Cash Flow Statements (IPSAS 2) // <http://www.org/publicsector>

**Сороківська З.**

## **БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В СВІТЛІ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ**

*Розглянуто новітні технології банківського обслуговування населення. Проаналізовано дослідження і публікації, де започатковано розв'язання цієї проблеми. Показано необхідність розширення асортименту роздрібних банківських послуг. Охарактеризовано новітні банківські продукти: «банк-телесервіс» і «банк-телевойс». Висвітлено їх позитивні сторони і ті переваги, які вони дадуть як банку, так і клієнтові. Висловлено ряд пропозицій щодо впровадження цих продуктів на український ринок.*

Шлях до розвинутої і стабільної економічної системи в Україні пролягає через комплекс радикальних реформ, покликаних якомога швидше подолати нестачу знань, досвіду і повноцінної законодавчої бази.

Діяльність комерційних банків відбувається за умов постійних змін загальноекономічної та соціально-політичної ситуації, які по-різному впливають на стабільність банківської установи й ефективність виконання нею своїх функцій. Характерним при цьому є динамізм стану економічного середовища: підвищуються темпи змін, які мають значно більшу швидкість, ніж відповідна реакція економічних суб'єктів; зростає частота несподіваних подій і раптових змін та їх непередбачуваність.

За таких умов діяльність комерційного банку не може зводитися до простого реагування на зміни, що відбуваються, на основі попередньо набутого досвіду. В сучасній банківській сфері дедалі ширше визнають необхідність свідомого управління змінами на основі науково обґрунтованої процедури, тобто формування стратегії розвитку банку. Успіх банківської діяльності нині пов'язаний із тим, наскільки швидко і вдало банк пристосовується до економічного, соціально-політичного та соціально-культурного оточення.

Розбудова державності та здійснення структурних перетворень в економіці України з метою переходу на ринкові методи управління нею потребують значних інвестицій. У загальнонаціональному масштабі інвестиційні ресурси формуються з внутрішніх заощаджень населення та підприємницьких структур і зовнішніх запозичень. Надзвичайно важливу роль у функціонуванні внутрішнього ринку відіграють грошові кошти населення. Як свідчить досвід промислово розвинутих країн, домашні господарства часто служать єдиним «чистим» продавцем грошових коштів на фінансовому ринку, за їх рахунок задовольняють потреби в додаткових коштах усі інші сектори економіки – підприємства, центральні та місцеві органи влади, фінансові установи, які є, як правило, «чистими» покупцями грошей.

Тому основною проблемою, що нині набула надзвичайної актуальності, є банківське обслуговування населення загалом і залучення грошових коштів населення у вклади зокрема. А це можливо зробити за умов розширення кола послуг, які надають фізичним особам комерційні банки, тобто розширення ринку роздрібних банківських послуг у цілому. Розв'язання даної проблеми матиме як наукове, так і практичне значення. По-перше, питання банківського обслуговування населення і розвиток ринку роздрібних банківських послуг зокрема ще недостатньо вивчені й обґрунтовані з точки зору теорії. Якщо проблему формування і розвитку ринку банківських послуг в Україні вчені розглядали, хоч і частково (О. Дзюблюк, А. Андреев, А. Голуб), то ринок роздрібних банківських послуг, основними постатями на якому є населення та комерційні банки, ще мало вивчена тема в наукових працях. Тому дослідження в цьому напрямку дадуть змогу з точки зору теорії та методології обґрунтувати засади формування і розвитку обслуговування банками населення. По-друге, розробки в

цьому напрямку матимуть і практичне значення, оскільки комерційні банки на основі аналізу та запропонованих рекомендацій зможуть розширити коло послуг на роздрібному ринку, а це сприятиме збільшенню кількості клієнтів, і, відповідно, надходженню грошових заощаджень населення як інвестиційного ресурсу в реальну економіку.

