

**РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА  
ВОЛГОГРАДСКИЙ ФИЛИАЛ**  
(Россия, г. Волгоград)

**ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Я. КУПАЛЫ**  
(Республика Беларусь, г. Гродно)

**ПОЛОЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(Республика Беларусь, г. Новополоцк)

**БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(Республика Беларусь, г. Минск)

**СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ:  
ПРОБЛЕМЫ, АНАЛИЗ ТЕНДЕНЦИЙ,  
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

*Материалы II международной научно-практической конференции  
преподавателей, аспирантов, магистрантов, студентов  
(декабрь 2019 г.)*

УДК 005  
ББК 65.050  
С56

Под общей редакцией  
доктора исторических наук, профессора,  
заслуженного деятеля науки Российской Федерации  
**Бурова А.Н.**

**С56**      **Современный менеджмент: проблемы, анализ тенденций, перспективы развития:** Материалы II международной научно-практической конференции, декабрь 2019 г., Волгоград / Волгоградский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»; Под общ. ред. А.Н. Бурова. – Волгоград: Сфера, 2020. – 266 с.

В сборнике материалов международной научно-практической конференции включены результаты исследований ученых, преподавателей высших, средних специальных профессиональных учебных заведений, управленцев-практиков, аспирантов, магистрантов, студентов, посвященных проблемам инновационного и стратегического менеджмента, управлению развитием персонала организации, социально-психологическим особенностям управления, современным вопросам антикризисного менеджмента, применению проектных технологий в менеджмент.

при возрастании доли срочных депозитов в совокупном объеме ресурсов может произойти снижение доходности его операций из-за привлечения более дорогих, по сравнению с ресурсами до востребования, средств.

При проведении депозитной политики особое внимание следует уделять управлению рисками, что предполагает:

- возможность привлечения денежных средств из других источников
- сбалансированность пассивов и активов по процентным ставкам и срокам
- поддержание уровня диверсификации депозитных ресурсов на постоянной основе.

Исследование теоретических основ депозитной политики и оценка возможных стратегий банка в сфере привлечения ресурсов позволяют сделать вывод о необходимости управления депозитной политикой, ее пересмотру и совершенствованию на постоянной основе с учетом внешних и внутренних факторов, воздействующих на эффективность деятельности банка.

#### **Библиографический список:**

1. Аброкова, Л.С. Формирование депозитной политики коммерческого банка // Научный Альманах – 2015. [Электронный ресурс]. – URL: <http://ucom.ru/doc/na.2015.11.01.pdf>
2. Сурина, А.И. Депозитные риски банка и вкладчика, методы их минимизации // Традиционная и инновационная наука: история, современное состояние, перспективы. – 2016. – №6. – С. 99–104.
3. Терешев, М.А. Стратегические аспекты организационной модернизации коммерческих банков // Terra ecomicus. – 2013. – Т.11. – № 1–3. – С. 58–61.

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА**

**Строганова И. А.,**  
магистр экономических наук  
старший преподаватель кафедры  
учета, финансов, логистики и менеджмента  
Учреждения образования  
«Полоцкий государственный университет»  
(Беларусь, Новополоцк)

***Аннотация.** В статье рассмотрены особенности внедрения в банковскую практику стандартов ИСО-9000 системы менеджмента качества, проанализирована сущность понятия «система менеджмента качества», определены последствия внедрения системы менеджмента качества в банке как неотъемлемой части эффективного корпоративного управления.*

***Ключевые слова:** стандарты ИСО-9000, ИСО 9001, система менеджмента качества, корпоративное управление, качество услуг, конкурентное преимущество.*

Конкурентоспособность любого банка и его позиция на рынке напрямую зависят от качества банковских продуктов (услуг), формализованности и стабильности бизнес-процессов, удовлетворенности и доверия клиентов. Цель статьи – обратить внимание на применение международных и общепринятых стандартов, таких как серия стандартов ИСО-9000 системы менеджмента качества, в банковской практике [2, с. 8]. Уже многие западные банки имеют сертификаты соответствия ИСО 9001. В Российской Федерации лишь у небольшого процента банков есть подобные сертификаты. В Республики Беларусь первым и

пока единственным банком получившим сертификат на соответствие ИСО 9001 является ОАО «Белагропромбанк».

Актуальность исследования обусловлена высокой практической значимостью и недостаточной теоретической проработкой проблем повышения конкурентоспособности коммерческих банков в сегменте розничных и корпоративных услуг. В рыночных условиях основной фактор эффективной работы коммерческих банков – это конкурентоспособность продуктов и услуг, а основными факторами конкурентоспособности, соответственно, являются качество, цена и послепродажный сервис, которые бы в полной мере удовлетворили потребителя [1]. Следует подчеркнуть, что из всех перечисленных факторов конкурентоспособности преобладающим фактором, по мнению автора, является качество и только качество при недопущении доминирования цены над качеством.

