

УДК 330.342.3:336.719

Эволюция взглядов на систему менеджмента качества в коммерческих банках: инновационный подход

Дембовская Екатерина Юрьевна

Студент,

Пермский национальный исследовательский политехнический университет,
614990, Российская Федерация, Пермь – ГСП, Комсомольский проспект, д. 29;
e-mail: ekaterina_dem90@mail.ru

Аннотация

В данной научной статье на основе исследования эволюции взглядов на систему менеджмента качества разработана периодизация инновационного развития теории управления качеством банковских услуг. Кроме того, выявлена необходимость соответствия системы менеджмента качества коммерческого банка Стандартам ISO 9000: 2008 в связи с интеграцией российской экономики в мировую финансовую систему. В статье рассматривается процесс формирования современного взгляда на природу управления качеством коммерческого банка.

Для цитирования в научных исследованиях

Дембовская Е.Ю. Эволюция взглядов на систему менеджмента качества в коммерческих банках: инновационный подход // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2014. № 10. С. 37-46.

Ключевые слова

Система менеджмента качества, Стандарты ISO 9000:2008, инновационный подход, эволюция взглядов, коммерческий банк, банковские услуги.

Введение

В России на сегодняшний день одно из основных направлений развития концепции управления качеством – повышение интереса к менеджменту ка-

чества в разрезе каждой отрасли. Стандарты качества уже разработаны в различных сферах экономики – в пищевой, фармацевтической, строительной и других. Не является исключением и банковская сфера, к которой также наблюдается рост интереса в области разработки стандартов качества.

Проблемы повышения качества банковского обслуживания привлекают внимание ученых и практиков уже сравнительно длительное время. Однако сложность этих проблем ставит перед банковской системой задачи в области оценки качества самих банковских услуг и в создании эффективной системы управления качеством в банке.

По мнению автора данной статьи, чтобы определить, на каком этапе развития в настоящее время находится управление качеством банковских услуг, необходимо рассмотреть процесс становления системы менеджмента качества в банке с точки зрения инновационного подхода.

В первую очередь, определимся с понятием «инновации».

Под инновациями в широком смысле понимается «прибыльное использование нововведений в виде новых технологий, видов продукции и услуг, организационно-технических и социально-экономических решений производственного, финансового, коммерческого, административного или иного характера» [Морозов, 2010, 6].

В контексте нашего исследования инновационный подход выражается в том, какие были сделаны нововведения на каждом этапе становления системы менеджмента качества в коммерческом банке. Для того чтобы определиться с инновационным развитием управления качеством банковских услуг, рассмотрим эволюцию взглядов на систему менеджмента качества в банке.

Периодизация развития взглядов на систему менеджмента качества банковских услуг

Процесс развития теории качества банковских услуг можно разделить на три этапа [Иванов, 2012, 10].

Первый этап охватывает период с конца 60-х до начала 70-х годов, когда были опубликованы первые исследования, посвященные этой тематике – это

работы Г. Брайана «Конкуренция в Банковской сфере» (1970), Х. Дугласа «Банковская политика в области кредитования» (1971), Х. Грубела «Теория международного банковского дела» (1977).

Ко второму этапу развития теории банковских услуг (конец 80-х – начало 90-х гг.) относятся работы О. Доннела «Финансовые операции регионального инвестиционного банка» (1981), Е. Балларина «Коммерческие банки в условиях финансовой революции» (1986), А. Ленфалузи «Глобализация финансовых рынков» (1988), Ф. Дерека «Глобальная стратегия банков» (1990).

Современная теория банковских услуг зародилась в начале 90-х годов с подписанием в 1992 г. Маастрихтского Договора о Создании Европейского Валютного Союза и введения с 1999 г. единой европейской валюты – Евро. Это знаменательное событие способствовало развитию новой концепции банковского обслуживания. Данной проблеме посвящены работы П. Роуза «Банковский менеджмент, предоставление банковских услуг» (1993), Д. Джентле «Индустрия финансовых услуг» (1993) [Дерих, 2012, 257].

