

ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ БУХГАЛТЕРСЬКОГО ОБЛІКУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Кузь В.І.

Буковинський державний фінансово-економічний університет

У статті досліджено сутність та теоретичні аспекти функціонування системи бухгалтерського обліку підприємства. Визначено складові системи бухгалтерського обліку. Наведено якісні та кількісні параметри оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку підприємства. З'ясовано вплив на ефективність системи бухгалтерського обліку загальних показників та процесів господарської діяльності. Встановлено залежність між організаційними аспектами функціонування системи бухгалтерського обліку та її ефективністю.

Ключові слова: бухгалтерський облік, ефективність системи бухгалтерського обліку, інформаційні запити, організація бухгалтерського обліку, система бухгалтерського обліку, система управління, складові системи бухгалтерського обліку.

Постановка проблеми. Ефективність фінансово-господарської діяльності суб'єкта господарювання в значній мірі залежить від побудови ефективної системи управління, що значною мірою залежить від якісних параметрів внутрішніх взаємозв'язків між підсистемами системи управління. Вагомими взаємозв'язками із системою управління характеризується інформаційна система підприємства в основі якої домінують складовою є система бухгалтерського обліку. Важливість бухгалтерського обліку в системі управління пов'язана з необхідністю генерування масивів релевантної інформації на всіх етапах прийняття управлінських рішень. Організація та ведення бухгалтерського обліку – імперативна норма створення та функціонування будь-якого суб'єкта господарювання. Проте на практиці основними цілями системи бухгалтерського обліку залишаються дії облікового персоналу, спрямовані на складання фінансової звітності підприємства, залишаючи без належної уваги облікові процедури як інструменту інформаційного забезпечення системи управління. За даних умов ефективність функціонування системи бухгалтерського обліку піддається сумніву. Проте, з метою виконання поставлених управлінських цілей, незважаючи на досить абстрактне трактування категорії «ефективність», управлінському персоналу підприємства слід оцінювати функціонування системи бухгалтерського обліку за кількісними та якісними параметрами задля вирішення ідентифікованих проблем інформаційного забезпечення системи управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню теоретичних та практичних аспектів функціонування системи бухгалтерського обліку на підприємстві приділена значна увага як зарубіжних так і вітчизняних науковців, зокрема: Ф.Ф. Бутинця, Л. Гордона, М. Дестіра, Ю.А. Кузьмінського, С.А. Кузнецової, О.А. Лаговської, Д. Міллера, Л.В. Нападовської, А. Ніколеоу, М.Л. Пятова, Х. Саяді, Я.В. Соколова, Х. Хашем-Неяда та інших. Проте, не применшуючи значення результатів вже існуючих наукових розвідок в рамках порушеної проблеми, слід зауважити про необхідність продовження науково-практичних досліджень ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку. Причиною такого стану речей є багатоаспектність системи бухгалтерського обліку, яка продиктована змінами у внутрішньому і зовнішньому середовищі функціонування суб'єкта господарювання, динамізмом умов господарювання та ускладненням управлінського процесу.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Визначити якісні та кількісні параметри оцінки ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку підприємства.

Мета статті. Розкрити сутність системи бухгалтерського обліку на підприємстві, здійснити ідентифікацію якісних та кількісних аспектів оцінки ефективності її функціонування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Бухгалтерський облік – процес виявлення, вимірювання, реєстрації, накопичення, узагальнення, зберігання та передачі інформації про діяльність підприємства зовнішнім та внутрішнім користувачам для прийняття рішень. Дане визначення характеризує сутність та цільові орієнтири бухгалтерського обліку з точки зору процедурного підходу. В цілях побудови системи управління бухгалтерський облік слід розглядати як процес ідентифікації релевантної фінансової та нефінансової інформації, її вимірювання та передачу користувачам, що дозволяє їм продукувати обґрунтовані судження і приймати управлінські рішення, раціональні у своїй побудові.

Система бухгалтерського обліку функціонує з метою надання користувачам (суб'єктам запиту) необхідної інформації для прийняття управлінських рішень. Дане твердження при дослідженні значення бухгалтерського обліку в управлінні підприємством вимагає розуміння процесу прийняття управлінських рішень та ідентифікації користувачів облікової інформації, їх інформаційних запитів.

