

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

**«ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВА НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ І
ВИЗНАЧЕННЯ НАПРЯМКІВ ЇЇ ПІДВИЩЕННЯ»**

Виконав: здобувач 4 курсу, групи МГ-20зс
Спеціальності 075 Маркетинг

шифр і назва

Грищенко Микола Миколайович
ПІБ

Керівник: Тараненко І.В., д. е. н., професор
прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання

**Дніпро
2024**

АНОТАЦІЯ

Грищенко М. Дослідження конкурентоспроможності підприємства на ринку банківських послуг і визначення напрямків її підвищення.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні аспекти та практичні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємств. Визначено сутність та фактори конкурентоспроможності, а також описано методи її дослідження та оцінювання. Здійснено аналіз та оцінку конкурентоспроможності АТ КБ «ПриватБанк», надано загальну характеристику діяльності, проведено аналіз ринку та конкурентів, сегментування ринку та SWOT-аналіз. Розроблено маркетингові заходи з підвищення конкурентоспроможності банку на базі маркетингового дослідження споживачів, здійснено обґрунтування запропонованих заходів, а також оцінку результатів.

Ключові слова: ринок банківських послуг, сегментування ринку, конкурентоспроможність, SWOT-аналіз, маркетингові заходи

SUMMARY

Hryshchenko M. Research of the competitiveness of the enterprise in the market of banking services and determination of directions for its improvement.

This paper examines theoretical aspects and practical approaches to assessing the competitiveness of enterprises. The essence and factors of competitiveness are defined, as well as the methods of its research and evaluation are described. An analysis and assessment of the competitiveness of JSC CB "PrivatBank" was carried out, as well as the general characteristics of the activity was provided, and analysis of the market and competitors, market segmentation and SWOT analysis were completed. Marketing measures to increase the bank's competitiveness were developed on the basis of consumer marketing research, the justification of the proposed measures was carried out, as well as the evaluation of the results.

Keywords: market of banking services, market segmentation, competitiveness, SWOT analysis, marketing activities

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА	8
1.1. Сутність і фактори конкурентоспроможності підприємства	8
1.2. Методи дослідження і оцінювання конкурентоспроможності підприємства	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ І ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	22
2.1. Загальна характеристика діяльності АТ КБ «ПриватБанк»	22
2.2. Аналіз ринку банківських послуг.	30
2.3. Сегментування ринку банківських послуг, визначення цільових сегментів і позиціонування АТ КБ «ПриватБанк»	38
2.4. Оцінка конкурентоспроможності АТ КБ «ПриватБанк»	43
2.5. SWOT-аналіз	47
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА МАРКЕТИНГОВИХ ЗАХОДІВ З ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	52
3.1. Маркетингове дослідження відношення споживачів до банківських продуктів і послуг	52
3.2. Запропоновані заходи з підвищення конкурентоспроможності та їх обґрунтування	59
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	77
ДОДАТКИ	83

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Пермінова С.О., Романко Є.В. Управління конкурентоспроможністю як фактор успіху сучасного підприємства Молодий вчений. 2016. № 2. С. 70-74.
2. Петрушка Т.О. Чинники формування та показники оцінювання конкурентоспроможності промислових підприємств. Причорноморські економічні студії. 2017. Вип. 10. С. 125-129
3. Романко Є.В. Управління конкурентоспроможністю як фактор успіху сучасного підприємства. Молодий вчений. 2019. № 2. С. 70-74
4. Солнцев С. О., Бажеріна К.В., Гребньов Б.М. Управління конкурентоспроможністю підприємства в умовах марочної та немарочної конкуренції : монографія. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, Від-во «Політехніка», 2017. 204 с
5. Павлова В.А. Конкурентоспроможність підприємства: оцінки та стратегія забезпечення. Дніпропетровський ун-т економіки та права. Днепр: Видавництво ДУЕП, 2019. 276 с
6. Минко Л.М. Сутність і складові поняття конкурентоспроможності підприємства. Наукові праці Національного університету харчових технологій. 2018. Т. 21, № 1. С. 86-92.
7. Мерчанський В.В. Конкурентоспроможність підприємства та управління стратегією його розвитку: моногр. Харків: Економіка та право, 2018. 156 с
8. Левицька А.О. Методи оцінки конкурентоспроможності підприємства: вітчизняні та закордонні підходи до класифікації. Механізм регулювання економіки. 2018. № 4. С.155-161
9. Костюк Л.А. Теоретичні та методичні засади оцінки конкурентоспроможності. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (Економічні науки). 2017. Випуск 2. С. 25-32.

