Татаркулова Радмила Алийевна. Методы и инструменты повышения качества банковских услуг кредитных организаций региона : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Татаркулова Радмила Алийевна; [Место защиты: Сев.-Кавказ. гос. техн. ун-т].- Ставрополь, 2010.- 163 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-8/2816

**Содержание к диссертации**

Введение

1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

1.1 Экономическое содержание банковской услуги 10

1.2 Менеджмент качества и его применение в банковском деле 25

1.3 Теоретические основы управления качеством банковских услуг 36

2 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ 49

2.1 Развитие регионального рынка банковских услуг: характеристика и тенденции

2.2 Оценка эффективности предоставления банковских услуг 59

2.3 Разработка методики комплексной оценки качества банковских услуг

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

3.1 Методические подходы к оценке качества процесса обслуживания клиентов банка 91

3.2 Развитие системы клиентоориентированности в кредитных организациях региона

3.3 Формирование инструментов управления качеством банковских продуктов и процессов

Заключение 137

Список использованных источников 140

Приложения 152

**Введение к работе**

з

**Актуальность темы исследования.**Российский рынок банковских услуг в течение последних десяти лет динамично развивается, о чем свидетельствует ежегодный прирост совокупной стоимости активов кредитных организаций более чем в 1,5 раза. Однако, перечень банковских операций отличается однородностью, а также однообразием ценовых параметров. Это побуждает коммерческие банки уделять внимание их неценовым характеристикам, в том числе качеству предоставления. Вместе с тем, проблема повышения надежности отечественных кредитных организаций связана с решением сложной научно-практической задачи формирования эффективно функционирующей системы менеджмента качества (СМК), позволяющей им проводить оценку и корректировать качество оказываемых услуг и механизм обслуживания клиентов в целом. Кроме того, ее реализация необходима в целях укрепления позиций российских кредитных организаций на внутреннем и внешнем рынках, повышения их конкурентоспособности и международного признания. В этой связи в условиях расширения банковского бизнеса и его экстенсивного роста важно не только обеспечить качество оказываемых услуг, но и организовать их постоянное совершенствование, что становится возможным в рамках созданной и отлаженной СМК.

Исследование деятельности коммерческих банков свидетельствует, что вопросам формирования и внедрения СМК уделяется недостаточно внимания. Это связано, во-первых, с дополнительными затратами, а во-вторых, с отсутствием разработанных и апробированных методических положений по созданию СМК в кредитных учреждениях и общей оценке качества бизнес-процессов в них. Как следствие, развитие подходов к управлению качеством банковских услуг и внедрению СМК в кредитных организациях приобретает все большую актуальность и значимость для теории и практики банковского дела.

**Степень разработанности проблемы.**Вопросы управления качеством банковских услуг сложны и многогранны. Наиболее существенный вклад в методологию их исследования внесли Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, Д. Торп, А. Фейгенбаум, Дж. Харрингтон 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, Ю.И. Львова, А.А. Максютова, Ю.С. Мас-ленченкова, А.П. Мирецкого, Э.А. Уткина.

Проблемы качества в банковском деле рассмотрены в работах А.С. Васина, В.И. Демкович, Р.А. Исаева, В.В. Кузнецова, Л.Р. Курмановой, Н. Б. Куршаковой, Т.Н. Лобановой, Г.Г. Лотобаевой, А.А. Насоновой, Н.А. Чижова и др.

Изучение научных позиций названных авторов показало, что имеются разногласия при решении задач развития системы менеджмента качества в банковских учреждениях. Это нашло отражение в теоретических разработках и методическом инструментарии оказания услуг, различных подходах к обоснованию способов обеспечения, контроля и оценки качества. Следует заметить, что в отечественной литературе недостаточно публикаций, посвященных особенностям СМК в кредитных организациях, что предполагает необходимость дальнейшего изучения данной проблемы, ее научного обоснования и практической реализации. Требует модернизации механизм оценки качества применительно к деятельности коммерческих банков, целесообразно совершенствование инструментов клиентоориенти-рованного банковского обслуживания. Все вышеизложенное подтверждает актуальность темы исследования, а также определяет его цель и задачи.