Российские ученые рассматривают проблемы банковских услуг, во многом ориентируясь на западный опыт, уделяя при этом должное внимание российской специфике и истории. В этой связи необходимо выделить работы В.И. Букато, Н.И. Валенцевой, В.С. Геращенко, Ю.В. Головина, Е.Ф. Жукова, Л.Н. Красавиной, О.И. и др.

На каждом этапе происходило инновационное развитие взглядов на природу управления качеством банковских услуг. Представим инновации, соответствующие каждому этапу, в виде таблицы (Таблица 1).

По данным таблицы, можно сделать вывод о том, что в процессе инновационного развития взглядов на качество банковских услуг произошла интеграция отечественных банков в международную финансовую систему. Именно поэтому, в связи с необходимостью соответствовать мировым стандартам качества, особое внимание российских ученых и практиков стало уделяться созданию нормативно-правовому регулированию развития качества банковских услуг.

Конкурентоспособность банка и его позиция на рынке напрямую зависят от качества продуктов и услуг, формализованности и стабильности бизнес-процессов, удовлетворенности и доверия клиентов. Особо актуальным это ста-

**Таблица 1. Инновационное развитие взглядов
на управление качеством банковских услуг**

Этап	Автор исследования	Инновация	Подход к управлению качеством
конец 60-х – начало 70-х гг.	Г. Брайан (1970), Х. Дуглас (1971), Х. Грубел (1977), и др.	Выявлено влияние международной конкуренции в банковской сфере и интернационализации банковского бизнеса на банковские услуги	Управление качеством как повышение эффективности взаимодействия агентов рыночных отношений на основе контрактных отношений
конец 80-х – начало 90-х гг.	О. Доннел (1981), Е. Балларин (1986), Ф. Дерек (1988), А. Ленфалузи (1990), и др.	Установлено влияние тенденций глобализации и интеграции банковского капитала и банковской услуги	Управление качеством как контроль выполнения требований государственных органов, операционный контроль деятельности, обучение и мотивация персонала и т. д.
начало 90-х годов	Д. Джентле, В.И. Букато, Е.Ф. Жуков, М.А. Пессель, П. Роуз, и др.	Идея банка как «финансового супермаркета», широкое распространение электронных банковских услуг	Управление качеством как максимальное удовлетворение запросов потребителей

новится в периоды экономической нестабильности. Если говорить о качестве продуктов и бизнес-процессов банка в целом, то следует обратить внимание на международные и общепринятые стандарты, такие, например, как серия стандартов ISO 9000:2008 (далее – Стандарты ISO 9000).

Система менеджмента качества как инструмент повышения качества банковских продуктов и услуг

Как отмечает Р.А. Исаев, ведущий консультант по корпоративному управлению в банковской сфере, «Стандарты ISO 9000 требуют создания системы менеджмента качества как инструмента для управления качеством банковских продуктов и процессов» [Исаев, 2009, www]. Система менеджмента качества является неотъемлемой частью корпоративного управления банком. От эффективности данной системы зависят успех и качество системы управления банка в целом.

Многие западные банки уже имеют сертификаты соответствия ISO 9000, однако в России подобные сертификаты есть лишь у 15% банков [Банки..., 2014, www]. Это объясняется многими объективными причинами: задержкой в освоении новых технологий и стандартов управления, кризисами и нестабильностью в экономике.

Тем не менее, потребность в создании системы менеджмента качества в российских банках на основе международных стандартов только растет. В первую очередь в связи с интеграцией российской финансовой системы в мировое сообщество, повышением запросов и требований потребителей к банковским продуктам и услугам, обострением конкуренции в банковском секторе и приходом на рынок крупных западных банков с высокими стандартами обслуживания. Можно предположить, что в ближайшие годы, особенно при благоприятном положении дел в экономике, начнется активная работа по Стандартам ISO 9000 в российских банках.

В каждой организации есть система менеджмента качества в определенной форме и на определенной стадии развития, и далеко не всегда она соответствует требованиям Стандартов ISO 9000. Процесс построения СМК по требованиям Стандартов ISO 9000 отчасти представляет собой «совершенствование системы управления банком через ориентацию ее на потребности клиентов и оптимизацию бизнес-процессов» [Исаев, 2009, www].

