

НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ

МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ РІШЕНЬ ЩОДО РЕІНЖИНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ БАНКУ

Монографія

*За загальною редакцією
доктора економічних наук, професора Г. М. Азаренкової*



Київ
УБС НБУ
2012

УДК 336.71:338.46

ББК 65.262.1

М 55

Авторський колектив:

доктор економічних наук, професор Г. М. Азаренкова (розділ 4, підрозділи 2.1 і 5.1);
кандидат економічних наук, доцент Н. В. Ізюмцева (підрозділ 3.3);
кандидат економічних наук Н. С. Лобігер (підрозділи 1.1, 1.3, 2.1 і 2.3, розділи 4 і 5);
кандидат економічних наук, доцент Л. П. Семенюк (підрозділи 1.2, 2.2, 3.1, 3.2 і 3.4);
кандидат технічних наук, доцент С. О. Шапов (розділ 6, підрозділи 2.2, 2.4, 3.4 і 5.1).

Рецензенти:

А. Я. Кузнєцова, доктор економічних наук, професор,
проректор з наукової та організаційної роботи

Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ)

Т. А. Васильєва, доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри банківської справи

Державного вищого навчального закладу

«Українська академія банківської справи Національного банку України» (м. Суми)

УДК 336.71:338.46

М 55 Механізми забезпечення якості рішень щодо реінжинірингу бізнес-процесів банку : монографія /авт. кол. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф.

Г. М. Азаренкової. – К. : УБС НБУ, 2012. – 334 с.

ISBN 978-966-484-145-7

Монографія присвячена теоретичним і практичним проблемам забезпечення якості управлінських рішень щодо реінжинірингу бізнес-процесів банку. Основну увагу приділено процесам формування якості управлінських рішень та оцінці її впливу на результативність та ефективність реінжинірингу бізнес-процесів банку. Результати досліджень авторів містять обґрунтування: необхідності реінжинірингу бізнес-процесів як в умовах сталого розвитку, так і за умов нестабільності розвитку банківської системи; категоріального апарату, необхідного для опису бізнес-процесів, процесів їх реінжинірингу, якості та ефективності. Запропоновано методичні підходи до ідентифікації бізнес-процесів банку, що потребують реінжинірингу, до його здійснення та впровадження у практичну діяльність банків. Побудовано і досліджено експериментальні моделі процесів реінжинірингу та процесу реструктуризації кредитних заборгованостей, що підтвердили продуктивність запропонованих методичних підходів. Показано вплив коректності документів, які містять управлінські рішення на результати реінжинірингових проектів, розроблено та експериментально випробувано методику контролю і забезпечення якості таких документів.

Для науковців, викладачів, аспірантів і студентів вищих навчальних закладів, а також може бути використана фахівцями різного рівня у практичній діяльності банків.

© Університет банківської справи
Національного банку України, 2012

ISBN 978-966-484-145-7

ЗМІСТ

ВСТУП	5
Розділ 1. РЕІНЖИНІРИНГ У СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ	9
1.1. Становлення і розвиток банківської системи	10
1.2. Особливості побудови стратегії змін в умовах сталого розвитку банківського бізнесу	15
1.2.1. Роль маркетингової стратегії у розв'язанні проблем ефективності банківського бізнесу	15
1.2.2. Планування маркетингової стратегії банку, її зв'язок із фінансовою стратегією	23
1.2.3. Особливості стратегій розвитку основних елементів комплексу маркетингу банківської установи	33
1.2.4. Методичні аспекти впровадження діагностичної моделі аналізу ефективності банківської діяльності в систему стратегічного маркетингового планування	53
1.3. Особливості розвитку банківської діяльності в умовах економічної нестабільності	63
Розділ 2. КАТЕГОРІЙНИЙ АПАРАТ ОПИСУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ БАНКУ, ПРОЦЕСІВ ЇХ РЕІНЖИНІРИНГУ, ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ	75
2.1. Банк як комерційне підприємство особливого типу	76
2.2. Процесний підхід до визначення понять банківської діяльності	83
2.3. Поняття реінжинірингу бізнес-процесів банку як засобу антикризового управління	91
2.4. Семіотичний підхід до опису бізнес-процесів	98
Розділ 3. МАРКЕТИНГОВИЙ ПІДХІД ДО РЕІНЖИНІРИНГУ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ	107
3.1. Методика розроблення нових банківських послуг, орієнтованих на цільовий сегмент ринку	108
3.2. Удосконалення механізму ціноутворення та оцінювання ефективності впровадження нової банківської послуги	119
3.3. Життєвий цикл бізнес-процесів банку в умовах реінжинірингу	127
3.4. Рішення початкових стадій реінжинірингу бізнес-процесів банку	140