**Цель и задачи исследования.**Целью диссертации является совершенствование методических, инструментарных и организационных подходов к управлению качеством банковских услуг и разработка направлений их практической реализации. Достижению цели способствует решение ряда задач:

исследовать теоретические основы менеджмента качества применительно к банковскому делу, изучить эволюцию концепций качества;

выявить преимущества и недостатки существующих методов анализа качества банковских услуг;

охарактеризовать состояние и тенденции развития банковского сектора Ставропольского края, провести оценку эффективности предоставления услуг региональными кредитными организациями;

определить уровень клиентоориентированности коммерческих банков как инструмента развития системы управления взаимоотношениями с клиентами, предложить направления его совершенствования;

разработать методику комплексной оценки качества банковских услуг и процесса обслуживания клиентов;

сформулировать рекомендации по созданию и реализации системы менеджмента качества в кредитных организациях.

**Предметом исследования**являются теоретические и методические положения, определяющие направления роста качества банковских услуг, а также механизм их оценки и управления.

**Объектом исследования**выступают кредитные организации Ставропольского края.

**Теоретической и методологической основой**диссертационного исследования послужили научные труды и прикладные работы ведущих российских и зарубежных специалистов в области менеджмента качества и банковского дела, а также базовые нормативно-правовые акты в сфере регулирования процесса банковского обслуживания клиентов, методические рекомендации по оценке качества и совершенствованию банковских услуг, а также разработке действенной системы принятия и реализации управленческих решений.

Инструментарно-методический аппарат исследования основан на использовании общенаучных, общеэкономических и специальных методов и приемов: анализа (системного, структурно-динамического, экономико-статистического), экспертных оценок, моделирования, группировок, монографического, абстрактно-логического и др.

**Информационно-эмпирическую базу исследования**составили законодательные и нормативные акты Российской Федерации, Центрального банка РФ, материалы Федеральной службы государственной статистики РФ и ее территориального органа по Ставропольскому краю, Министерства финансов Ставропольского края, официальные отчетные данные кредитных учреждений, материалы научно-практических конференций, информация из периодической эко-

**6**номической печати и официальных Интернет-сайтов, монографические исследования ученых и научных коллективов, а также личные наблюдения автора.

**Научная новизна диссертационного исследования**состоит в формировании и научном обосновании комплекса теоретических, методических, организационных и практических рекомендаций по развитию системы качества банковских услуг, направленных на повышение надежности кредитных организаций и банковского сектора региона.

Наиболее важные результаты исследования заключаются в следующем:

дана авторская интерпретация дефиниции «качество банковских услуг» применительно к динамичным условиям современной конкурентной среды посредством выделения качественных и количественных критериев, определяющих его уровень с точки зрения клиентов и банка, что способствует совершенствованию элементов системы банковского менеджмента;

предложен алгоритм комплексной оценки качества приоритетных услуг коммерческого банка, основанный на использовании методов парных сравнений и экспертных оценок, расчете интегрального индекса удовлетворенности клиентов и персонала, практическая реализация которого направлена на выработку способов привлечения юридических и физических лиц и оптимизации клиентской базы, а также стимулирование сотрудников к повышению качества обслуживания;

адаптирована к современным экономическим условиям методика управления качеством процесса оказания услуг в кредитной организации, базирующаяся на использовании теории массового обслуживания и позволяющая осуществлять моделирование средней интенсивности клиентопотока, времени исполнения операции, числа мест ожидания, длины очереди и проводить рационализацию количественного состава операционных работников и мест обслуживания;

- разработана модель анализа клиентоориентированности коммерческого  
банка, предполагающая расчет интегрального показателя клиентоориентирован  
ности ведения банковского бизнеса путем балльной оценки качественных и коли  
чественных критериев эффективности обслуживания, ориентированная на иден  
тификацию наиболее приемлемого пакета услуг для каждого сегмента клиентской  
базы;

- определены этапы построения СМК в банке в соответствии с требования  
ми Стандартов ISO 9000, успешная реализация которых позволит вывести кре  
дитную организацию на более эффективный уровень управления, увеличить объ  
ем банковских продуктов и услуг, расширить перспективы международного со  
трудничества, усилить ее конкурентные преимущества и повысить надежность.

**Научная новизна подтверждается следующими полученными автором результатами, выносимыми на защиту:**

посредством сравнительного анализа современных концепций качества раскрыто содержание категории «качество банковских услуг» и предложены основные этапы ее исследования применительно к современным условиям (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

выявлены тенденции и закономерности развития банковского сектора Ставропольского края, связанные с диверсификацией продуктового ряда, ростом спроса на инновационные технологии, усилением роли малых и средних кредитных организаций, позволившие охарактеризовать региональные особенности предоставления банковских услуг и обслуживания клиентов (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

предложена методика комплексной оценки качества банковских услуг, включающая определение уровня удовлетворенности обслуживанием с позиции клиентов и коммерческого банка, способствующая формированию мотивацион-ных и поддерживающих мероприятий, а также совершенствованию способов дистанционного сопровождения бизнес-стадий (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

разработаны методические рекомендации и алгоритм оценки качества процесса обслуживания клиентов банка, базирующиеся на рассмотрении кредитной организации как системы массового обслуживания, позволяющие моделировать, прогнозировать и устанавливать динамику изменения потока клиентов в течение операционного дня и напряженности труда персонала (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

сформированы подходы к обеспечению клиентоориентированности кредитной организации, направленные на совершенствование управления взаимоотношениями с клиентами путем эффективного удовлетворения их потребностей, учета индивидуальных особенностей, пересмотра тарифной политики, предоставления пакетов услуг (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

обоснована структурно-логическая схема формирования СМК в коммерческом банке, обеспечивающая рационализацию процедуры управления качеством банковских услуг и процессов, практическая апробация которой способствовала росту клиентской базы и доходности операций (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10).

**Теоретическая и практическая значимость исследования.**Теоретическая значимость работы состоит в том, что она вносит вклад в расширение и углубление научного представления о системе менеджмента качества в коммерческом банке. Практическая значимость исследования заключается в предложении подходов, методов и рекомендаций, способных составить основу процесса разработки и принятия управленческих решений, как на уровне кредитной организации, так и при формировании стратегии развития банковской системы в целом. Непосредственное практическое значение имеют следующие результаты исследований: методики комплексной оценки качества банковских услуг, клиентоориентированности кредитной организации и качества процесса обслуживания клиентов; рекомендации по формированию системы менеджмента качества в кредитных учреждениях.

Результаты исследования могут представлять практический интерес для субъектов кредитных отношений, применяться в качестве основы для проведения мониторинга состояния регионального финансового рынка и банковской системы, а также использоваться как учебно-методический материал в процессе преподавания дисциплин «Организация деятельности коммерческого банка», «Анализ деятельности коммерческих банков», «Банковский менеджмент».

Предложенные методические разработки используются в практической деятельности ОАО КБ «Евроситибанк».

**Апробация и реализация результатов исследования.**Основные положения и выводы диссертации изложены и получили одобрение на: II научной конференции «Молодые экономисты - будущему России» (г. Ставрополь, 2008 г.), XII региональной научно-технической конференции «Вузовская наука - Северо-Кавказскому региону» (г. Ставрополь, 2008 г.), Международной научно-практической конференции «Современные проблемы и пути их решения в науке, транспорте, производстве и образовании - 2009» (г. Одесса, 2009 г.), III международной научно-практической конференции «Управленческие аспекты учета и анализа в условиях мирового финансово-экономического кризиса» (г. Самара, 2009 г.), XI международной научно-практической конференции «Современный российский менеджмент: состояние, проблемы, развитие» (г. Пенза, 2009 г.). Теоретико-методические положения диссертации докладывались в рамках научно-технических конференций по результатам научно-исследовательской работы профессорско-преподавательского состава, аспирантов и студентов СевКавГТУ (2007-2010 гг.).

**Публикации.**По материалам диссертации опубликовано 10 научных работ общим объемом 3,08 п.л. (авторских - 2,74 п.л.), в том числе 3 статьи - в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ.

**Объем, структура и содержание работы.**Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников (152 наименования) и 3 приложений. Иллюстрирована аналитическим материалом 27 таблиц и 11 рисунков.

**Во введении**обоснована актуальность темы диссертации, сформулированы ее цель и задачи, определены объект, предмет исследования, раскрыта научная новизна и практическая значимость работы.

**В первой главе**«Теоретико-методические аспекты качества банковских услуг» определено понятие банковских услуг, выделены их отличительные черты, систематизированы подходы к классификации, выполнен сравнительный анализ современных концепций качества применительно к банковскому менеджменту, обобщены методические подходы к оценке эффективности обслуживания клиентов кредитных учреждений.

**Во второй главе**«Оценка качества банковских услуг на финансовом рынке Ставропольского края» определены тенденции и закономерности развития банковского сектора региона, идентифицирована эффективность предоставления услуг и качество управления банковскими операциями в кредитных организациях края, разработана методика комплексной оценки качества банковских услуг.

**В третьей главе**«Совершенствование организационно-методических подходов к управлению качеством банковского обслуживания клиентов» представлен алгоритм оценки качества процесса обслуживания клиентов банка и принятия управленческих решений по совершенствованию его организации, предложена и апробирована методика анализа клиентоориентированности кредитных организаций региона, сформулированы рекомендации и организационные направления формирования системы менеджмента качества в коммерческом банке в соответствии со стандартами ISO 9000.

**В заключении**приведены выводы и предложения по результатам исследования, обоснована целесообразность их практического применения в деятельности современных банковских институтов.

## Экономическое содержание банковской услуги

Деятельность коммерческих банков, как одного из наиболее распространенных и значимых видов финансовых организаций, стала основополагающей в функционировании современной российской экономики.

Банк как институт финансового рынка, осуществляющий определенный набор операций по обслуживанию клиентов, существовал еще с античных времен. Однако на сегодняшний день его функциональная роль и сущностные особенности имеют существенные различия в трактовках российских и зарубежных экономистов.

Так, G.G. Dlay, GJ. Benston, C.W. Smith и ряд других авторов определяют банк в качестве финансового посредника, т.е. банк рассматривается как организация, предоставляющая услуги в особой сфере - финансовой [111, 117, 118]. Его задача заключается в трансферте денежных средств от сберегателей к инвесторам за определенную плату.

J.H. Wood, F.R. Edwards рассматривают банк как производителя финансовых продуктов и услуг [119, 146]. Согласно их концепции, банк выполняет функции экономического агента - функционера финансового рынка.

Э. Ван Дузер считает, что банк - это фирма, предоставляющая финансовые услуги, успех которой зависит от того, насколько ее финансовые услуги соответствуют общественному спросу, насколько они качественны и конкурентоспособны в ценовом отношении [77].

D.R. Hodgman и S.R. King определяют банк как мультипликатор роста экономики [124,125,130], наделяя его стимулирующей развитие ролью.

D.W. Diamond, С. James, М. Berlin определяют банк как посредника, обеспечивающего высвобождение времени владельца капитала и эффективное использование его денежных средств, свободных в течение определенного периода и общественного информационного процессора и информатора, осуществляющего отбор наиболее эффективных и благонадежных заемщиков для развития экономики [111, 117, 130].

По мнению R. Brealey, S. Myers, E.F. Fama, M.H. Miller, банк - фирма, обеспечивающая рационирование между потреблением и сбережением [113]. Ими банк рассматривается в качестве экономического агента, оказывающего финансовую услугу соизмерения текущего и будущего потребления своих клиентов, выполняя тем самым важную социально-экономическую функцию.

Изложенные зарубежные концепции теории банковской фирмы еще раз подтверждают сложность банка как финансово-экономической системы, многоцелевой характер его деятельности. Резюмируя представленные подходы, банк можно определить как финансового посредника, оказывающего услуги по перемещению денежных средств от сберегателей к инвесторам за определенную плату с целью развития экономики.

В отечественной экономической науке также не сложилось единого подхода к отражению сущности и назначения банка.

Достаточно весомой и интересной является позиция авторского коллектива под руководством О.И. Лаврушина. Банк ими рассматривается, с одной стороны, как предприятие, имеющее свое производство и реализующее продукцию, а с другой стороны, выделяются черты, отличающие банк от других экономических институтов, в этом смысле он является прежде всего предприятием, производящим специфический продукт [8].

## Развитие регионального рынка банковских услуг: характеристика и тенденции

Как свидетельствуют данные таблицы 2.1, структура банковского сектора претерпела значительные изменения в отношении региональных банков - 3 коммерческих банка было ликвидировано по решению общего собрания акционеров в связи с их критическим финансовым положением и невыполнением нормативных требований ЦБ РФ. Общее количество филиалов изменилось незначительно, по состоянию на 01.01.2010 года в крае число филиалов банков других регионов превышает число региональных кредитных организаций и их филиалов (90% являются филиалами московских банков) в 6 раз. Наибольшая концентрация кредитных организаций и филиалов отмечается в краевом центре и регионе Кавказских Минеральных Вод, что обусловлено неравномерным развитием муниципальных образований и инфраструктуры края. В сельскохозяйственных районах края основным поставщиком банковских услуг остаются отделения и дополнительные офисы Северо-Кавказского банка Сбербанка России, в краевом центре значительна доля филиалов иногородних банков.

Лидирующими остаются позиции филиалов инорегиональных банков. При этом следует отметить, что на долю филиалов Сберегательного банка РФ (Северо-Кавказский банк Сбербанка России) за исследуемый период приходится в среднем до 80% совокупных активов банковской системы региона, также положительным является увеличение позиций региональных банков.

На каждые 100 тысяч жителей Ставропольского края приходится в среднем 15,6 единиц банковских учреждений (с учетом РКЦ, дополнительных офисов). В среднем по России этот показатель составляет 9,7 единиц.

Банковская система региона по состоянию на 01.01.2010 г. на 50% представлена крупными кредитными организациями с уставным капиталом от 60 до 150 млн. руб., на четверть - региональными банками с уставным капиталом в интервале от 30 до 60 млн. руб., также можно выделить 2 малых банка с капиталом до 10 млн. руб. (таблица 2.2) Поэтому для коммерческих банков последней группы региона необходимо укрепление капитальной базы, для соответствия требованиям Инструкции №110-и ЦБ РФ. Следует также отметить, что в крае отсутствуют банки с участием нерезидентов. Таблица 2.2 - Группировка действующих кредитных организаций региона.

## Методические подходы к оценке качества процесса обслуживания клиентов банка

Таким образом, агрегируя вышесказанное, можно предложенные основания неудовлетворенности клиентов в обслуживании сгруппировать по двум направлениям:

- связанные с недостатками в организации процесса обслуживания; связанные с уровнем профессионализма, квалификации и внимательности сотрудников банка.

При этом одним из существенных недостатков в организации процесса обслуживания клиентов является неэффективная группировка кадров, вызывающая, с одной стороны, наличие очередей в обслуживании клиентов, а с другой, возможную незанятость персонала в течение рабочего дня.

В этой связи предложим методику оценки качества процесса обслуживания клиентов банка и принятия управленческих решений по совершенствованию его организации. Алгоритм моделирования процесса обслуживания клиента представлен на рисунке 3.2.

Методика реализуется в следующей последовательности: 1. Формирование исходных данных производится на основании результатов проведенных наблюдений. При этом определение длительности реализации различных банковских операций осуществляется на основе использования метода фотографии (самофотографии) рабочего времени. Поток клиентов может задаваться в виде таблицы. В первом случае вводятся следующие данные: среднее число клиентов в очереди на момент открытия банка щ; длительность рабочего дня в часах, когда открыт доступ клиентам; число интервалов в рабочем дне, по которым получена статистика о числе клиентов; границы интервалов в часах; средние числа клиентов, поступивших по интервалам; число учитываемых типов клиентов или видов операций к, по которым имеется статистика о длительности таких операций; доля клиентов по различным видам операций Р, средние длительности выполнения отмеченных операций Г; коэффициенты вариации.