

д-р экон.наук, профессор

С.М. Бухонова,

магистрант

С.С. Савчук

Белгородский государственный

технологический университет

им. В.Г.Шухова

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Банковская сфера является одной из самых крупных и динамично развивающихся в Российской Федерации. Одной из основных задач, которые стоят перед каждой кредитной организацией – повышение требований к качеству корпоративного управления и, соответственно, повышение конкурентоспособности. Именно на основе этих двух направлений наблюдается устойчивое развитие банков и основывается тенденция на непрерывное улучшение качества их деятельности. Коммерческие банки являются одним из важнейших элементов сферы обменных отношений, которые обеспечивают формирование денежных потоков для распределения денежной массы между различными субъектами финансовых отношений.

Система управления банка должна быть унифицирована, что, в свою очередь, приводит к появлению интереса у руководителей кредитных организаций к стандартам системы управления и системы качества как к наиболее распространенному виду установленной политики. На проектирование и внедрение этой системы, в основном, влияют постоянно растущие запросы потребителей. В соответствии с нормативами международного стандарта банки должны разрабатывать документированные процедуры системы менеджмента качества (СМК), внедрять и поддерживать их в работоспособном состоянии и постоянно улучшать результативные показатели. Создание СМК в коммерческом банке имеет ряд особенностей. В банковских структурах достаточно хорошо организованы процедуры, которые связаны с ведением, хранением записей по качеству и управлению документацией банка. Также не возникает вопросов по политике и целям в области качества, которые обеспечиваются ресурсами, управляются инфраструктурой в производственной среде. Небольшие сложности возникают при создании СМК в банковской организации из-за постоянного изменения видов банковских услуг и наличия широкой сети филиалов. Неоднозначно могут быть решены вопросы управления несоответствиями, а также корректирующие и предупреждающие действия. Для успешного управления процессами банка и установки критериев результативности

можно использовать основные методы и инструменты контроля и управления качеством (например, статистические методы). Особенное внимание при создании СМК уделяют корпоративной культуре, связям с потребителями, а также оптимизации бизнес-процессов.

Необходимо выделить внутренние и внешние предпосылки внедрения СМК для банковской сферы.

К внешним относятся следующие:

- снижение доходов банковских операций и переход конкурентной борьбы в сферу сервиса;
- постоянный рост требований потребителей;
- повышение требований со стороны ЦБ к системам управления банка;
- интеграция в мировое сообщество и связанные с этим требования международных органов.

Внутренние предпосылки включают в себя:

- приспособление к внешним требованиям регулирующих и надзорных органов, а также потребителей;
- постоянное стремление перейти от заботы о качестве услуг к созданию системы, которая обеспечивает качество процессов предоставления услуг;
- желание укреплять взаимосвязи с клиентским сегментом;
- возникновение потребности в интеграции проектной деятельности по созданию новых видов продукции;
- желание сформировать корпоративную культуру с ориентацией на потребителя.

При разработке и внедрении СМК включает несколько основополагающих мероприятий, которые помогают улучшить данный процесс. В первую очередь необходимо четко выявить потребности и ожидания потребителя и других заинтересованных в этом мероприятии сторон. Потом формируются политика и цели организации в области качества. Также необходимо учесть установление процессов уровня ответственности, необходимых для достижения целей в области качества. Позже определяются виды и объемы ресурсов, которые необходимы для решения поставленных задач. Разрабатываются методы измерения результативности каждого процесса и потом применяют результаты этих измерений для анализа эффективности проведенных операций. На заключительном этапе производится выработка механизмов предупреждения возможного несоответствия банковской деятельности принятым стандартам качества и устранения их

причин.

Основополагающим документом в создании СМК становится руководство по качеству. В нем дают общее описание СМК и политики предоставления услуг. В данном документе подробно излагаются обязанности всех сотрудников, которые отвечают за качество предоставляемых продуктов и услуг. Также утверждается система документооборота, выделяются функциональные направления, в рамках которых будет работать система, рассматриваются вопросы аудита и оценки способности банка удовлетворять запросы клиентов.

Результатом создания СМК в банковской структуре будет не только получение сертификата, но и наличие эффективной системы управления, которая позволит максимально быстро подстраиваться под изменения внешних условий, позволит развивать бизнес за счет унификации системы управления и взаимодействия филиальной сети. Высшие руководители принимают решение по сертификации СМК после тщательного проведения подготовки на соответствие международным или российским стандартам качества.

Основные результаты, которые, может, получит банк от построения СМК, приведены ниже:

1. Повышение качества предоставленных банковских продуктов и услуг.
2. Повышение уровня удовлетворенности клиентского сегмента.
3. Значительное увеличение продаж банковских продуктов и услуг.
4. Стремительное повышение прибыли и имиджа банка.
5. Формализация и оптимизация деятельности банковской организации.
6. Распространение успешных технологий и стандартов работы на филиалы одной банковской системы.
7. Расширение возможности сотрудничества с иностранными инвесторами и партнерами, и крупными финансовыми институтами.

Таким образом, обеспечение качества банковской деятельности занимает одно из важнейших мест в создании устойчивой и конкурентоспособной банковской системы, что требует, в свою очередь, особых подходов к разработке и реализации стратегии развития деятельности банковского сегмента в условиях усиленной межбанковской конкурентной борьбы. Для российского рынка банковских услуг существует большой набор как внешних, так и внутренних предпосылок для внедрения и последующей сертификации СМК. Конечно, банк может пока существовать и без СМК. Но очевидны и ожидаемые преимущества от внедрения системного управления, которые достигаются за счет эффекта централизации управ-

ляющих воздействий в области качества и за счет обеспечения целостности системы управления и потребностей.

Библиографический список

1. Васильев А.В. Формирование системы менеджмента качества кредитной организации / А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова; под науч. ред. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. тех. ун-та, 2017. 92 с.
2. Герасимова Е.Б. Формирование и мониторинг системы менеджмента качества кредитной организации // Проблемы теории и практики управления: Международный журнал. 2016. № 11. С. 43–50.
3. Жаженов Ю.М. Система менеджмента качества в коммерческих банках. М.: Изд-во АСВ, 2016. 500 с.
4. Исаев Р.А. Методика построения системы менеджмента качества и ее практическое применение // Управление в кредитной организации: Аналитический журнал. 2017. № 1. С. 36–42.
5. Система менеджмента качества как совокупность организационной структуры [Электронный ресурс]. <https://studfiles.net/preview/6312474/page:6/> (дата обращения 16.03.2019)

Рекомендовано кафедрой
финансового менеджмента
БГТУ