

Блонская А.А студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Тишина А.О студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Чураев В.В. студент,

2 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Глашкина В.С. студент,

2 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский Государственный Университе т,

Тольятти (Россия)

СОСТАВЛЕНИЕ, А ТАКЖЕ ПЛАНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БАНКА

Аннотация: Деятельность системы менеджмента качества (СМК) в коммерческом банке. Создание всей необходимой документации.

Ключевые слова: Управление качеством, банк, документация, процессы, риски, СМК.

Preparation and planning of the quality management system of the bank

Annotation: Activities of the Quality Management System (QMS) in a commercial bank. Create all required documentation.

Keywords: Quality management, bank, documentation, processes, risks, QMS.

Деятельность системы менеджмента качества (СМК) в коммерческом банке. Проанализируем этапы и процессы СМК, внутренний аудит, анализ руководства банков. Выясним, как гарантировать прочную и результативную деятельность СМК в банке в течении продолжительного периода.

В последние несколько лет определенные отечественные банки ввели СМК. Доля их сертифицирована в соотношении условиям стандарта ISO 9001:2008. В сертификате присутствие предписания особенный интерес направляется в сторону удачной деятельности СМК: «Этот сертификат, при условии постоянного успешного функционирования Системы менеджмента организации...»

Были замечены случаи, когда все разработки СМК терялись в глобальной сети банков, утрачивалась документация СМК и ее основные принципы: заинтересованность сотрудников, улучшение и совершенствование качества, авторитет управляющих и начальников. Такие случаи получить исключить, обладая ясными, а также подтверждёнными качествами СМК, также укрепления ее единства и производительности.

У данной системы есть некоторые правила содержания, и многие банки, которые только собираются ввести ее в свою систему должны знать, как это функционирует на живых примерах. Это необходимо для того, чтобы избежать трудностей и непонимания в работе с СМК. Также важно помнить, что данную систему нужно подстроить под уникальность каждого банка, чтобы получить с нее максимальную выгоду. Важно

понимать, что из себя представляет, так называемый, процессный подход. Так как работа банков, да и любых предприятий состоит из процессов, как внутренних, так и внешних.

Во множестве взаимосочетаемых и взаимозаменяемых связей, ресурсов и других аспектов и есть основной смысл процессного подхода. «Процессный подход - это одна из концепций управления», был изобретен, и, на данный момент используется, с целью формирования горизонтальных взаимосвязей в организациях. Процессный аспект не имеет себе равных согласно обеспечиванию управляемости работой банка, то что создало его таким распространенным, а также нужным.

Главной опорой для всей системы обеспечения банков является процессный подход.

Главными участниками координации деятельности СМК банка являются служба качества, комитет по процессам и качеству, процессная команда. Структурное отделение банка, обеспечивающее качество действий банка, а также сохранение СМК в полном объеме является службой качества.

Руководство действиями СМК предполагает собою процедуру, которая состоит из 4 пунктов:

- составление плана действий;
- осуществление надзора за действиями;
- осуществление неоперационных вопросов, а также планов;
- исследование действий;

При управление отдельными процессами выстраивается схема – «Процессная команда». Это рабочая категория, функционирующая согласно процессу. В планирование процесса входит: выполнение и контроль процесса, а также выполнение неоперационных задач и проектов

для процесса. Из этого можно сделать вывод, что вышесказанное является анализом.

У всего этого есть полное описание всех деталей и мелочей. Под данным действием многие банки, а также их специалисты, подразумевают только описание процесса. Назначили собственников процесса, создали модификации, подготовили всё для точного выполнения каждого действия, подчеркнули движения банка, научили. Движения получили, также установлено рассматривать, что процессный аспект в банке внедрен.

Это, на первый взгляд, больше действие является лишь одним из начальных этапов. Далее следует начать прослеживать ход каждого действия. Как бы странно это не звучало, но, чтобы управлять процессами, нужно понять процесс управления. У каждого движения и схемы есть модель, по которой нужно двигаться и следовать. Так же важно планировать все действия, происходящие в управление банка и СМК:

Важно помнить про определение требований клиента банка и разработки планов. В это могут входить как маркетинговые исследования, так и опросы на общественном уровне. Нужно помнить про операционные риски и потенциальные несоответствия, также про разработку документации. Главное, установить плановые значения показателей значений и выделение ресурсов для планирования.

Рассмотрим каждый пункт из вышеперечисленного подробнее.

Определение условий покупателей к процессу. Что является главным достижением и результатом? Именно тот продукт, который в итоге получает клиент или покупатель. Самым главным является понять, что нужно той или иной группе лиц. Важно настолько хорошо проанализировать посетителей, чтобы знать, что они захотят в последующие разы. Это поможет избавиться от конкурентозависимости.