Отже, важливою передумовою побудови ефективної системи бухгалтерського обліку на підприємстві, здатної максимально задовольняти інформаційні потреби користувачів, є визначення кількісних та якісних параметрів оцінки її ефективності. Для виконання даного завдання доцільно розкрити сутність системи бухгалтерського обліку та її складових.

Бутинець Ф.Ф. систему бухгалтерського обліку розглядає як сукупність елементів певного змісту і форми, які пов'язані між собою і об'єднані в єдине ціле відповідною взаємодією, і надають інформацію про стан та рух ресурсів підприємства, про характер і результати господарської діяльності в єдиному грошовому вимірнику [2, с. 127]. На думку Ю.А. Кузьмінського система бухгалтерського обліку – це методи і методика їх застосування, форми, за якими ведеться бухгалтерський облік [4, с. 9]. Нападовська Л.В. вважає, що система бухгалтерського обліку складається з набору практично не пов'язаних між собою локальних завдань – окремих об'єктів бухгалтерського обліку [7, с. 5]. Кузнецова С.А. стверджує, що система бухгалтерського обліку – це сукупність процесів збору, вимірювання, зберігання, аналізу, складання звітності. Це облікова система або така сукупність взаємодіючих між собою елементів, яка утворює визначену цілісність, володіє певними інтегральними властивостями та може виконувати в середовищі певні функції [3, с. 15].

Лаконічно та узагальнено підходять до трактування суті системи бухгалтерського обліку зарубіжні дослідники, такі як, Ф.К. Беа, Е. Дихтл, М. Швайггер: «система бухгалтерського обліку є основою інформаційної системи з метою надання інформації для управління підприємством» [6, с. 21].

Систематизуючи та аналізуючи визначення системи бухгалтерського обліку, що наведені науковцями, можна зробити наступні висновки:

1) система бухгалтерського обліку – це сукупність взаємопов'язаних елементів, які пов'язані між собою методами і методиками їх оброблення;

2) кожний з елементів системи покликаний виконувати індивідуальні, а в сукупності – загальні завдання інформаційного забезпечення системи управління;

3) елементи системи є носіями інформації про ресурси та результати господарської діяльності підприємства.

В умовах глобалізації економічних процесів, посилення конкурентної боротьби та підвищення невизначеності умов господарювання до системи бухгалтерського обліку висуваються додаткові вимоги, пов'язані із оцінкою тенденцій розвитку зовнішнього суспільного та економічного середовища. А виконання завдань управлінського процесу вимагає від системи бухгалтерського обліку продукування даних в альтернативних оцінках та даних спрямованих на оцінку об'єктів, явищ та процесів у перспективі.

За таких умов під системою бухгалтерського обліку підприємства слід розуміти сукупність елементів, які взаємопов'язані між собою та є носіями ін-

