

УДК 336.717.02

Ю. М. Демкив, аспірант
ГВУЗ “Українська академія банківського дела НБУ”

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Эффективное управление качеством услуг банка требует внедрения, контроля и совершенствования целого комплекса мероприятий в области качества. Объединяет их и связывает между собой система управления качеством банковских услуг. Четкость ее функционирования и результативность во многом зависят от концептуальной основы ее построения.

Ключевые слова: система управления качеством банковских услуг, структурные элементы, концептуальность, комплексный подход.

Постановка проблемы. Качественный критерий для сферы банковских услуг – это направление достаточно молодое. Однако, учитывая постоянный рост конкуренции в отечественном банковском секторе, его участники прилагают существенные усилия для развития системы управления качеством банковских услуг, уровень которого во многом не удовлетворяет требованиям клиентов и не соответствует международным стандартам качества. Для эффективности разработок на сегодняшний день чрезвычайно актуальным становится вопрос объединения теорий, подходов, фундаментальных принципов, стандартов, методов и других концептуальных составляющих комплексного механизма построения максимально целостной системы управления качеством банковских услуг.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросы управления качеством, внедрения систем управления являются объектом постоянного изучения многих отечественных и зарубежных специалистов в банковской сфере. Однако проблема построения концептуальной системы качества банковских услуг на базе комплексного подхода остается недостаточно изученной. Отсутствует четкая концепция относительно обоснования системности в понимании сути управления качеством банковских услуг, не разработан должным образом научно-методический инструментарий регулирования системных связей, сугубо в предметном плане представлено структурно-процессное наполнение системы управления качеством банковских услуг. Все вышесказанное свидетельствует об актуальности темы, поэтому определило выбор направления исследования в научно-практическом аспекте.

Цель статьи – аккумулярование подходов формирования, исследование структурных элементов для построения комплексной концептуальной системы управления качеством банковских услуг.

Изложение основного материала. Стремительный рост количества финансово-кредитных учреждений стимулирует банки к повышению качества услуг для преимущества в конкуренции, чтобы удерживать занимаемые позиции и завоевывать новые рынки. Поэтому для отечественной банковской сферы стратегия качественного совершенствования в развитии является необходимой и обоснованной. Механизмом реализации оставленных задач и залогом достижения целей является эффективная система управления качеством банковских услуг.

На наш взгляд, для объективного понимания сути управления качеством банковских услуг целесообразно применять концептуальный подход, в первую очередь в совокупности с системным, структурным, функциональным и процессным, отходя от общепринятого предметного подхода. Именно такой объективный взгляд необходим для создания максимально комплексной системы качества банковских услуг, учитывающей воздействие внешних и внутренних факторов.

Концептуальные структурные элементы (объект, цель, функции, методы, принципы) системы качества взаимосвязаны посредством иерархических и горизонтальных межуровневых связей [1]. Центром системы выступает объект – управление качеством банковской услуги. Основная цель управления качеством банковских услуг состоит в обеспечении максимально высокого уровня качества для достижения стратегической цели банковской деятельности. Проведенное исследование показало важность и разнообразие функций управления, но ключевыми функциями концептуальной системы управления качеством банковских услуг, на наш взгляд, следует считать следующие: планирование; организацию; контроль и анализ. Стратегические методы управления качеством банковских услуг базируются на концепциях управления качеством. По-нашему мнению, наиболее приемлемыми для управления качеством банковских услуг являются: метод стандартизации ISO-EFQM, метод TQM (Total Quality Management), метод Six Sigma, метод Lean Production, комплексная технология KAIZEN, метод Hoshin kanri, метод BPR (Business processes reengineering) [3].

