DOI: 10.17117/na.2015.11.01.026

<http://ucom.ru/doc/na.2015.11.01.026.pdf>

Поступила (Received): 08.11.2015

Аброкова Л.С. Средства управления качеством банковских услуг

Abroкова L.S.
Control facilities quality of banking services

В статье рассматриваются основные средства управления качеством банковских услуг.

Приводятся управленческие отношения, то есть отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества). Также исследуются способы организации управления качеством на уровне предприятия, их преимущества и недостатки

Ключевые слова: управление качеством банковских услуг, средства управления

In article fixed assets of quality management of banking services are considered. The administrative relations, that is the relations of subordination (submission) and coordination (cooperation) are given. Also ways of the organization of quality management at the level of the enterprise, their advantages and shortcomings are investigated

Key words: quality management of banking services, control facilities

Аброкова Лиана Славовна

Кандидат экономических наук, доцент
Кабардино-Балкарский государственный аграрный университет им. В.М. Кокова
г. Нальчик, пр. Ленина, 1 В

Abroкова Liana Slavovna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Kabardino-Balkarian state agricultural university
named V.M. Kokov
Nalchik, Lenin ave., 1 V

Средства управления – включают оргтехнику (в том числе, компьютеры), средства связи, словом, все то, что используют органы и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством. В состав средств управления качеством банковских услуг также включаются:

– нормативная документация, регламентирующая показатели качества услуг и организующая выполнение специальных функций управления качеством;

– информационные базы данных по клиентам, позволяющие осуществлять проверку, регистрацию клиентов, составлять отчеты, причем характеризующие не только уровень качества услуг, но и определяющие экономические показатели [1].

Связующим же звеном между методами и средствами управления являются управленческие отношения, то есть отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества).

Отношения субординации обычно характеризуются вертикальными связями от руководителя к подчиненным. Содержание этих отношений определяется степенью централизации и децентрализации функций и задач управления

качеством. На уровне кредитной организации, впрочем, как и любой другой, отношения субординации по управлению качеством определяются организационной структурой и структурой действующей системы управления качеством. Управленческие отношения базируются на сочетании единоначалия, коллегиальности, активности членов трудового коллектива, на экономических, моральных и материальных стимулах.

Отношения координации характеризуются горизонтальными связями между отдельными сотрудниками и структурными подразделениями, вступающими во взаимодействие ради обеспечения определенного уровня качества или его улучшения [5].

При определении органов управления качеством нужно исходить из того, что управление качеством – органическая составная часть общего управления деятельностью, одна из его ветвей, одна из его функций. В силу этого оно не может противостоять ему. Поэтому, как правило, управление качеством развивается и выполняется в рамках действующего аппарата управления и заключается в более четкой и хорошо организованной деятельности по выявлению потребностей, разработке, позиционированию и предоставлению услуги.

На уровне предприятия, объединения управление качеством организуется одним из двух способов. Первый заключается в четком распределении функций и задач управления качеством между существующими подразделениями и работниками, периодическом пересмотре как самих функций и задач, так и их распределения ради улучшения деятельности. При этом не создается специализированный орган – отдел управления качеством.

Второй предполагает в дополнение к первому варианту выделение общей функции координации и создание специального органа – отдела управления качеством. На этот отдел и возлагаются многие специальные функции управления качеством продукции [3].

Каждый из этих двух вариантов имеет свои преимущества и свои недостатки.

Так, преимущества первого варианта заключается в том, что все участники процесса несут ответственность за качество. Не возникает чувства того, что кто-то за них несет эту ответственность и должен решать все вопросы, связанные с качеством. Недостаток состоит в том, что ряд координирующих функций никто не выполняет, никто не ведет организационных и методических вопросов общего характера.

Второй вариант лишен указанного недостатка, но зато у работников предприятия нередко возникает чувство, что есть специально выделенные люди, которые отвечают за качество, следовательно, они и должны решать все проблемы, связанные с качеством.

Для организации специализирующейся на предоставлении банковских услуг более приемлем первый вариант, так как качество здесь носит нематериальный характер, и в большей степени зависит от человеческих, личностных качеств каждого сотрудника участвующего в процессе оказания услуги. Соответственно, ответственность за качество и управление качеством не может быть

возложена на отдельную группу работников. Она должна быть распределена таким образом, чтобы каждый понимал, за что он отвечает, какие функции по управлению качеством на него возложены. При этом координационные рычаги управления качеством должны напрямую через руководителей отделов и служб восходить к руководителю организации. Потому что, в любом варианте общее руководство системой управления качеством должен возглавлять руководитель организации, отвечающий за всю её деятельность и за экономические результаты, которые в условиях рыночной экономики не могут быть постоянно высокими при плохом качестве предоставляемых услуг [2].

Современное управление качеством банковских услуг должно прямо ориентироваться на характер потребностей клиентов, их структуру и динамику, емкость и конъюнктуру рынка; при этом опираться на квалификационную и психологическую подготовку персонала, а также методы и средства управления качеством, воплощенные в четко и грамотно организованной системе управления качеством [4].

Современная система управления качеством банковских услуг должна оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, удовлетворение клиентов имеющимся уровнем качества услуг, а с другой – соблюдение экономических интересов банка, с учетом постоянной разработки новых форм обслуживания, нового пакета услуг, способных удовлетворять будущие потребности клиентов и будущие запросы качества.

Список используемых источников:

1. Буздова Э.С. Сущность и специфика системы управления качеством услуг // Экономика и социум. №4(13). 2014. С. 900-903.
2. Дышева А.А. Инновации как фактор конкурентоспособности коммерческих банков // Современные аспекты глобализации экономических процессов. Уфа. 2014. С. 25.
3. Дышева А.А. Направления инновационной деятельности коммерческих банков // Современные аспекты глобализации экономических процессов. Уфа. 2014. С. 26.
4. Казова З.М. Зарубежный и российский опыт инвестиционной деятельности коммерческих банков // Экономика и социум. 2014. № 4-3(13). С. 262-265.
5. Казова З.М. Эффективность институциональной структуры банковской системы Российской Федерации // Современные аспекты глобализации экономических процессов. Уфа. 2014. С. 36.