

и вузов по выработке и коммерциализации технологических идей, а также и нивелирует нехватку инвестиционных ресурсов компаний, обеспечивая достижение синергетического эффекта.

Так, в настоящее время правительством РФ разрабатывается механизм выдачи целевых грантов системообразующим машиностроительным предприятиям на реализацию программ комплексной автоматизации отдельных производств. В целях апробации данного подхода в Пермском крае осуществляется модернизация механообрабатывающего производства ОАО «Мотовилихинские заводы». Используя технологические разработки Пермского государственного технического университета и передовые научные достижения, на базе предприятия будет создан современный многофункциональный модульный комплекс, дающий возможность в короткие сроки перестраивать производственную базу под выпуск требуемого заказчиком изделия.

Выстраивание подобных устойчивых кооперационных связей в отечественном промышленном комплексе позволит активизировать использование технологического потенциала производственных структур и профильных научных учреждений. Формирование и практическая реализация методических основ комплексного обновления технологической базы машиностроения с использованием механизмов широкого освоения прогрессивных технологий и современных принципов организации воспроизводственного процесса обеспечит переход на качественно новый уровень промышленного производства и станет гарантом технологической безопасности страны.

Т. Ю. Киселева

КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ ФОРМИРОВАНИЯ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ

*«Неизбежным следствием хорошего
управления является качество и сильная
конкурентная позиция»*

Уильям Эдвардс Деминг¹

Нестандартные ситуации в экономическом секторе дают возможность проанализировать те или иные стороны ведения бизнеса, оценить надеж-

¹ Уильям Эдвардс Деминг (1900–1993) – выдающийся американский специалист, один из создателей теории системного подхода к управлению качеством, которая применяется в большинстве высокоэффективных компаний в странах с развитой рыночной экономикой.

ность сформированной системы управления в каждом отдельном финансовом учреждении. Кризис на современном этапе имеет не столько негативное, сколько позитивное значение в развитии банковского дела. Появилась возможность осуществить рывок, опередить своих конкурентов, и, конечно, укрепить свои позиции на рынке услуг. Поэтому, именно в период нестабильной экономической ситуации большинство банков выбрало для себя интенсивный путь развития. При этом, одним из факторов, определяющих эффективность работы банка, является повышение продуктивности, т. е. как раз появление на рынке новых банковских услуг, изменение ценовой политики, и, самое главное, изменение подхода к качеству предоставления услуг.

На протяжении последних лет Свердловская область входит в пятерку ведущих субъектов Российской Федерации по ряду важнейших показателей социально-экономического развития. Уникальность области по своему природному, промышленному и научному потенциалу диктует соответствующие требования ко всем элементам производственной и социальной инфраструктуры, в том числе к развитости финансовых институтов. Рынок банковских услуг Свердловской области – третий по объему после Москвы и Санкт-Петербурга. Во многом такому результату способствует высокий уровень конкуренции. Причем борьба за клиента, как показывают регулярные исследования, проводимые Управлением федеральной антимонопольной службы (УФАС) по Свердловской области, с каждым годом становится все жестче. Банковская сеть, как известно, не существует сама по себе, а обслуживает потребности экономики и социальной сферы и должна быть адекватна им. Сегодня потребности в банковских товарах ограничены последствиями финансового кризиса, экономической стагнацией и низким уровнем жизни большей части населения. Это усиливает банковскую конкуренцию. Банки предпочитают вкладывать свои активы в краткосрочное кредитование, расчетно-кассовое обслуживание, на которые спрос более устойчив и платежеспособен, но, как известно, доходность этих операций намного ниже, чем лизинговых, факторинговых и прочих услуг, которые еще до недавнего прошлого были востребованы на рынке банковских услуг и являлись самыми дорогостоящими.

Таким образом, с одной стороны, банки сражаются за клиентов, делая предложения услуг интересными и удобными, а с другой – потребители банковских услуг, будь то предприятие или отдельное физическое лицо, становятся более требовательными к качеству предоставления этих самых услуг.

Понятие качества услуг в банке можно рассматривать через комплекс приоритетов для каждого экономического субъекта, а именно, с точки зрения клиента – это получение услуг с желаемыми характеристиками, с допустимым для себя риском и приемлемым качеством обслуживания; с точки зрения инвестора – устойчивость и абсолютная величина темпов увеличения рыночной стоимости и капитализация бизнеса; с точки зрения менеджмента банка – это долговременная конкурентоспособность и стабильное развитие банка во всех аспектах; и, наконец, с точки зрения органов государственного надзора и регулирования – соблюдение интересов общества и государства.

Объектами качества в банке выступают банковский продукт, банковские операции, информационные технологии и, конечно, кадры.