В профессиональной литературе есть большое количество материалов и комментариев по использованию Стандартов ISO 9000, толкований и пояснений этих Стандартов. Но практически нет системной картины (или единой методики) построения СМК по ISO 9000. Более того, еще сложнее найти методики и формализованные правила построения СМК по ISO 9000 применительно к банковской сфере.

Многим банкам, которые только начинают построение СМК, будет полезно иметь информацию и примеры, как данная система должна функционировать. Это позволит заранее предусмотреть возможные сложности и недоработки, наиболее полно подстроить СМК под специфику банка, а также увидеть будущую выгоду от СМК. Функционирование СМК в банке – это процесс, поэтому воспользуемся понятием процессного подхода.

Процессный подход подразумевает наличие у процесса взаимосвязанных подпроцессов, входов, выходов, ответственных и исполнителей, ресурсов, связей с другими процессами. «Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и, прежде всего, обеспечения их взаимодействия, могут считаться «процессным подходом» [Системы менеджмента..., 2012, 5].

Процессный подход не имеет себе равных по обеспечению управляемости деятельностью банка, что сделало его таким популярным и востребованным.

Подчеркнем, что процессный подход является основой (фундаментом) для реализации многих других подходов и методик по формализации и оптимизации деятельности банка, в том числе для «системы менеджмента качества и требований стандарта ISO 9000» [Исаев, 2009, 157].

Некоторые российские банки уже преодолели весь путь по построению и сертификации СМК на соответствие требованиям стандарта ISO 9000, активно развивают свои СМК. Отдельные банки успешно прошли повторную сертификацию (так как срок действия сертификата – три года), что лишний раз подтверждает долгосрочную ориентацию банков на качество и практическую ценность СМК.

В последнее время практика ведения бизнеса на российском рынке банковских услуг для физических лиц показывает, что конкурентная борьба все больше приобретает неценовой характер, а ее результат – получение прибыли – напрямую зависит от степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и их лояльности к банку в целом.

Качество обслуживания физических лиц всегда являлось одним из основополагающих принципов работы на розничном рынке. Чем жестче конкуренция, тем более чувствительным становится отношение клиентов к предлагаемому сервису, качеству обслуживания и квалификации персонала.

Заключение

Таким образом, являясь важным критерием конкурентоспособности банка, качество обслуживания определяет эффективность продвижения банковских продуктов, результативность деятельности банковского учреждения. Наличие

лояльности, т.е. благоприятного отношения потребителей к данному банку и его продуктам служит основой для получения стабильного объема продаж, что, в свою очередь, является стратегическим показателем успешности банка.

Основой создания эффективной системы регулирования качества банковских продуктов и повышения уровня контроля за качеством всех процессов в банковской сфере должно послужить внедрение международных стандартов серии ISO 9000.

Важнейший принцип современного менеджмента качества: качество – единственная цель работы организации. Этот принцип полностью реализуется при создании системы тотального управления качеством (Total Quality Management). Главная идея системы тотального управления качеством состоит в том, что банк должен работать не только над качеством самого продукта, но и над качеством организации в целом, включая работу персонала. Качество определяется достижением удовлетворенности клиентов, улучшением финансовых результатов и ростом удовлетворенности служащих своей работой в банке.

Библиография

1. Банки, процессы, стандарты, качество: Материалы научно-практической конференции от 21-22 марта 2014 г., г. Уфа. Координационный комитет АРБ по стандартам качества банковской деятельности. URL: http://arb.ru/arb/press-on-arb/v_ufe_otkrylas_x_nauchno_prakticheskaya_konferentsiya_banki_protsesty_standarty_-9804908/
2. Дерих Х.У. Универсальный банк – банк будущего. Финансовая стратегия на рубеже века: пер. с нем. М.: Международные отношения, 2012. 384 с.
3. Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2012. 176 с.
4. Исаев Р.А. Бизнес-инжиниринг и управление в коммерческом банке. М.: ГОЛОС-ПРЕСС, 2009. 318 с.
5. Исаев Р.А. Методика построения системы менеджмента качества и ее практическое применение // Управление в кредитной организации. 2009. № 1. URL: http://www.reglament.net/bank/mng/2009_1_article.htm

6. Морозов Ю.П. Инновационный менеджмент: Учебное пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. 446 с.
7. Системы менеджмента качества ISO 9000:2000. Основные положения и словарь. М.: Стандартиформ, 2012. 10 с.
8. Bals L., Hartmann E., Gruner J. Raoul. Management of the Innovation Process: A Comparison of Theoretical and Practical Approaches // Technovation. 2008. Volume 26. Issue 1. S. 50-59.

Evolution of views on the system of quality management in commercial banks: an innovative approach

Ekaterina Yu. Dembovskaya

Student,

Perm National Research Polytechnic University,
614990, 29 Komsomolskii ave., Perm, Russian Federation;
e-mail: ekaterina_dem90@mail.ru

Abstract

The article studies the evolution of views on the system of quality management with a view to dividing the innovative development of the theory of management of quality of banking services into periods. Moreover, it demonstrates the need for the conformity of the quality management system of a commercial bank with ISO 9000: 2008 as a result of Russia's integration into the global financial system. Quality of service is considered to be an important criterion for determination of the competitive capacity of a bank and it also determines the effectiveness of promotion of banking products and performance of a bank. The adoption of ISO 9000 international standards should become the base for building an effective system that will be used for the regulation of quality of banking products and improvement of the level of control over quality of all processes in banking. The main principle of modern quality management states that quality is the only goal of a company. This principle is fully in creating a

Total Quality Management system. The main idea of this system consists in the following: a bank should improve not only the quality of its products, but also the quality of organization, including staff performance.

For citation

Dembovskaya E.Yu. (2014) Evolyutsiya vzglyadov na sistemu menedzhmenta kachestva v kommercheskikh bankakh: innovatsionnyi podkhod [Evolution of views on the system of quality management in commercial banks: an innovative approach]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 10, pp. 37-46.

Keywords

The system of quality management, ISO 9000:2008 standards, innovative approach, evolution of views, commercial bank, banking services.

References

1. Bals L., Hartmann E., Gruner J. Raoul (2008) Management of the Innovation Process: A Comparison of Theoretical and Practical Approaches. *Technovation*, 1 (26), pp. 50-59.
2. Doerig H.-U. (1997). *Universalbank – Banktypus der Zukunft*. 2nd ed. Bern: Paul Haupt. (Russ. ed.: Derikh Kh.U. (2012) *Universal'nyi bank – bank budushchego. Finansovaya strategiya na rubezhe veka*. Moscow: Mezhdunarodnye otnosheniya Publ.).
3. Isaev R.A. (2009) *Biznes-inzhiniring i upravlenie v kommercheskom banke* [Business engineering and management in a commercial bank]. Moscow: GOLOS-PRESS Publ.
4. Isaev R.A. (2009) Metodika postroeniya sistemy menedzhmenta kachestva i eyo prakticheskoe primenenie [The procedure of building a system of quality management and its practical application]. *Upravlenie v kreditnoi organizatsii* [Management in a credit company], 1. Available from: http://www.reglament.net/bank/mng/2009_1_article.htm [Accessed 27/07/14].
5. Ivanov A.N. (2012) *Bankovskie uslugi: zarubezhnyi i rossiiskii opyt* [Banking services: foreign and Russian practices]. Moscow: Finansy i statistika Publ.

6. Morozov Yu.P. (2010) *Innovatsionnyi menedzhment* [Innovation management]. Moscow: YUNITI-DANA Publ.
7. *Sistemy menedzmenta kachestva ISO 9000:2000. Osnovnye polozheniya i slovar'* [The systems of quality management ISO 9000:2000. Fundamentals and a glossary] (2012). Moscow: Standartinform Publ.
8. *V UFE otkrylas' X nauchno-prakticheskaya konferentsiya "Banki. Protsessy. Standarty. Kachestvo"* [The opening of the 10th scientific and practical conference "Banks. Processes. Standards. Quality" in Ufa]. Assotsiatsiya rossiiskikh bankov. Available from: http://arb.ru/arb/press-on-arb/v_ufe_otkrylas_x_nauchno_prakticheskaya_konferentsiya_banki_protsessy_standarty_-9804908/ [Accessed 15/09/14].