

Кейко Є.В.

здобувач вищої освіти на другому (магістерському) рівні

Чередніченко Н.Ю.

доктор педагогічних наук, професор

Центральноукраїнський національний технічний університет

м. Кропивницький, Україна

СТРАТЕГІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА АСОРТИМЕНТОМ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

Діяльність банків у сучасних умовах характеризується високою конкуренцією, швидкими змінами фінансового середовища, розвитком цифрових технологій та зростанням вимог клієнтів. Традиційні підходи до формування продуктового портфеля та контролю якості послуг стають недостатньо ефективними, тому підвищення конкурентоспроможності банку потребує системного управління якістю та асортиментом послуг. Це дозволяє більш оперативно реагувати на зміни ринку та потреби клієнтів. Крім того, такий підхід сприяє підвищенню ефективності використання ресурсів та зміцненню позицій банку на фінансовому ринку.

Система управління якістю передбачає впровадження стандартизованих процедур контролю, моніторинг ефективності обслуговування та оцінку задоволеності клієнтів. Це дозволяє своєчасно виявляти недоліки та коригувати їх, підвищуючи довіру клієнтів і лояльність до банку. Паралельно оптимізація асортименту послуг на основі аналізу потреб клієнтів, фінансових можливостей та стану ринку забезпечує створення актуальних і конкурентоспроможних пропозицій [2].

Інтеграція управління якістю та асортиментом формує комплексний підхід до підвищення ефективності банку. Системний контроль обслуговування, оптимізація продуктового портфеля та аналітика даних дозволяють адаптуватися до змін зовнішнього середовища, підвищити ефективність взаємодії з клієнтами та зміцнити фінансову стабільність.

Особливого значення набуває цифровізація процесів управління якістю та асортиментом послуг. Використання онлайн-сервісів, мобільних додатків, дистанційного обслуговування та аналітичних платформ покращує доступність послуг і прискорює реакцію на зміни потреб клієнтів, підвищуючи їхню задоволеність, оптимізуючи витрати та збільшуючи прибутковість банку [1].

Таким чином, управління якістю та асортиментом банківських послуг є стратегічним інструментом підвищення конкурентоспроможності фінансових установ. Воно забезпечує комплексне бачення процесів обслуговування, ефективне управління ресурсами, високий рівень лояльності клієнтів та адаптацію до змін фінансового та технологічного середовища, сприяючи сталому розвитку банку та зміцненню його позицій на ринку.

Література:

1. Бей, Г., Шперчук, А., & Думанська, А. (2022). Можливості застосування технологій AI в системі стратегічного управління розвитком банківської установи. *Економіка та суспільство*, (44). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-53>
2. Данилюк, О. В., Забурмеха, Є. М., & Замазій, О. В. (2025). Стратегії розвитку підприємств сфери послуг. *Трансформаційна економіка*, (2 (11)), 37-41. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2025-11-6>