10. Корж Т.І. Методологічні аспекти та методичні принципи оцінки конкурентоспроможності. Науковий вісник ЧДІЕУ. 2019. № 3 (11). С. 153–161.
11. Коваленко А. М. Оцінка стану конкурентного середовища та основні напрями його розвитку. Актуальні проблеми економіки. 2020. № 9. С. 46
12. Кириченко О.М., Мігдальський А.В. Методи оцінювання конкурентоспроможності підприємства. Ефективна економіка. 2017. № 2. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5428>
13. Вербицька Г. Оцінка конкурентоспроможності підприємства. Вісник Тернопільського національного економічного університету. 2019. №1. С.69–78.
14. Завсєгдашній В.О., Завсєгдашня І.В. Комплексна оцінка факторів конкурентоздатності підприємств. Вісник Криворізького технічного університету: Зб. наук. праць. Вип. 12. Кривий Ріг: КТУ, 2018. С.244-250.
15. Драган О.І. Управління конкурентоспроможністю підприємств: теоретичні аспекти : монографія. К. : ДАКККіМ, 2016. 160 с.
16. Вілько Д.О. Сучасні підходи до оцінки конкурентоспроможності підприємства. Економіка. Фінанси. Право. 2017. № 5(2). С. 9-12
17. Грицишин Н. Оцінка конкурентоспроможності підприємства Вісник Львівського університету. Серія економічна. Вип. 33. 2017. С.431–436.
18. Груб'як С.В. Сучасні аспекти розроблення і прийняття управлінських рішень. Економіка і суспільство. Мукачівський державний університет. 2017. Випуск №7. С.456.
19. Бондаренко Г.С. Управління конкурентоспроможністю підприємства: автореф. на здоб. наук. ступ. к.е.н. Харків: ХДЕУ, 2012. 20 с
20. Воронкова А.Е. Стратегічне управління конкурентоспроможним потенціалом промислових підприємств: Х.: Економіка та право, 2018. 232 с.
21. Офіційний сайт АТ "ПриватБанк" URL: <https://privatbank.ua/>
22. Трикало Р.І. Фінансовий аналіз комерційного банку : основи теорії, експрес-діагностика ,рейтинг [Текст] / Р. І. Тиркало, З. І. Щибиволок. – К.: Слобожанщина, 2020. – 236с.

23. Доходи та витрати банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442

24. Шевченко Р. І. Банківські операції [Текст] :навч.метод.посібник для самоствивч. дисципліни / Р. І. Шевченко. – К.: КНЕУ, 2017 – 195с.

25. Фостяк В.В. Функції банківського капіталу в забезпеченні розвитку банківської системи України // Науковий вісник НЛТУ України. – 2019. – № 20.1. – С. 257-263.

26. Фінтех у цифрах - 2023: Українська асоціація фінтех та інноваційних компаній. URL: https://drive.google.com/file/d/1VhMWkG3CeG_A5oDmi25Az0DyTurjDOiK/view

27. Коваленко Ю. Особливості нормативно-правового регулювання fintech на диджиталізованих ринках банківських і страхових послуг в Україні. Проблеми і перспективи економіки та управління. 2023 № 1 (33), URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/282030/276248>

28. Стратегія розвитку фінансового сектору України: Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=4

29. Віблій П., Кондратюк М. Розвиток фінансових технологій в Україні в умовах війни Галицький економічний вісник, 2022. № 3 (76) <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/76/1080.pdf>

30. Каталог фінтех-компаній України 2023: Українська асоціація фінтех та інноваційних компаній: URL: <https://drive.google.com/file/d/1u9EKTulzzgm2EkhZMoROoDXLTce86LZ5/view>

31. Шевченко О, Рудич Л. Розвиток фінансових технологій в умовах цифровізації економіки України. Ефективна економіка 2020. №7 URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/63.pdf

32. Картковий ринок у II кварталі 2023 року: частка безготівкових операцій з картками – на високому рівні: Національний банк України.

URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/kartkoviy-rinok-u-ii-kvartali-2023-roku-chastka-bezgotivkovih-operatsiy-z-kartkami--na-visokomu-rivni>

33. Запрацювало нове покоління СЕП – на базі стандарту ISO 20022 в цілодобовому режимі/ URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zapratsyuvalo-nove-pokolinnya-sep--na-bazi-standartu-iso-20022-v-tsilodobovomu-rezhimi>

34. Концепція відкритого банкінгу: Національний банк України.https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Open_banking_conception_NBU_2023.pdf?v=4

35. Feyen E., Natarajan H., Saal M. (2023) Fintech and the future of finance market and policy implication
URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099450005162250110/pdf/P17300600228b70070914b0b5edf26e2f9f.pdf>

36. Ukrainska asotsiatsiia fintekh ta innovatsiinykh kompanii (2023) Kataloh fintekh-kompanii Ukrainy 2023: [Catalog of fintech companies of Ukraine 2023] Available at: <https://drive.google.com/file/d/1u9EKTulzzgm2EkhZMoROoDXLTce86LZ5/view>

37. Shevchenko O, Rudych L. (2020) Rozvytok finansovykh tekhnolohii v umovakh tsyfrovizatsii ekonomiky Ukrainy. [Development of financial technologies in the conditions of digitization of the economy of Ukraine] Efektyvna ekonomika - Efficient economy. №7. Available at: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/7_2020/63.pdf

38. Zatverdzheno Kontseptsiuu vidkrytoho bankinhu v Ukraini [The concept of open banking in Ukraine was approved] Available at: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zatverdjeno-kontseptsiyu-vidkritogo-bankingu-v-ukrayini>

39. Open Banking: shcho tse i yak vplyne na fintekh-rynok Ukrainy [Open Banking: what it is and how it will affect the fintech market of Ukraine] Available at: <https://fondy.ua/uk/knowledge/open-banking/>

40. Грабовецький, Б. Є. Планування та економічне прогнозування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2018. 66 с.

