

АКТУАЛЬНОСТЬ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ

Назаренко Екатерина Алексеевна

В статье рассмотрены теоретические аспекты системы менеджмента качества и ее значения для развития конкурентоспособности деятельности коммерческого банка. Проанализированы тенденции и факторы, наблюдаемые в банковской системе России, и которые привели к быстрому эволюционному периоду развития системы менеджмента качества (СМК). Рассмотрены интересы основных заинтересованных лиц, которые удовлетворяются с помощью СМК в коммерческом банке. Отдельное внимание уделено процессу аудита СМК, как ключевого инструмента обеспечения эффективности деятельности кредитной организации. В заключение статьи перечислены основные преимущества, которые руководство коммерческого банка получает от внедрения СМК.

Ключевые слова: система менеджмента качества; коммерческий банк; качество банковских услуг; банковская сфера; кредитные организации; качество.

JEL- коды: G 210, G 290.

Введение

На сегодняшний день успешность деятельности коммерческого банка и уровень его конкурентоспособность на рынке определяются прежде всего качеством обслуживания потребителей банковских услуг. Основопологающими международными стандартами, определяющими качество продуктов и бизнес-процессов банка, принято считать серию стандартов ISO 9000. Стандарты ISO 9000 требуют создания системы менеджмента качества (СМК), как инструмента управления качеством банковских продуктов и процессов, которая является неотъемлемой частью корпоративного управления банком.

Во многих западных банках уже внедрены стандарты ISO 9000, однако в России лишь небольшое количество банков получили сертификаты соответствия. В первую очередь это объясняется задержкой в освоении инноваций и стандартов управления, а также нестабильной ситуацией в экономике страны. Тем не менее наблюдается возрастающая потребность в создании системы менеджмента качества в отечественных банках, усиливаемая интенсификацией процессов интеграции российской финансовой системы в мировое сообщество, повышением требований потребителей к банковским продуктам и услугам, высокой конкуренцией на финансовом рынке. Можно предположить, что в ближайшие годы, особенно при благоприятном положении дел в экономике, начнется активная работа в этом направлении в российских банках¹.

Проблемам разработки и внедрения системы менеджмента качества в банках были посвящены труды Е.А.Третьяковой, М.А.Рудаковой, А.Р.Давыдова, В.Б.Казымова и других авторов. Вопросы внедрения и совершенствования системы менеджмента качества в коммерческом банке исследовались такими учеными, как А.А.Гаджиев, Х.У.Дерих,

¹Дембовская Е.Ю. Моделирование системы менеджмента качества коммерческого банка // Master's Journal. - 2015. - №1. - С.323.

П.Друкер, М.М.Канне и др. В отечественной литературе такие исследования проводили О.В.Аристов, Р.А.Исаев, Р.Х.Марданов, В.Ф.Янченко и др.

Таким образом, целью научной статьи является анализ процесса формирования системы менеджмента качества в коммерческом банке. Актуальность данной тематики увеличивается в связи с текущими тенденциями развития рыночной модели экономики России, которая требует предоставления качественных банковских услуг. Именно последнее выступает основополагающей задачей для деятельности системы менеджмента качества в кредитных организациях.

Система менеджмента качества – это совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов, необходимых для постоянного процесса улучшения эффективности и результативности деятельности организации².

Современная банковская система России достаточно молода, а значит, в ней наблюдаются многочисленные процессы преобразования, среди которых и внедрение системы менеджмента качества в кредитных организациях. Предпосылками для такого процесса выступают следующие факторы³:

- функционально структурированная организация банковской деятельности не стимулирует процесс работы у сотрудников по достижению конечных результатов;
- основная часть рабочих процессов включают в себя задачи, которые выходят за рамки обязанностей данного подразделения.

В связи с этим, многие коммерческие банки России начали внедрять систему менеджмента качества и преобразовывать ее с высокой скоростью. То есть можно сказать, что эволюционный период построения готовой системы менеджмента качества произошел гораздо быстрее, чем на зарубежных рынках, и это связано со следующими факторами:

- молодость российской банковской системы;
- высокая ценовая конкуренция внутри банковской системы;
- большее количество кредитных организаций, имеющих лицензию от Банка России;
- синхронизация развития отечественных банков с глобальными транснациональными банками.