Питання банківського обслуговування населення розглядали чимало авторів. Зокрема, Г. Панова у працях «Банківське обслуговування приватних осіб» та «Кредитна політика комерційного банку» фундаментально проаналізувала особливості банківського обслуговування населення [4]. Але таке обслуговування вона не виокремила як різновид банківського бізнесу, тобто банківське обслуговування населення розглянула як один із напрямків діяльності комерційного банку, не досліджуючи при цьому таких понять, як роздрібні банківські послуги, ринок роздрібних банківських послуг, маркетингова стратегія на ринку роздрібних банківських послуг. Близькими до досліджень Г. Панової є праці А. Казімагомедова [3]. Але, якщо Г. Панова, розглядаючи обслуговування населення банками, зосереджує увагу на трьох основних напрямках діяльності банків у цій галузі, а саме депозитному обслуговуванню фізичних осіб, кредитному та інвестиційному, то А. Казімагомедов проводить дослідження лише в двох напрямках – це депозитне і кредитне обслуговування. Згадані автори акцентують на традиційних методах банківського обслуговування населення. Частково проблему саме ринку роздрібних банківських послуг розглянув Ханс-Ульріх Дьоріг [2]. Він дає лише визначення ринку роздрібних банківських послуг, але не вдається до досліджень особливостей розвитку такого ринку, а також не характеризує ті новітні технології, які можуть бути використані на ньому. Дещо ближче до розв'язання даної проблеми підходять І. Мельникова, Ю. Орлов, К. Челюк. Але всі ці автори досліджують лише окремі напрямки банківського обслуговування населення, не розглядаючи при цьому цілісності ринку роздрібних банківських послуг.

Таким чином, розвиток ринку роздрібних банківських послуг у цілому є ще малодослідженою темою, а таким питанням, як впровадження новітніх технологій на даний ринок науковці майже не приділяли уваги. Тому розв'язанню згаданої проблеми, а саме впровадженню новітніх продуктів на ринок роздрібних банківських послуг і присвячена дана стаття.

Основним завданням, яке ми поставили перед собою, є характеристика новітніх банківських продуктів, спрямованих на роздрібних клієнтів, а також на розширення ринку роздрібних банківських послуг.

Стратегія більшості українських банків має на меті розширення клієнтської бази і зростання обсягу послуг, які надають, тобто заплановане стабільне збільшення кількості клієнтів і відповідне зростання обсягу залучених коштів. У жорстких умовах конкуренції на ринку роздрібних

банківських послуг значно зростає вимогливість клієнтів до якості банківського обслуговування. Одним із основних критеріїв є надійність банку, його імідж. За цих умов важливе значення має взаємодія банку і клієнта, особливо на ринку роздрібних банківських послуг. Оскільки ринок роздрібних банківських послуг – це ринок, на якому обслуговують населення, то найголовніше завдання комерційних банків – мобілізація та переміщення грошових коштів від населення до споживачів згаданих ресурсів.

Розвиток банківської справи в Україні дав змогу протягом короткого терміну охопити кредитно-фінансовими відносинами значні верстви населення. Банки постійно розширюють комплекс послуг, який вони надають фізичним особам, але необхідність створення комплексного пакета послуг, змушує комерційні банки шукати нові підходи, змінювати стратегію роздрібногo бізнесу.

Більшість комерційних банків прагнуть обслуговувати клієнта – фізичну особу з максимальним комфортом і наблизитися до нього у просторі й часі. Задля цього вони традиційно збільшують мережу філій і час обслуговування. Сучасні технології дають змогу досягти кращих результатів. Це і віддалене (дистанційне) банківське обслуговування фізичних осіб за допомогою банкоматів, і управління рахунками через Інтернет тощо. Так, зокрема, в Райфайзен Банку Аваль було започатковано ідею Інформаційної служби банку. Завдяки операторам цієї служби кожний власник пластикової картки в режимі реального часу може дізнатися залишок карткового рахунку, рух коштів на рахунку, отримати різноманітні консультації.