Таблиця 1

Параметри оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку

Параметри	Характеристика
Якісні параметри ефективності	
Чіткість інформаційних запитів користувачів	Розбірливість та періодичність однотипних інформаційних запитів користувачів дозволяють раціоналізувати процес організації бухгалтерського обліку, що свідчить про його ефективність
Доречність облікової інформації запитам користувачів	Свідченням про ефективність системи бухгалтерського обліку є відповідність облікової інформації інформаційним запитам користувачів
Зрозумілість та адекватність тлумачення облікових даних	Облікова інформація повинна відповідати єдиним методологічним аспектам формування або ж аспектам, які зрозумілі користувачам
Достовірність облікової інформації	Облікова інформація не містить помилок або ж іншого роду викривлень – це свідчення ефективності системи бухгалтерського обліку
Зіставність облікової інформації	Ефективними для управління є облікові дані, які подані в розрізі декількох звітних періодів
Доступність до облікових даних	Користувачі інформації в межах повноважень повинні мати доступ до облікових даних за посередництва працівників бухгалтерської служби
Зв'язок між продуцентом та користувачем облікової інформації	На ефективність системи бухгалтерського обліку впливає можливість уточнення користувачами змісту та форми представлення облікової інформації, отримання додаткових пояснень від бухгалтерів тощо
Форма представлення облікової інформації	Ефективною система бухгалтерського обліку є тоді коли вона здатна забезпечити оперативне подання інформації в різних формах відповідно до запитів користувачів
Зв'язок облікової інформації із даними зовнішнього середовища	На ефективність системи бухгалтерського обліку вказує можливість поєднання облікових даних з інформацією із зовнішнього середовища в одному інформаційному запиті користувача
Кваліфікація та професійні компетенції облікових працівників	Ефективне функціонування системи бухгалтерського обліку забезпечується наявністю відповідної кваліфікації та професійних компетенцій в облікових працівників, постійним їх підвищенням, достатнім стажем роботи
Кількісні параметри ефективності	
Достатність облікової інформації	Ефективність системи бухгалтерського обліку забезпечується можливістю повноцінного задоволення потреб користувачів в облікових даних
Оперативність надання облікової інформації	Про ефективність системи бухгалтерського обліку свідчить ефективне в часі задоволення інформаційних запитів користувачів
Обсяги надання облікової інформації	Для задоволення інформаційних потреб користувачів облікова система повинна генерувати тільки релевантні дані або ж облікові дані із чітким виділенням та групуванням релевантних показників та суміжної інформації
Витрати на організацію формування та передачу облікової інформації	Витрати на організацію повинні бути мінімальними та значно меншими за ефект від використання облікової інформації
Затрати праці облікових працівників на представлення облікової інформації	На ефективність функціонування системи бухгалтерського обліку впливає вибір оптимальної форми ведення бухгалтерського обліку як форми з певним набором облікових реєстрів
Управлінська бухгалтерська звітність	Організація та ведення управлінського обліку з певним набором управлінської бухгалтерської звітності свідчить про ефективність системи бухгалтерського обліку як інструменту задоволення інформаційних потреб користувачів
Аналітична та контрольна робота на підприємстві	На ефективність функціонування системи бухгалтерського обліку впливає частота та результати здійснення контрольно-аналітичної роботи
Бухгалтерська служба	Вибір оптимальної форми та структури бухгалтерської служби підвищує оперативність оброблення і подачі користувачам облікової інформації, мінімізує витрати на організацію її роботи

формації про об'єкти внутрішнього та зовнішнього середовища, щодо яких можливе застосування різних альтернативних методів та методик оброблення в залежності від поставлених управлінських завдань.

Складовими системи бухгалтерського обліку на підприємстві є:

1) технологія бухгалтерського обліку (первинне документальне спостереження, документообіг, відображення об'єктів обліку на бухгалтерських рахунках, аналітичний облік, облікові реєстри, звітність тощо);

2) виконання посадових обов'язків обліковими працівниками (організаційна структура бухгалтерської служби, права, обов'язки та відповідальність облікових працівників, кваліфікаційні вимоги до облікових працівників тощо);

3) інформаційне, технічне, ергономічне та інші види забезпечення обліку (рух облікової інформації, методи і засоби подання облікових даних, забезпечення облікових працівників нормативними даними та технічними засобами, умови праці облікових працівників тощо);

4) перспективний розвиток бухгалтерського обліку (зміни бухгалтерського законодавства, умов господарювання, організаційної структури управління, виробничої структури, плани розвитку бухгалтерського обліку, недоліки функціонування системи бухгалтерського обліку тощо).

Деталізація складових системи бухгалтерського обліку не є обмеженою. Процес поділу досліджуваної системи на складові здійснюється з метою та в масштабах визначення ідентифікації необхідних елементів щодо яких слід застосувати критерії оцінки ефективності.

Перш ніж навести якісні та кількісні параметри оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку звернемо увагу на бачення вітчизняних та зарубіжних науковців щодо порушеного питання. Ніколеоу А. для оцінки ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку на підприємстві пропонує використовувати показники, які характеризують рівень задоволення користувачів якістю інформації, а саме: зміст інформації, що надається користувачам, достовірність та точність, форма представлення, легкість використання, вчасність [10, с. 95]. На думку Л. Гордона та Д. Міллера такими ознаками є показники, які характеризують обсяг нефінансової інформації та інформації про зовнішнє середовище, яка генерується системою бухгалтерського обліку, частота звітності та адаптивність до потреб структурних підрозділів [9, с. 60]. Саяді Х., Дестгір М., Хашем-Неяд Х.: «межі інформації, тобто поєднання фінансової та нефінансової, внутрішньої та зовнішньої інформації, своєчасність – здатність системи бухгалтерського обліку задовольняти потреби користувачів шляхом своєчасного надання звітів, агрегування – здатність накопичувати та систематизувати інформацію в межах визначеного періоду часу» [11, с. 51-52].

