Ихсанова, Лилиана Ренатовна. Качество банковских услуг как фактор повышения эффективности деятельности региональных банков : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Ихсанова Лилиана Ренатовна; [Место защиты: Сам. гос. эконом. ун-т].- Казань, 2011.- 148 с.: ил. РГБ ОД, 61 11-8/2572

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.** Финансовая глобализация и ускоряющееся совершенствование финансово-информационных технологий как закономерные тенденции оказывают противоречивое воздействие на динамично развивающийся российский банковский бизнес. С одной стороны, они расширяют инновационные и технологические возможности региональных банков, качественно изменяют потребности клиентов в банковских услугах, а с другой - усиливают давление более инновационных столичных и иностранных банков на банковскую систему российских регионов. Региональные банки, работая в условиях обостряющейся конкуренции и насыщения рынка банковских услуг, вынуждены вплотную заниматься формированием и сохранением стабильной клиентуры. В этой ситуации возрастает значение не только предложения клиентам конкурентоспособных условий обслуживания, постоянного расширения и обновления спектра услуг, но и качества предоставляемых банковских услуг.

Кризисные явления подчеркнули необходимость повышения эффективности деятельности региональных коммерческих банков. К тому же назрела потребность решения комплекса сложных задач, связанных с модернизацией различных сфер жизни общества, объективная необходимость чего диктуется общей логикой перехода к социально ориентированной модели экономики. Вследствие интенсивного развития банковского бизнеса и высокой в нем конкуренции актуализируется вопрос социальной ориентированности банков. На современном этапе развития банковского бизнеса, когда обостряется конкуренция, индивидуализируется спрос, внедряются технологические и продуктовые новации, условием долгосрочного повышения эффективности деятельности банков является их способность к максимальной реализации своих внутренних возможностей во внешнем бизнес-пространстве, зависящей от степени востребованности банковских услуг и уровня удовлетворенности ими со стороны клиентов и общества в целом.

Построение и практическая реализация системы обеспечения требуемого уровня качества услуг, анализ взаимосвязи банковских услуг с потребностями рынка и общества - важнейшие задачи региональных банков на современном этапе развития банковского бизнеса, выполнение которых обусловливает эффективность их деятельности. При этом нужны не отдельные, разрозненные, эпизодические усилия, а совокупность мер по поддержанию соответствующего уровня качества услуг банков с целью повышения эффективности их деятельности.

Таким образом, сказанное выше свидетельствует о существенном практическом и теоретическом значении формирования и развития целостной, научно обоснованной теории, рассматривающей качество банковских услуг как фактор повышения эффективности деятельности региональных банков. Это обуславливает выбор темы диссертационной работы и основных направлений исследования.

**Степень разработанности проблемы.** В становлении и развитии теоретических основ качества наиболее значимы научные работы таких авторов, как Б.И. Герасимов, У. Эд. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, В.А. Лапидус, СВ. Мищенко, В.А. Никитин, А.Д. Никифоров, В.Ю. Ог-воздин, В.В. Окрепилов, Т.А. Салимова, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон, У. Шухарт, и др.

Фундаментальные положения в области развития банковских услуг представлены в научных трудах В.И. Букато, Ю.В. Головина, С.А. Гурьянова, А.Н. Иванова, Ю.И. Коробова, О.И. Лаврушина, А.А. Максютова, Ю.С. Масленченкова, А.П. Мирецкого, Э.А. Уткина.

Проблемы качества в банковском деле рассмотрены в работах Е.Б. Герасимовой, Л.Р. Курмановой, Э.В. Новаторова, Т.А. Пономаревой, М.С. Супрягиной, Р.А. Татаркуловой и других исследователей.

Изучению отдельных аспектов эффективности банковской деятельности посвящены работы Л.Г. Батраковой, Е.Б. Герасимовой, О.Г. Королева, С.А. Левина, A.M. Тавасиева, К.В. Толчина, А.В. Тютюнника, А.Н. Форкуша и других авторов.

Исследование теоретических и практических аспектов управления качеством осуществили Г.Г. Азгальдов, А.А. Богданов, Б.И. Герасимов, А.В. Гличев, Г. Гренроос, В.А. Лапидус, Р. Мердик, Э.В. Новаторов, В.В. Окрепилов, А. Парасураман, Н.П. Сапожников, В.В. Тен.

Труды отмеченных авторов имеют весомое теоретическое и практическое значение, формируют научное и методическое обеспечение для дальнейших исследований. Однако, несмотря на значительное количество имеющихся разработок, недостаточно работ, целенаправленно и комплексно изучающих вопросы качества услуг региональных банков и его влияния на эффективность деятельности. Таким образом, теоретические и практические аспекты повышения эффективности деятельности региональных банков на основе качества банковских услуг требуют более глубокого исследования.

**Целью диссертационного исследования** является развитие теоретических подходов, методического инструментария и практических рекомендаций по повышению эффективности деятельности региональных банков за счет качества банковских услуг.