Изучение опыта западных стран показало, что для организаций сферы услуг, к которой и относится банк, одним из основных принципов является принцип «ориентации на потребителя». В условиях конкуренции, когда качество товаров или услуг, находящихся в одной ценовой нише, выходит на передний план, уровень обслуживания становится одним из основных стимулов к привлечению новых и удержанию старых клиентов.

Система менеджмента качества в банке (как и в любой организации) – есть неотъемлемая часть эффективного корпоративного управления. От эффективности данной системы зависит успешность банка в целом и качество предоставления отдельной услуги в частности.

Понятие «система менеджмента качества» (далее – СМК) является фундаментальным и включает в себя три составляющие [2, с. 9]:

- обслуживание;
- процесс;
- продукт.

Каждый из этих трех компонентов может применяться банком как отдельный и самостоятельный способ повышения качества банковской деятельности и удовлетворенности клиентов, так и в рамках единой системы менеджмента качества. В зависимости от того, что для банка важнее и в чем он видит свою стратегию и конкурентное преимущество, наибольшее внимание может уделяться одному из указанных способов.

Изучив банковские системы разных республик (Россия, Казахстан, Беларусь), можно сделать вывод, что в каждом банке требования СМК должны выступать обязательными и использоваться в качестве критериев оценки деятельности. Например, за последнее время в Национальном банке Республики Беларусь сформирована концепция основных видов обучения квалифицированных кадров: специализированного, многопрофильного, а также обучения, ориентированного на личность и имеющего целью развитие управленческих качеств.

Национальные стандарты качества банковских (в том числе розничных) услуг должны являться основой для участия банка в прохождении процедуры добровольной сертификации, которая имеет ряд конкурентных преимуществ: позволит снизить банковские риски, повысить ответственность и дисциплинированность персонала, привлечь дополнительно клиентов за счет повышения имиджа банка. Сертификация позволит гарантировать потребителю соответствие банковской услуги национальным стандартам качества, а банку – повысить качество оказываемых им услуг до европейского уровня, повысит доверие клиентов к банку [3].

Характеристика свойств банковских услуг сложна для восприятия некоторых слоев населения, поэтому обслуживание в банке требует определенного культурного и образовательного уровня.

Автор считает, что важным направлением также является оптимизация институциональной структуры банковской системы и её дальнейшее развитие. Существенным в этом отношении является появление на рынке небанковских кредитно-финансовых организаций и расширение перечня организаций, обслуживающих деятельность основных участников рынка.

Система менеджмента качества в банке (как и в любой организации) – неотъемлемая часть эффективного корпоративного управления. Следует подчеркнуть, что главной особен-

ностью стандартов качества управления банковской деятельностью является то, что они предъявляют требования не к качеству продуктов банков напрямую, а к системе организации управления банковским бизнесом, обобщающими передовой мировой опыт в области управления качеством.

Повышению качества услуг в рамках систем менеджмента качеством будет способствовать разработка и внедрение унифицированных национальных стандартов качества банковских услуг, ориентированных на международные стандарты ИСО-9000. Данные стандарты должны предъявлять требования к системе организации предоставления банковских услуг, которая должна обеспечивать предсказуемый и стабильный уровень их качества. Качественными должны считаться те услуги, которые соответствуют не только техническим условиям, но и предполагаемым ожиданиям клиента. Внедрение национальных стандартов качества должно быть направлено на то, чтобы банк отслеживал и обеспечивал непрерывное выполнение изменяющихся законодательных и нормативных требований к производимым услугам.

### Библиографический список

1. Васильев, А.В. Формирование системы менеджмента качества кредитной организации / А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова ; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. Тамбов :- Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2005. – 92 с.
2. Исаев, Р.А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2015. –222 с.
3. Эбдирахман, Ж.И., Ковшова, Т.П. К вопросу об истории развития банковской системы СКО//Сборник научных статей 4-й Международной молодежной научной конференции «Будущее науки – 2016» – 2016. [Электронный ресурс] – URL: <http://regionika.ru/konf.pdf>.

## БЮДЖЕТИРОВАНИЕ КАК ВИД ПЛАНИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

**Токранова А.Р.,**

магистрант 2 курса программы «Бухгалтерский учёт, анализ и аудит»

Научный руководитель: Зубко Е.И., к. э. н., доцент  
Волгоградский кооперативный институт (филиал) АНОО ВО ЦС РФ «Российский университет кооперации»  
(Россия, г. Волгоград)

*Аннотация.* В статье рассматривается понятие бюджетирования как приема планирования в обеспечении эффективности управления экономикой организации .

*Ключевые слова:* бюджет, бюджетирование, бюджетный процесс, этапы бюджетирования.

Изменения в системе экономических отношений России, ориентированы на координацию финансов-экономической самостоятельности с общими направлениями развития экономики на всех ее уровнях, включая развитие экономики региона, экономики отрасли, экономики государства и т.д.

Инструментом обеспечения развития экономики на всех ее уровнях является эффективность управления экономическими процессами на основе получения качественной информации, необходимой для их принятия. Одним из источников получения качественной информации, необходимой для их принятия эффективных управленческих решения,