На думку О.А. Лаговської, яка розглядає систему бухгалтерського обліку як комунікаційний процес, для оцінки ефективності комунікацій облікового типу доцільно використовувати наступні якісні критерії: 1) відповідність змісту представленої інформації потребам користувача, сформованим у відповідному запиті; 2) зрозумілість змісту інформації, представленої користувачу у відповідному обліковому повідомленні; 3) зрозумілість та зручність форми представлення інформації користувачу; 4) наявність зворотного зв'язку із користувачами інформації [5, с. 170-171]. В якості кількісних параметрів можуть використовуватися:

1) оперативність передачі облікової інформації, генерованої системою бухгалтерського обліку на запит реципієнта; 2) витрати на організацію облікових комунікацій та передачу інформації, порівняння їх величини із отриманим ефектом; 3) затрати праці облікових працівників на передачу комунікаційних повідомлень; 4) кількість каналів, що використовуються для передачі інформації, їх пропускна здатність; 5) кількість облікових повідомлень в процесі комунікаційної взаємодії за певний проміжок часу; 6) кількість основних одержувачів інформації, частота отримання ними повідомлень [5, с. 171].

Ефективність будь-якого явища чи процесу вимірюється співвідношенням затрат ресурсів та результатом (ефектом) його функціонування, винятком не став й бухгалтерський облік: «витрати на облік повинні бути завжди меншими за економічний ефект, який отримується від практичного використання його інформації» [8, с. 218]. Проте у випадку оцінки ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку даний підхід є проблематичним.

В табл. 1 наведені якісні та кількісні параметри оцінки ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку підприємства.

Дотримання якісних та кількісних параметрів ефективності системи бухгалтерського обліку забезпечується за допомогою вжиття ефективних організаційних заходів. До них слід віднести: ведення бухгалтерського обліку за допомогою програми комплексної автоматизації, її налаштування під особливості господарського процесу підприємства; розробка пакету організаційно-розпорядчої документації (робочий план рахунків, графіки документообігу, посадові інструкції облікових працівників тощо); організація та ведення управлінського стратегічного обліку; формування інформаційної політики підприємства та вжиття заходів щодо захисту облікової інформації; організація роботи суб'єкта внутрішнього аудиту на підприємстві тощо.

Між процесом управління на підприємстві, результативністю його господарської діяльності та ефективністю системи бухгалтерського обліку наявні безумовні зв'язки. Результатом ефективного управління є отримання прибутку, досягнення стратегічних конкурентних переваг на ринку, підвищення ринкової вартості підприємства тощо. В свою чергу ефективність управління поряд з іншими факторами забезпечується належним інформаційним забезпеченням процесу прийняття управлінських рішень в основу якого покладено функціонування системи бухгалтерського обліку: «... забезпечення ефективного управління підприємством – головна ціль обліку» [8, с. 23]. За даних умов не можна відкидати факти отримання підприємством прибутку чи збільшення його ринкової вартості як свідчення про ефективну організацію та ведення бухгалтерського обліку на підприємстві, і навпаки. Також про ефективність управління в ринкових умовах господарювання свідчить платоспроможний стан підприємства. Його дотримання забезпечується рівномірним надходженням грошових коштів та відповідною синхронністю погашення зобов'язань, дещо ідентичною динамікою дебіторської та кредиторської заборгованостей, раціональним використанням вільних залишків грошових коштів тощо. Прийняття управлінських рішень спрямованих на дотримання платоспроможності підприємства не можливе без формування аналітичних даних системи бухгалтерського обліку про рух грошових коштів та стан розрахунково-платіжної дисципліни. Забезпечення платоспроможного стану діяльності підприємства можна вважати

індикатором ефективного функціонування системи бухгалтерського обліку, і навпаки.

Наведені критерії оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку спрацьовують за умови використання облікових даних при прийнятті обґрунтованих, оптимальних та конструктивних управлінських рішень. В свою чергу втрата платоспроможності та зниження результативності господарської діяльності внаслідок управлінської помилки не є підставою вважати систему бухгалтерського обліку неефективною.

Мірилом ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку на підприємстві можуть виступати результати інвентаризаційної роботи, особливо позапланового характеру. Незаперечним є факт, що «за допомогою інвентаризації контролюється збереження матеріальних цінностей і грошових коштів, перевіряється повнота та достовірність даних бухгалтерського обліку й звітності» [1, с. 70]. Отже, в ході проведення інвентаризації підтвердження повноти облікових даних та відсутність відхилень між фактичними даними та даними бухгалтерського обліку є свідченням ефективності системи бухгалтерського обліку на підприємстві, і навпаки.

На ефективність функціонування системи бухгалтерського обліку на підприємстві може вказати висловлена аудитором позитивна думка в аудиторському звіті за результатами аудиту фінансової звітності. У випадку висловлення аудитором негативної думки інформація з аудиторського звіту про виявлені помилки є індикатором неефективності окремих аспектів системи бухгалтерського обліку.

Оцінка ефективності функціонування системи бухгалтерського обліку підприємства дозволяє ви-

явити вузькі місця в організації та веденні бухгалтерського обліку, у задоволенні інформаційних потреб користувачів, забезпечити систему управління релевантною інформацією, а також підвищити результативність господарської діяльності в контексті прийняття раціональних управлінських рішень.

Висновки та напрями подальших досліджень. За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки та окреслити напрями подальших досліджень: 1) система бухгалтерського обліку в системі управління підприємством априорі виконує функцію забезпечення управлінського персоналу усіх рівнів управління, сформованою відповідно до єдиних методологічних засад, аналітичною та узагальненою інформацією, необхідною для поточного та стратегічного планування, аналізу, контролю та прийняття управлінських рішень з метою досягнення визначених цілей господарської діяльності підприємства; 2) важливою передумовою побудови ефективної системи бухгалтерського обліку на підприємстві, здатної максимально задовольняти інформаційні потреби користувачів, є визначення кількісних та якісних параметрів оцінки її ефективності; 3) якісні параметри оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку передбачають дослідження чіткості, доречності, зрозумілості, достовірності облікової інформації, що надається користувачам. Кількісні параметри – спрямовані на аналіз достатності, оперативності, масштабів та витрат підготовки і представлення облікової інформації користувачам; 4) подальші дослідження слід спрямувати на розробку методики оцінки ефективності системи бухгалтерського обліку, спрямованої на задоволення загальних та індивідуальних інформаційних потреб користувачів.

Список літератури:

1. Бутинець Ф. Ф. Теорія бухгалтерського обліку: Підручник для студентів спеціальності 7.050106 «Облік і аудит» вищих навчальних закладів. / 3-є вид., доп. і перероб. / Ф. Ф. Бутинець. – Житомир: ПП «Рута», 2003. – 444 с.
2. Бухгалтерський словник / За ред. проф. Ф. Ф. Бутиця. – Житомир, 2001. – 224 с.
3. Кузнєцова С. А. Система бухгалтерського обліку: методологічні та правові аспекти формування / С. А. Кузнєцова // Бухгалтерський облік і аудит. – 2008. – № 4. – С. 15-21.
4. Кузьмінський Ю. А. Що таке система бухгалтерського обліку? / Ю. А. Кузьмінський // Бухгалтерський облік і аудит. – 2006. – № 6. – С. 8-11.
5. Лаговська О. А. Обліково-аналітичне забезпечення вартісно-орієнтованого управління: теорія та методологія: монографія / О. А. Лаговська. – Житомир: ЖДТУ, 2012. – 676 с.
6. Маренич Т. Сутність бухгалтерського обліку як системи економічного регулювання / Т. Маренич // Бухгалтерський облік і аудит. – 2009. – № 2. – С. 21-26.
7. Нападовська Л. Удосконалення системи бухгалтерського обліку в Україні / Л. Нападовська // Бухгалтерський облік і аудит. – 2012. – № 6. – С. 3-7.
8. Соколов Я. В. Бухгалтерський учет для руководителя: учеб.-практ. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. / Я. В. Соколов, М. Л. Пятов. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 232 с.
9. Gordon L. Contingency Framework for the Design of Accounting Information Systems / L. Gordon, D. Miller // Accounting, Organizations and Society. – 1976. – Vol. 1, № 1. – P. 59-69.
10. Nicolaou A. A. Contingency Model of Perceived Effectiveness of Accounting Information System: Organizational coordination and control effects / A. A. Nicolaou // International Journal of Accounting Information System. – № 1. – 2000. – P. 91-105.
11. Sajady H. Evaluation of Effectiveness of Accounting Information Systems / H. Sajady, M. Dastgir, H. Hashem Nejad // International Journal of Information Science & Technology. – 2008. – Vol. 6, Number 2. – P. 49-59.