Одним із новітніх напрямків обслуговування фізичних осіб є впровадження такого виду віддаленого банківського обслуговування, як дистанційне управління рахунком із допомогою телефону. Технологією дистанційного управління рахунком з допомогою багатоканального телефону передбачено, що клієнт у режимі тонового набору, натискаючи клавіші на телефоні, дає розпорядження банківському комп'ютерові. За таким принципом була створена система платежів з допомогою телефону «Банк-телефойс» – новітній банківський продукт, проект якого розробляли у тісній співпраці з іноземними банками, що мають досвід у цій справі. Розроблення і впровадження банківського обслуговування з допомогою телефону здійснюють за трьома напрямками: банківська технологія, інформаційна технологія і маркетинг. Додатково система «Банк-телефойс» дає змогу отримати оперативну інформацію щодо всіх видів діяльності комерційного банку, офіційних та комерційних курсів валют на поточну дату. Користувач даної системи може дізнатися про залишки на своїх рахунках, здійснити платіж, отримати інформацію про виконані операції, замовити виписку тощо. Щомісяця безпосередньо в банку або поштою за

вказаною у договорі адресою клієнт може отримати докладну виписку і проконтролювати стан свого рахунку та проведені платежі. Розпорядження клієнтів обробляють без участі людини. Тому телефонувати можна протягом усієї доби. Вказівки клієнта виконують протягом поточного або найближчого операційного дня. Якщо користувач не зміг перейти на тоний режим, система підкаже, як це зробити, або після паузи, не дочекавшись відповіді, автоматично з'єднає з оператором. На нього при потребі можна перейти під час сеансу зв'язку. Послуга системи «Банк-телефон» зручна для фізичних осіб, які займаються підприємницькою діяльністю [3].

Перспективним напрямком розвитку ринку роздрібних банківських послуг в Україні є створення платіжної системи типу «Банк-телесервіс». Дана система має охоплювати пересічного споживача банківської послуги – фізичну особу. При розробленні такої платіжної системи потрібно врахувати її функції, вивчити потік платежів на території, яку вона обслуговуватиме. Система має бути:

- зручною та простою у використанні;
- високонадійною, особливо щодо цілісності й захисту даних;
- такою, що забезпечує високу якість послуг;
- такою, що має необхідні операційні характеристики, забезпечує швидкість опрацювання, передачі та отримання даних;
- гнучкою і придатною до легкої адаптації;
- універсальною щодо доступу в різних режимах часу;
- такою, що гарантує неможливість відміни та безповоротності платежів і розрахунків;
- такою, що забезпечує управління системними ризиками та стримує їх вплив;
- доступною за ціною для користувачів, пропонуючи прийнятний сервіс за прийнятну ціну в прийнятних межах часу.

Для приєднання до такої системи клієнтові необхідно буде відкрити поточний рахунок і укласти спеціальний договір. Користувач системи «Банк-телесервіс» має змогу здійснювати практично всі повсякденні операції, пов'язані з банківським обслуговуванням, а саме:

- оперативно контролювати надходження коштів на рахунок (при безготівковому переказі заробітної плати, дивідендів, відсотків за депозит);
- здійснити стандартні платежі (комунальні платежі, оплата міського та міжнародного телефонного зв'язку, мобільного зв'язку, навчання тощо);
- поповнити картку, переказавши кошти з поточного рахунку;

– розмістити тимчасово вільні кошти на депозит (після закінчення визначеного клієнтом терміну банк автоматично повертає їх разом із нарахованими відсотками на поточний рахунок) [1].

Запровадивши таку систему, банк отримує змогу на якісно новому рівні обслуговувати клієнтів. Обслуговування в даному випадку подібне до Інтернет-банкінгу, але витрати клієнта значно менші.

Завдяки автоматичному опрацюванню заявок можна обслужити більше клієнтів за тієї ж чисельності персоналу. Відтак зменшується собівартість операції, вплив «людського фактору», тобто робота банку з клієнтом стає безперебійною і надійнішою. Головна перевага для банку – залучення через цю систему нових клієнтів, збільшення обсягів продажу банківських продуктів та послуг.

Систему, що працює з фізичними особами, краще запроваджувати на регіональному рівні, тобто кожна обласна дирекція банку обслуговуватиме клієнтів у межах області. По-перше, це дасть змогу банкові пропонувати послуги за цінами, що є конкурентоспроможними в регіоні. По-друге, можна значно розширити перелік послуг у частині платежів населення. Адже банк спроможний заключити угоди з усіма комунальними службами не тільки на здійснення платежів від населення, а й на надання даних про заборгованість користувачів за даними послугами. Звичайно, створення і функціонування єдиної бази даних, її оперативне оновлення в реальному режимі часу можливе за умови інформаційної інтеграції між банками та підприємствами сфери послуг населенню.