41. Kovalenko Yu. (2023) Osoblyvosti normatyvno-pravovoho rehuliuвання fintech na dydzhytalizovanykh rynkakh bankivskykh i strakhovykh posluh v Ukraini. [Peculiarities of legal regulation of fintech in the digitalized markets of banking and insurance services in Ukraine] Problemy i perspektyvy ekonomiky ta upravlinnia. - Problems and prospects of economics and management. № 1 (33). Available at: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/282030/276248>

42. Багрова І.В. Складові та фактори конкурентоспроможності [Текст] / І.В. Багрова, О.Г. Нефедова // Вісник економічної науки України. – 2019. Шпиг Ф.І. Аналіз конкурентоспроможності банків України [Текст] / 7. – № 1. – С. 11–16

43. Natsionalnyi bank Ukrainy (2023) Stratehiia rozvytku finansovoho sektoru Ukrain: [Financial sector development strategy of Ukraine] Available at: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Strategy_finsector_NBU.pdf?v=4

44. Офіційний сайт АТ "РайффайзенБанк" URL: https://raiffeisen.ua/biznesu/schet/rakhunok-dlia-foponline?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwyJqzBhBaEiwAWDRJVIHVYcxwvIL8aqh0SCNDuYdG1pXx_RoEJNqlyCxn0D8buDNFvoZH5BoChTMQAvD_BwE

45. Офіційний сайт АТ "Ощадбанк" URL: <https://www.oschadbank.ua/>

46. Офіційний сайт АТ "Сенс Банк" URL: <https://sensebank.ua/>

47. Комплексна програма розвитку фінансового сектору України до 2020 року [Електронний ресурс] : Постанова Правління Національного банку України від 18.06.2022 № 391. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0391500-15>.

48. Вовк В.Я. Сутність та зміст конкурентоспроможності банку [Текст] // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2019.– № 33 (ч. 2). – С. 23-28.

49. Шпиг Ф.І. Аналіз конкурентоспроможності банків України [Текст] / Ф.І. Шпиг, І. В. Волошко // Економіст. – 2018. – № 12. – С. 56-61ю

50. Шпачук В. Найпоширеніші проблеми в банківській діяльності та першочергові заходи щодо їх вирішення. Вісник Національного банку України. 2017. №10. с. 45 – 46

51. Штаєр О. М. Обґрунтування пріоритетності загроз економічної безпеки банку. Вісник економіки транспорту і промисловості: збірник науковопрактичних статей. Харків: УДАЗТ, 2017. №39. с. 99 – 103.

52. Коваленко В. В. Проблеми становлення та розвитку банківської системи України [Текст] / В. В. Коваленко // Актуальні питання функціонування фінансового ринку в умовах кризових явищ світової економіки: збірник матеріалів II Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Одеса 20-21 квітня 2017 р.). – Одеса: ОНЕУ, 2017. – С. 7-13.

53. Гуцал І. С. Банківське кредитування суб'єктів ринку в трансформаційній економіці України (питання теорії, методики, практики) [Текст] : монографія / І.С. Гуцал. – Львів : ВАТ «БІБЛЬГОС», 2018. – 244с.

54. Тігіпко С.Л. Конкурентоспроможна банківська система: можливості досягнення та забезпечення в Україні [Текст] // Банківська справа. – 2019. – №2. – С. 63–70

55. Галиць О.В. Визначення конкурентоспроможності банку та стратегії її підвищення [Текст] // Регіональна економіка (укр.). – 2017. – № 2. – С. 216-222.

56. Коваленко В. В. Вплив асиметрії інформації на банківський сегмент фінансового ринку України [Текст] / В. В. Коваленко // Економіка сьогодення: актуальні питання та аспекти інноваційного розвитку: зб. наукових праць з актуальних проблем економічних наук. – Дніпропетровськ: Видавничий дім «Гельветика». - 2017. – С. 49-56.

57. . Стефанишина, А. Характеристика та аналіз методик оцінювання стійкості банків України та зарубіжжя [Текст] / А. Стефанишина // Вісник НБУ. – 2018. – № 11. – С. 62 – 66

58. Звєряков М. І. Управління фінансовою стійкістю банків [Текст] : підручник / М. І. Звєряков, В. В. Коваленко, О. С. Сергєєва. – Київ: «Центр учбової літератури», 2019. – 520 с.