Реализация концептуального подхода к исследованию проблемы управления качеством банковских услуг предполагает наличие развернутой системы принципов. Мы предлагаем совокупность принципов на базе общеэкономических, раскрытых применительно к банковской деятельности:

- принцип клиенториентированного подхода (успех банка зависит от удовлетворения клиентов);

- принцип процессориентированного похода (управление качеством услуг банка – это процесс, а не статические разовые действия);
- принцип системного подхода (управление качеством услуг банка – это сложная целостная система);
- принцип аналитического подхода (постановка качественных задач предполагает обоснованность методов их достижения);
- принцип взаимодействия (совместная работа руководства банка с персоналом);
- принцип обучения и самосовершенствования (содействие качественному обучению и профессиональному развитию сотрудников);
- принцип постоянных улучшений (качество банковских услуг требует системности и постоянных совершенствований);
- принцип взаимовыгодных отношений с контрагентами (взаимовыгодная основа способствует расширению качественных возможностей всех участников отношений) [2] и специфических, необходимых, на наш взгляд, для процессов управления качеством банковских услуг:
- принцип всевовлеченности (участие каждого сотрудника в работе по качественному преобразованию банка);
- принцип стандартизации (качественное совершенствование должно базироваться на соблюдении обязательных базовых норм – стандартов);
- принцип общей философии (принятие коллективом банка концепции качественной философии и ее понимание);
- принцип приоритетности (качество – первооснова банковской услуги, в пользу которой делается акцент при сопоставлении и соизмерении характеристик).

Исходя из комплекса вышеизложенного, учитывая специфику банковской деятельности, по-нашему мнению, обязательными элементами системы управления качеством банковских услуг будут следующие (рис. 1):

- 1) политика в области качества (основные направления и задачи предприятия в области качества, сформулированные ее высшим руководством [4];
- 2) система планирования качества (установление целей в области качества, определение необходимых ресурсов и т.д.);
- 3) процессная модель организации (описание процессов, блок-схемы, процедуры, инструкции и т.д.);



Рисунок 1 – Система управления качеством банковских услуг

- 4) система контролю качества:
 - внутренний (входящих ресурсов, апробация продукции, процессов т.д.);
 - внешний (стандартизация и сертификация качества) [6];
- 5) система мониторинга удовлетворенности потребителей (методы сбора и анализа информации) [5];
- 6) система анализа качества со стороны руководства (топ-контроль, послед-контроль);
- 7) система непрерывных улучшений качества (методы и механизмы оптимизации и совершенствования качества).

Проведенный анализ позволил построить поэтапную концептуальную систему управления качеством банковских услуг. Предложенный нами подход базируется на объединении системного и процессного подходов. Связи системы указывают на замкнутость процесса непрерывного улучшения качества услуг банковской организации.

Выводы. На основании проведенного исследования следует констатировать, что по своей сути концептуальная система качества банковских услуг – совокупность идейности, фундаментальных принципов и функций, организационной структуры, ответственности, постоянства связей, процедур, методов, процессов и ресурсов, направленных на осуществление банковской политики в области качества. Эффективность системы управления качеством банковских услуг во многом зависит от комплексного подхода при ее формировании, учете долгосрочной перспективы реализации, ориентации на стандарты качества и постоянной оптимизации.

Список литературы

1. Басовский Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2003.
2. Конти Т. Самооценка в организациях / Т. Конти. – М. : Стандарты и Качество, 2000. – 328 с.
3. Мельников В. П. Управление качеством / В. П. Мельников, В. П. Смоленцев, А. Г. Схиртладзе. – М. : Академия, 2005. – 346 с.
4. Пригожин А. И. Советы консультанта: Осторожно: стандарты / А. И. Пригожин // Ведомости. – 14.12.2005. – № 235(1516).
5. Ребрин Ю. И. Управление качеством : учебное пособие / Ю. И. Ребрин. – М. : Издательство ТРТУ, 2004. – С. 210–215.
6. Сухов М. И. Повышение качества банковской деятельности: резервы совершенствования стандартов регулирования / М. И. Сухов // Деньги и кредит. – 2008. – № 2. – С. 3–7.

Получено 08.08.2013

Анотація

Ефективне управління якістю послуг банку вимагає впровадження, контролю і вдосконалення цілого комплексу заходів у сфері якості. Об'єднує їх і пов'язує між собою система управління якістю банківських послуг. Чіткість її функціонування і результативність багато в чому залежать від концептуальної основи її побудови.

Summary

Effective quality management of bank services often demands introduction, control and improvement of the whole set of measures in the quality sphere. They are joined and interconnected through the management system of bank services. Its flawless work and the result it brings depend to a large extent on the conceptual basis it is based on.