**Задачи исследования.** В соответствии с целью диссертационного исследования нами были поставлены и решены следующие задачи, определившие логику исследования:

раскрыть содержание и дать определение качества банковских услуг с учетом их особенностей;

выявить тенденции предоставления банковских услуг региональными банками Республики Татарстан;

предложить методику оценки качества услуг региональных банков и определения состояния системы оценки качества банковских услуг;

разработать комплексную методику оценки эффективности деятельности региональных банков с учетом качества банковских услуг;

предложить рекомендации по повышению эффективности деятельности региональных банков Республики Татарстан за счет качества банковских услуг.

**Предметом исследования** являются экономические отношения по поводу оценки и совершенствования качества банковских услуг для повышения эффективности деятельности региональных банков.

**Объектом исследования** является деятельность региональных коммерческих банков Республики Татарстан.

**Теоретической и методологической основой работы** послужили труды отечественных и зарубежных авторов по исследуемой проблематике, федеральные и региональные законодательные и нормативные правовые акты, публикации в периодической печати и специальных изданиях, материалы научно-практических конференций разных уровней.

Методологическую основу исследования составили диалектический метод познания, приемы анализа и синтеза, обобщения, статистический и логический методы оценки. Применение указанных методов позволило обеспечить обоснованность проведенного анализа, теоретических выводов и разработанных предложений.

**Обоснованность и достоверность полученных выводов и результатов исследования** базируются на использовании фундаментальных концепций современной экономической теории, подходов зарубежных и отечественных ученых, исследующих проблемы качества банковских услуг.

**Информационно-статистическую базу исследования** составляют законодательные, нормативные и статистические материалы, публикации в периодической печати. В частности, при написании работы были использованы статистические и аналитические материалы Федеральной службы государственной статистики, данные Банка России, отчетность кредитных организаций Республики Татарстан, международные стан-

дарты качества семейства ИСО 9000, информационные и аналитические материалы научно-исследовательских организаций, информационных агентств и служб, данные исследуемых кредитных организаций, результаты авторского анкетирования, а также собственные расчеты автора.

**Научная новизна диссертационного исследования** состоит в следующем.

1. Дано определение понятия "качество банковской услуги" как находящейся в постоянном преобразовании совокупности свойств банковской услуги, придающих ей способность удовлетворять различные финансовые, а также социальные потребности клиентов.
2. Выявлены тенденции в деятельности кредитных организаций Республики Татарстан, позволившие охарактеризовать региональные особенности предоставления банковских услуг и формирования их качества.
3. Предложена методика оценки качества услуг региональных банков, основанная на логике формирования удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг, а также расчета показателя системы оценки качества банковских услуг, характеризующего уровень ее состояния.
4. Разработана методика оценки эффективности деятельности региональных коммерческих банков, построенная на основе использования системы сбалансированных показателей, включающая в себя расчет финансовых показателей, показателей, зависящих от качества банковских услуг, показателей организационного потенциала деятельности, являющихся частными показателями комплексной оценки стратегической эффективности.
5. Предложены рекомендации по применению комплексного подхода к обеспечению повышения эффективности деятельности региональных банков за счет взаимосвязи качества услуг с организационной культурой и социальной ответственностью банка; обоснована структурно-логическая схема формирования системы совершенствования качества банковских услуг.

**Теоретическая и** практическая значимость результатов исследования заключается в раскрытии сущности качества банковских услуг как фактора повышения эффективности деятельности региональных банков, в разработке научно обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности региональных банков, базирующейся на качестве банковских услуг. Выполненное диссертационное исследование развивает мало разработанное в отечественной экономической науке направление; работа направлена на решение практической задачи и вносит определенный

вклад в обеспечение стабильного функционирования банковской системы и дальнейшего развития региональной экономики региона.

Материалы исследования могут быть также использованы в учебном процессе при преподавании экономических дисциплин и в научно-исследовательской работе.

**Апробация работы.** Основные положения диссертации, а также конкретные результаты исследования докладывались на международных и всероссийских научно-практических конференциях: на итоговых научно-практических конференциях Казанского государственного финансово-экономического института "Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики" (Казань, 2006 - 2010), Всероссийской научно-практической конференции "Особенности российского менеджмента" (Казань, 2007), Всероссийской научно-практической конференции "Институциональные проблемы экономического роста" (Казань, 2009), Всероссийской научно-практической конференции "Инновационное развитие современных социально-экономических систем" (Волгоград, 2010), 5-й Международной научно-практической конференции "Маркетинг и общество" (Казань, 2010).

Материалы диссертации используются в учебном процессе кафедры банковского дела ГОУ ВПО "Казанский государственный финансово-экономический институт". Выводы и предложения диссертационного исследования могут найти практическое применение в качестве теоретической базы для дальнейшего исследования проблем, связанных с качеством банковских услуг.

Практическое внедрение результатов исследования подтверждено соответствующими документами.

**Публикации по теме исследования.** Наиболее существенные положения и научные результаты диссертационного исследования опубликованы в 8 работах автора общим объемом 2,64 печ. л., из них 3 статьи (1,55 печ. л.) - в изданиях, определенных ВАК Министерства образования и науки РФ.

**Область исследования** соответствует п. 9.7 "Повышение эффективности деятельности банков с государственным участием, банков с иностранным участием, а также региональных банков" Паспорта специальности ВАК РФ 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит.

**Структура диссертационной работы** определена логикой анализа взаимосвязанных аспектов изучаемого предмета и совокупностью решаемых задач. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений.