

необходимости в дополнительном доходе. Самым распространенным источником такого дохода является кредит.

В последние годы в г. Екатеринбурге наблюдается тенденция развития рынка потребительского кредитования, выраженная в постепенном увеличении количества банков, предлагающих данный вид услуг. Банки различными способами пытаются выиграть в сложившейся конкурентной борьбе. Например, за счет предложения потребителю различных условий кредитования, повышения качества обслуживания клиентов и др. Таким образом, необходимость выявления отношения пользователя банковских услуг г. Екатеринбурга к потребительскому кредитованию не вызывают сомнений. Но маркетинговые исследования рынка банковского кредитования не всегда проводятся в полном объеме и надлежащего качества. Более того, исследований, касающихся анализа отношения потребителя к данному виду услуг, в доступной нам литературе найдено не было.

В связи с этим наиболее актуальными направлениями исследования являются:

- проведение анализа деятельности по таким направлениям как: качество услуг, уровень обслуживания, степень удовлетворенности потребителей услугами банков;
- составление образа «идеального банка» на основании мнений потребителей;
- выявление основных проблем на данном рынке, исходя из замечаний респондентов;
- разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности банков в области потребительских кредитов населения г. Екатеринбурга.

Мы полагаем, что результаты маркетингового исследования в данной сфере могут найти применение в улучшении взаимоотношений банков с клиентами. Это позволит: обеспечить более оперативное обслуживание, обеспечить эффективную организацию сервиса по уведомлению клиентов о состоянии их счета, местах платежа и способах оплаты, предоставить гибкую систему расчетов, разработать программы лояльности для постоянных клиентов, предоставить скидки по комиссиям и процентным ставкам.

**Е.В. Игонина, Т.К. Руткаускас**

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

### **БЮДЖЕТИРОВАНИЕ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ЭЛЕМЕНТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ЗАТРАТАМИ<sup>1</sup>**

Одной из наиболее сложных и важных в рамках решения задачи развития современных предприятий является проблема управления затратами.

Для российской экономической науки проблема управления затратами традиционно интерпретировалась с позиций построения адекватной учетной системы. Однако новые условия хозяйствования стали причиной пересмотра данного подхода. Суть произошедших изменений заключалась в переносе акцента с процесса формирования учетной информации на процесс разработки на ее основе механизмов гибкого реагирования на изменяющиеся параметры деятельности (то есть с контроля к собственно управлению). В таких условиях произошло развитие новых методов управления затратами, в том числе бюджетного метода.

Эффективность последнего складывается, как минимум, из следующих элементов. Во-первых, бюджетирование предполагает реализацию особого подхода к рассмотрению структуры предприятия, а именно выделение в его составе так называемых центров финансовой ответственности. Тем самым создаются условия для повышения финансовой дисциплины в организации и реализации принципов «управления снизу».

Сведение всей информации в единую систему бюджетов является важной предпосылкой для повышения целостности системы управления затратами. С одной стороны, оно позволяет выявлять «узкие места» в работе предприятия, определяя таким образом приоритеты его развития, а с другой – помогает избегать принятия таких решений, в результате которых «узкое место» просто перемещается в другую часть системы.

---

<sup>1</sup> Исследование проводилось при финансовой поддержке РГИФ, 2006, грант № 06-02-0038а «Организационно-экономические основы формирования рынка жилищно-коммунальных услуг».

Эффективным может оказаться бюджетирование и с точки зрения управления затратами во времени. Поскольку позволяет существенно сократить временной промежуток между планированием и контролем (последний осуществляется непрерывно, на основе анализа отклонений фактических статей бюджета от плановых), а также реализовать принципы «сценарного анализа» или анализа на перспективу.

Таким образом, бюджетирование сегодня является одной из возможных альтернатив при построении на предприятии эффективной системы управления затратами. Однако любой, даже самый эффективный метод, требует рассмотрения проблемы его грамотного внедрения.

Так, для успешного введения и функционирования бюджетного метода управления затратами на предприятии необходимо решение следующих вопросов:

- анализ информационной структуры предприятия (прежде всего, систем учета, планирования и документооборота) и ее согласование с системой бюджетирования посредством разработки правил движения информации и принципов ее стандартизации;
- описание организационной структуры предприятия и особенностей протекания бизнес-процессов, сведение данных систем в единую структуру центров финансовой ответственности с определением статуса и особенностей взаимодействия последних;
- разработка наиболее адекватной технологии бюджетирования, в том числе форматов бюджетов, уровней их консолидации и порядка утверждения, методики контроля выполнения показателей, процедур текущей корректировки и т.д.

Также необходимо помнить, что бюджетирование позволяет достичь наибольшего эффекта при его использовании в комплексе с иными элементами системы управления затратами: адекватной классификацией затрат, обоснованной системой их нормирования и методикой калькуляции себестоимости, приемами включения отдельных работников в процесс управления затратами и многое другое.

**М.В. Калягина, И.А. Черепанова, В.А. Шапошников**

*Уральский государственный технический университет им. Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург*

## **СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТОРГОВЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ**

Теоретическое осмысление роли торговых предприятий в формировании и поддержании устойчивости регионального потребительского рынка и проблем управления развитием сферы торговли должно осуществляться в рамках определенной доктрины экономической науки.

Необходимость адаптации отрасли торговли к новым условиям связана с решением ряда актуальных проблем управления предприятий торговли. В теоретическом плане главной проблемой является недостаточная разработанность экономических основ управления функционированием предприятий торговли в условиях формирования регионального рынка услуг и, как следствие, отсутствие научно-обоснованной стратегии реформирования данной сферы.

В аналитическом плане проблема состоит в оценке состояния и установлении тенденций развития отрасли торговли в социально-экономическом развитии регионов, определении особенностей механизма регионального управления торговым комплексом, анализе сложившейся системы координации деятельности различных муниципальных, коммерческих и государственных структур и взаимоотношений между ними.

В практическом плане проблема заключается в отсутствии концепции реструктуризации системы управления торговым комплексом региона, необходимости комплексного рассмотрения проблем управления внутренней торговлей и качеством предоставляемых услуг на региональном потребительском рынке.

Известно, что в результате отказа от традиционного отраслевого подхода к управлению центр тяжести в решении социальных проблем все более перемещается на региональный уровень. Данное обстоятельство предопределяет необходимость исследования торгового комплекса в территориально-отраслевом разрезе с позиции повышения эффективности экономической деятельности предприятий отрасли торговли и совершенствования механизма их территориально-отраслевого управления.