С помощью применения качества как инструмента идет удовлетворение потребностей многих стейкхолдеров (заинтересованных лиц):

- клиент получает желаемый продукт с определенными качествами и по доступной для себя цене/риска;
- инвесторы вкладывают свой финансовый капитал в организацию, которая демонстрирует перспективы роста своей рыночной капитализации (стоимости бизнеса);
- менеджеры достигают целей роста конкурентоспособности банка и увеличения ее экономической и финансовой устойчивости;
- органы надзора и регулирования банковской системы России сталкиваются с кредитной организацией, которая удовлетворяет потребности общества и государства в целом.

²Аудит системы менеджмента качества на предприятии [Электронный ресурс]. URL: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/108-2009-04-10-03-17-31.html>

³Пикулев Е.И. О внедрении систем менеджмента качества в коммерческих банках // Вестник ОГУ. - 2008. - №2. - С.88.

Для оценки результатов построения и внедрения системы менеджмента качества в коммерческом банке, необходимо использовать мониторинг, контроллинг процессов, которые входят в общие задачи аудита.

Аудит – это процесс оценки отчетности компании на основе достоверных данных и информации, где оценка аудитора является мнением о достоверности проанализированной отчетности⁴.

Аудит системы менеджмента качества связан с решением трех основных задач⁵:

- деятельность, касающаяся качества, должна соблюдать стандарт;
- требования должны способствовать достижению целей;
- требования должны выполняться.

Внедрив систему менеджмента, руководство кредитной организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать её результативность. Результаты внутренних аудитов предоставляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства организации, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения как отдельных процессов, так и системы в целом⁶.

В связи с переходом к эре «цифровой экономики», все большее число банков используют инновационные технологии для управления системой менеджмента качества. Это исходит как со стороны руководства кредитной организации, так и со стороны аудиторов. Инновационная деятельность – это обеспечение улучшения деятельности процессов благодаря научно-техническим разработкам и внедрению их в свои собственные бизнес-процессы.

Аудит инновационного обеспечения менеджмента качества в коммерческом банке обязан проводить оценку внедряемых технологий и подводить итоги касаясь их целесообразности или, наоборот, в отношении их бесполезности и даже вреда для организации.

Более того, существует еще одна деталь, которая делает систему менеджмента качества, включая ее классические стандарты, как ISO 9000, примером того, как данная деятельность нацелена на инновационное развитие. Так, согласно основным принципам системы менеджмента качества, существует требование в отношении того, что банк обязан проводить постоянный процесс улучшения своей деятельности ради параллельного роста потребностей общества, что невозможно без тех же нововведений. Зачастую источниками нововведений выступают инновации.

Благодаря исследованию и аудиту в отношении инновационного обеспечения менеджмента качества, руководство кредитной организации может получить ответы на такие вопросы:

- где проводить усовершенствование системы менеджмента качества?
- какие инновации необходимо внедрить в свою систему управления.

Ключевым результатом положительных ответов будет создание новой системы менеджмента качества, которая способствует улучшению качества, как бизнес-процессов, так и банковских услуг. Это прямой инструмент повышения уровня

⁴Аудит системы менеджмента качества на предприятии [Электронный ресурс]. URL: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/108-2009-04-10-03-17-31.html>

⁵Там же.

⁶Фролова И.И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. – №1 (11). – С. 286-293.

конкурентоспособности бизнеса банка, а если такие процессы наблюдаются глобально по всей банковской системе, то это перспективный путь к развитию национальной экономики государства и ее конкурентных позиций на международном рынке.

Инновационное обеспечение системы менеджмента качества кредитной организации – неоднозначный инструмент, который осуждается многими скептиками. Как правило, ими выступают банки «второго и третьего эшелона», которые не приемлют изменения. В случае соблюдения такой политики существует высокая вероятность того, что банки не только останутся на том же уровне конкуренции, который у них был ранее, но и потеряют долю своего рынка, что достаточно обыденно для цифровой экономики, где «вчерашние лидеры» уступают место инновационным кредитным организациям, не только в разработке продукции, но и в обеспечении системы менеджмента качества.

Для обеспечения роста конкурентоспособности, руководство коммерческого банка обязано внедрить новейшие стандарты менеджмента качества, среди которых ISO 14000 и OHSAS18001.

Выполнение данных рекомендаций является не обязательной процедурой и зависит от желания собственников банков, но с помощью применения таких рекомендаций, данную процедуру можно использовать как саморекламу путем демонстрации ее заинтересованным лицам.

Результатом создания системы менеджмента качества в банковском секторе должно стать не только получение сертификата ISO, но и, прежде всего, построение высокоэффективной системы менеджмента, которая позволит кредитной организации быстро и качественно адаптироваться под внешние постоянно изменяющиеся условия и обеспечит дальнейшее развитие бизнеса за счет стандартизированных систем корпоративного управления, а также взаимодействия филиальных сетей⁷.