Протягом 2002–2006 рр. ряд вітчизняних комерційних банків, а саме Райфайзен Банк Аваль, Приватбанк, Правекс-банк, брали участь у реалізації спільного з СП «Український мобільний зв'язок» проекту з випуску карток системи VISA, що поєднують традиційний платіжний засіб та фінансовий інструмент обслуговування ринку послуг мобільного зв'язку.

Українські комерційні банки впровадили у свою діяльність інформаційну частину послуги «мобільний банкінг» для абонентів мобільного зв'язку, які водночас є власниками платіжних карток. Користувачі цієї послуги отримали змогу одержувати інформацію про стан і рух коштів на картковому рахунку, операції, що були здійснені з використанням платіжних карток у реальному режимі часу.

Використовуючи новітні інформаційні технології, комерційні банки зможуть успішно реалізувати спільний проект у рамках Інтернет-еквайрингу. В результаті клієнти банку – власники платіжних карток зможуть безпечно розраховуватися за придбані товари на сайтах партнерів банків у мережі Інтернет.

Отже, впровадження новітніх банківських технологій є запорукою сталого розвитку не тільки окремого банку, а й у цілому ринку роздрібних банківських послуг. А це, в свою чергу, сприятиме підвищенню довіри на-

селення до всіх вітчизняних банків, що запроваджують ці технології, ширшому залученню вільних грошових коштів населення до розрахунків у безготівковій формі, спрощенню і прискоренню здійснення комунальних платежів.

Забезпечення комплексності обслуговування населення, оперативності та високої якості послуг напряму пов'язані зі запровадженням новітніх інформаційних технологій. Це дасть змогу наблизити послуги банку до клієнта, тим самим розширивши асортимент нетрадиційних роздрібних банківських послуг. Розглянуті новітні продукти – лише перші кроки в дослідженні ринку роздрібних банківських послуг, у подальшому відкривається широке поле для досліджень у цьому напрямку.

*In this article the consideration new technology the banking service of the people. The analyses of investigation and articles where beginnings unbind in this problem. Describe necessity enlargement assortment retail banking service. Describe the new banking products bank-telesevice and bank- televoys. Describe theirs positive lines and advantages for the bank and for the clients. In this article gives recommendations inculcation this productions on Ukraine market.*

### **Література**

1. Данилова Т. Н., Смирнова О. С. Банк как финансовый посредник трансформации сбережений в инвестиции // *Финансы и кредит*. – № 11. – 2005. – С. 20–26.
2. Деринг Ханс-Ульрих. Универсальный банк – банк будущего. Финансовая стратегия на рубеже века: Пер. с нем. – М.: *Международ. отношения*, 1990. – 384 с.
3. Казимагомедов А. А. Банковское обслуживание населения: зарубежный опыт. – М.: *Финансы и статистика*, 2002. – 256 с.
4. Панова Г. С. Кредитная политика коммерческого банка. – М.: *ИКЦ «ДИС»*, 1997. – 464 с.

**Стрішенець О.**

## **РОЗВИТОК РЕМІСНИЧОГО ВИРОБНИЦТВА В МІСТАХ ТЕРНОПІЛЛЯ У XVI–XVIII СТ.**

*Розглянуто стан розвитку різних галузей ремісництва Тернопільщини XVI–XVIII ст. Визначено найпоширеніші ремісничі професії. Відзначено, що навіть у порівняно великих міських поселеннях мешканці займалися, крім ремісництва, сільським господарством. Проаналізовано створення цехових ремісничих корпорацій, їх організаційну будову, обов'язки і права працівників. Висвітлено причини, що гальмували розвиток цехового ремісничого виробництва: пануючі феодально-кріпосницькі відносини, часті напади турецько-татарських орд, несприятливі кліматичні умови, посуха, епідемії тощо.*