Конечный результат деятельности любого банка – это конкретная оказываемая услуга, которая должна иметь четко обозначенные характеристики (параметры), поддающиеся идентификации, мониторингу и оценке. Например, характеристиками банковских услуг являются надежность, точность, полнота исполнения услуги, время ее ожидания и предоставления, время технологического цикла, вежливость, компетентность, доступность персонала для клиентов, доверие и уровень мастерства сотрудников, комфорт и эстетика места предоставления услуги. Для того чтобы проанализировать качество предоставляемой услуги необходимо рассмотреть целый ряд критериев. К ним, по мнению С. Д. Ильенковой, относится материальная составляющая (качество используемых при оказании услуги материальных элементов, банковского оборудования и др.); научно-техническая и информационная составляющая, т. е. уровень научного обеспечения, используемого при создании продукта; интеллектуальные способности сотрудников банка, влияние их на эффективность деятельности банка; информационные ресурсы, полнота и достоверность информации; и функциональная составляющая (надежность оказываемой банковской услуги, например, гарантированность возврата вклада клиенту; своевременность – предоставление услуги в обозначенное клиентом время; полнота – предоставление клиенту услуги в полном объеме; доступность – возможность клиентов без дополнительных проблем воспользоваться предполагаемой банковской услугой; безопасность, т. е. гарантирование того, что предлагаемая услуга не причинит клиенту какого бы то ни было вреда; коммуникативность – обеспечиваемая банком возможность простых и оперативных, информационных и материальных обменов. Кроме этого, не забываем

и про социально-психологическую составляющую (комфортность для клиента, т. е. предупредительность и внимательность сотрудников, степень удовлетворенности оперативных запросов и пожеланий клиентов) [1].

Понимая под управлением качеством банковской продукции процесс, осуществляемый при ее создании, продаже и дальнейшем использовании, можно предположить, что одним из основных элементов системы качества является уровень готовности персонала решать проблемы повышения качества. Особое значение для крупного розничного банка имеет уровень подготовки кадров как составляющей качества банковской услуги.

Активное управление работой коллектива способствует эффективному использованию ресурсов банка, мобилизуя их для достижения более высокого уровня обслуживания клиентов, и напрямую влияет на финансовые результаты деятельности банка.

Для выявления потребности клиента в той или иной услуге, мы должны четко понимать, что требуется от банка в данном случае или знать ответы на такие вопросы, как: есть ли у клиента проблема с качеством банковского продукта? знает ли клиент, каким образом может быть удовлетворено его требование или как разрешить стоящую перед ним проблему? насколько срочно требуемое решение.

Ощущение качества банковской услуги клиентом зависит от сравнения представления этого качества и непосредственным восприятием качества в ходе потребления услуги и после этого. Клиент сам для себя решает вопрос: должна ли данная услуга быть оплаченной и сколько он готов за это заплатить. Он всегда хочет, заплатив меньше, получить удовлетворяющее его качество – это аксиома. Если ожидание клиента не подтвердится, в условиях конкуренции на банковском рынке он может уйти в другой банк, что потребует от него дополнительных финансовых расходов. Клиент будет нести эти дополнительные расходы до тех пор, пока их объем не превысит эффект от использования более качественной услуги. Тем более что достаточно развитый рынок банковских услуг, где зачастую предложение превышает спрос, позволяет клиенту быть довольно капризным в выборе банка.

Если рассматривать примеры подходов к качеству банковских услуг в зарубежной практике, то мы можем наблюдать исключительное внимание со стороны государства к вопросам качества банковского обслуживания. Необходимость решения стоящих перед государством в целом и каждым отдельным кредитным институтом задач привела к формированию в ряде

стран, в том числе и США, национальной системы управления качеством в области банковского обслуживания. Особое внимание в ней уделяется проблеме обеспечения качества подготовки банковской услуги при выходе ее на рынок. Для этого была разработана особая система, основой которой является «пошаговый» контроль над выполнением конкретного технического задания, выполняемого специальным структурным подразделением банка. Подобные системы применяются сейчас и российскими банками.

Изменившиеся экономические условия привели к снижению доходности по банковской отрасли в целом, усилению конкуренции на рынке банковских услуг, обусловили тенденции к сокращению числа банков. Количество кредитных организаций будет продолжать уменьшаться в результате прекращения деятельности несостоятельных, их банкротства и замедления процесса создания новых банков и поэтому именно качество сейчас выступает одним из основных факторов, формирующих конкурентную среду в современном банковском бизнесе. Учитывая довольно насыщенный рынок банковских услуг, представляемых как региональными, федеральными, так и зарубежными банками, конкуренция является достаточно жесткой, и от того, насколько серьезно к этой проблеме подходит тот или иной банк, зависит и эффективность его работы, и выживание в период экономического спада.

Библиографический список

1. Управление качеством: учебник / под ред. С. Д. Ильенковой М., 1998.

Е. В. Козлов

ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

Важнейшим фактором развития национальной экономики являются внешнеэкономические связи. Внешнеэкономическая деятельность в современной России является одним из приоритетных направлений внешней политики государства, создающим основы для развития выгодной торговли и благоприятного инвестиционного климата в стране. Система внешнеторгового режима Российской Федерации в результате реформирования стала