Общая система функционирования системы менеджмента качества в коммерческом банке показана на рис. 1.

Функционирование СМК банка

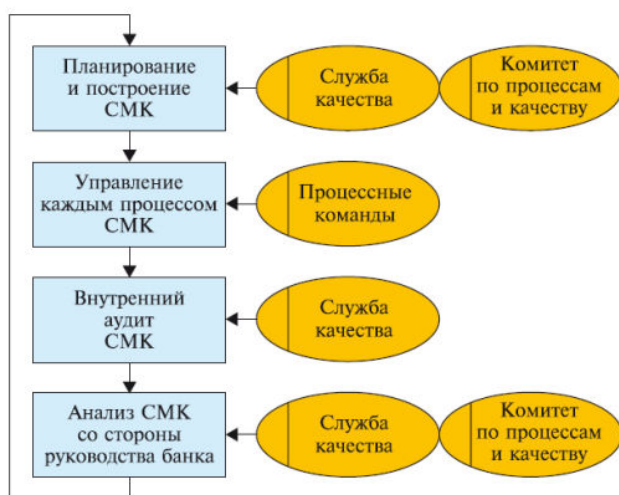


Рис. 1. Функционирование СМК банка.

Источник: Планирование и построение системы менеджмента качества банка [Электронный ресурс]. URL: http://www.businessstudio.ru/articles/article/planirovanie_i_postronie_sistemy_menedzhmenta_kach/

⁷ Орлова О.Ю. Управление качеством в кредитных организациях: проблемы и перспективы // Actualscience. - 2016. - №11. - С. 291-292.

Таким образом, с помощью построения системы менеджмента качества в коммерческом банке, руководство организации получает следующие преимущества:

- повышение качества предоставляемых банковских услуг и обслуживания клиентов;
- повышение удовлетворенности клиентов;
- увеличение объема продаж и выручки банка;
- увеличение уровня имиджа банка и стоимости его бренда;
- оптимизация деятельности и бизнес-процессов кредитной организации.

Западная статистика по внедрению проектов СМК показывает, что организации, которые внедрились данную систему, увеличили стоимость бизнеса на 7-10%. Важно отметить, что СМК подстраивается индивидуально под каждый банк, соответствуя задачам и целям банка. СМК одного банка нельзя использовать для другого банка, так как она индивидуальна.

Список литературы

1. Дембовская Е.Ю. Моделирование системы менеджмента качества коммерческого банка // Master's Journal. - 2015. - №1. - С.323-331.
2. Нежникова Е.В. Теоретические и практические аспекты планирования конкурентоспособности и качества продукции организаций в рыночной среде // Экономика и предпринимательство. - 2018. - № 2 (90-2). - С. 553-557.
3. Орлова О.Ю. Управление качеством в кредитных организациях: проблемы и перспективы // Actualscience. - 2016. - №11. - С. 291-292.
4. Пикулев Е.И. О внедрении систем менеджмента качества в коммерческих банках // Вестник ОГУ. - 2008. - №2. - С.88-92.
5. Фролова И.И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2016. – №1 (11). – С. 286-293.
6. Аудит системы менеджмента качества на предприятии [Электронный ресурс]. URL: <http://www.9001-2001.ru/publicazii/108-2009-04-10-03-17-31.html>
7. Планирование и построение системы менеджмента качества банка [Электронный ресурс]. URL: http://www.businessstudio.ru/articles/article/planirovanie_i_postroenie_sistemy_menedzhmenta_kach/

RELEVANCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS CREATION IN COMMERCIAL BANKS

Nazarenko Ekaterina Alekseevna,

Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University)
117198, Moscow, Miklukho-Maklaya str., 6

The article considers theoretical aspects of the quality management system and its implications for the development of the competitiveness of the commercial bank. The trends and factors observed in the banking system of Russia were analyzed and led to a rapid evolutionary period of the development of the quality management system (QMS). The interests of the main stakeholders are considered, which are satisfied with the help of a QMS in a commercial bank. Special attention is paid to the audit of the QMS as a key tool to ensure the effectiveness of the credit organization. The conclusion of the article lists the main advantages that the management of a commercial bank receives from the introduction of a QMS.

Key words: quality management system; commercial Bank; quality of banking services; the banking sector; credit organizations; quality.

JEL- codes: G 210, G 290.