Кузь В.И.

Буковинский государственный финансово-экономический университет

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА НА ПРЕДПРИЯТИИ**Аннотация**

В статье исследована сущность и теоретические аспекты функционирования системы бухгалтерского учета предприятия. Определены составляющие системы бухгалтерского учета. Приведены качественные и количественные параметры оценки эффективности системы бухгалтерского учета предприятия. Выяснено влияние на эффективность системы бухгалтерского учета общих показателей и процессов хозяйственной деятельности. Установлена зависимость между организационными аспектами функционирования системы бухгалтерского учета и ее эффективностью.

Ключевые слова: бухгалтерский учет, эффективность системы бухгалтерского учета, информационные запросы, организация бухгалтерского учета, система бухгалтерского учета, система управления, составляющие системы бухгалтерского учета.

Kuz V.I.

Bukovyna State University of Finance and Economics

EFFICIENCY OF ACCOUNTING SYSTEM AT ENTERPRISE**Summary**

The article studies the nature and theoretical aspects of the enterprise's accounting system. The components of accounting have been defined. Qualitative and quantitative parameters of assessing the effectiveness of the accounting system of enterprise have been offered. The influence of general indexes and processes of economic activity on the efficiency of accounting has been found out. The dependence between organizational aspects of the accounting system and its efficiency has been determined.

Keywords: accounting, efficiency of accounting, information requests, accounting organization, accounting system, system of management, components of accounting system.

УДК 339.138:336.71

**ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ УКРАЇНСЬКИХ БАНКІВ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

Куценко Г.К.

Одеський національний економічний університет

Стаття присвячена аналізу та узагальненню теоретичних концепцій маркетингу в галузі взаємовідносин з клієнтами. Досліджено активність вітчизняних банків в соціальних мережах. Визначено основні принципи управління якістю. Обґрунтовано роботу менеджерів з персоналом як сполучною ланкою між банком і клієнтом. Ставиться питання про необхідність розробки показників ефективності даної роботи, адаптованих під специфіку банківського бізнесу.

Ключові слова: клієнтоорієнтованість, маркетинг взаємовідносин, соціальна мережа, обслуговування клієнтів, управління якістю.

Постановка проблеми. Зважаючи на еволюцію поглядів на взаємовідносини між клієнтом та банком, взаємодія цих двох компонентів вийшла на відчутно новий рівень. Клієнт став основним активом банківської установи. Беручи до уваги той факт, що кризові явища в економіці спричинили зниження купівельної спроможності, клієнти, як потенційні, так і наявні, стали більш обережними, раціональними та вимогливими. Безперечними є положення, що «клієнт завжди правий», «споживач – базова складова бізнесу», але час переходити від тривіальних декларацій до розробки конкретних технологій та алгоритму роботи з клієнтом, що буде адаптована відповідно до специфіки роботи банку. Безумовно, брошури, що закликають до дій своїми яскравими назвами на кшталт «Як завоювати клієнта» або ж «Продавай швидко», містять корисні поради щодо керівництва, але вони носять досить поверхневий харак-

тер, в них відсутні ґрунтовні управлінські та економічні узагальнення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Відчутний внесок у дослідження питань роботи банку з власною клієнтською базою зробили наступні автори: Г.Г. Абрамшвілі, В.Г. Виноградов, Д.М., С.І. Гончарук, П.С. Зав'яловим, С.А. Єрохін, Д.В. Завадська, О.А. Кириченко, С.М.Козьменко, Ф. Котлером, Ж.Ж. Ламбеном, Б. Міллер, А.Ф.Павленко, В.С. Пономаренко, П.Г. Перерва та низка інших, що розглянули не лише загальні проблеми управління маркетинговою діяльністю у банку, а й розвинули тему розробки механізмів впровадження наявних стратегій.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Основною проблемою є поверхнєве дослідження окремих питань щодо взаємодії з клієнтами; визначення основних положень, на яких ґрунтується дана взаємодія.