Ниже приведём примеры желаний и запросов клиентов банка:

- выполнение различных операций по вкладам лица через интернет сайты;
- получение потребительского кредита в размере около 700 тысяч рублей в день прихода в банк;
- возможность получать уведомления о состоянии существующей, или заказанной карты;
- меньше документов при оформлении любого действия в банке;
- быстрое получение карты, малый срок выполнения после заказа;
- свой личный дизайн карты, придуманный самим клиентом;
- оплата любых услуг через сайт банка из любой точки мира;

Создание проектов согласно процессам. Самым первым на всех собраниях не только банковских работников, но и любых других коллективах поднимается вопрос о стратегии. С этой целью советуют применять систему сбалансированных характеристик, таких как Balanced Scorecard/Key Performance Indicators.

Технология данной системы полностью рассмотрена и понятна. Важно помнить, что в стратегию входит достаточно много аспектов, таких как клиенты, технологии, финансы. Как пример мы рассмотрим работу одного из известных французских банков. Было создано много систем на тему обслуживания клиентов на расстоянии. Чтобы более функционально сделать свою работу команда разделилась на несколько групп. Каждая отвечала за определённый вид работы. Но в тоже время это привело к тому, что было создано много целей и много стратегий. В следствие этого главному над всеми группами было сложно выделить основное и оставить действительно нужное. Естественно, не обошлось без СМК банка.

Далее дело было за аналитиками. Их задачей было привести в надлежащий вид все документы и разобраться с переданной им информацией от групп. Так же к делу подключились группы управляющих качеством.

Затем процессный коллектив определил плановые значимости с целью характеристики процесса, просчитав затраты на всё и включив их в бюджет.

Установление рисков, а также возможных несоответствий.

Данный процесс зависит от сроков и качества выполнения основной документации. Одна из проблем заключается в том, что многие не отличают понятия «операционные риски» и «несоответствия». Есть одно негласное правило, которое гласит, что количество рисков зависит от количества требований. Исходя из этого дадим определения двум путающимся между собой понятиям.

Несоответствие, это то действие, которое не выполнено совсем, требование, которое упустили. Если забыть про это и не сделать, банк может понести серьёзные убытки.

Операционный риск можно объяснить более масштабно. Они могут стать результатом несоответствия, или же невыполнения задач и заданий. Так же здесь играет роль случайные помехи в системе и тп. Тем самым, можно сделать вывод, что операционный риск зависит, грубо говоря, от теории вероятности.

Создание главной документации.

Самым важным во всех процессах является план и модель. От этого зависит, насколько точно и правильно будут ставиться, и выполняться задачи. Так же с помощью модели можно будет быстро и легко проанализировать весь процесс. Но более главной во всей этой схеме является документация. Без точных отчетов каждого в цепи рабочих рук

невозможно будет на 100 процентов понимать, что, когда и, главное, как происходит в системе.

Ресурсы для реализации.

В разд. 6.1 «Обеспечение ресурсами» стандарта ISO 9001 определено, что «организация должна определить и обеспечивать средства, необходимые:

- повышение результата СМК с помощью ее частого использования
- повышение уровня удовлетворения клиентов

Важным фактором является то, что клиент видит при проходе в одно из отделений банка. На какой бумаге печатают документы и какое качество печати, какими ручками предлагают ставить подпись, фирменные вещи банка (пакеты, канцтовары и тп), различные флаеры.

Подготовка сотрудников и обучение новых людей.

В стандарте ISO 9001 есть пункт с требованием, который гласит, что на протяжении всего процесса должны работать опытные сотрудники, знающие своё дело. Так же работников не должно быть слишком много или слишком мало, это может навредить системе.

Для людей можно подготовить курсы и обучающие уроки по системе. Обучение банковской системы проходит обычно внутри самих банков.

Осуществление надзора над процессом.

В данный пункт входит многое, начнём с обеспечения эффективного процесса и регулярного выполнения необходимых действий (формы записей, отчеты, протоколы).

Далее сюда можно отнести контроль, воздействие со стороны и отчётность по процессу (корректировки в задачах, дополнительные ресурсы (если они нужны), принятие важных решений).

В итоге нужно подготовить главный отчёт. В нём должно быть всё, что было сделано в процессе, весь его путь на всех стадиях.

Продуктивное выполнение данных процедур.

Каждые члены команды должны чётко и точно выполнять свои функции. Важно сразу сообщать о какой либо проблеме руководству или вышестоящим сотрудникам. От этого зависит функциональность всех действий.

Руководство процессом.

Так же одним из основных пунктов выполнения работы является точное ведение отчётов и документации. Служба качества создаёт форматы документов СМК. В ходе процесса разработки банковской продукции должны выполняться следующие пункты:

- составление бизнес модели
- анализ бизнес модели
- согласование бизнес модели
- тестирование

Осуществление постоянных предостерегающих операций.

Чтобы не повторять частые ошибки, руководителям стоит каждое утро на слёте напоминать о каких-то важных вещах. Тогда не будут возникать сложности.

Эффективный надзор.

Работники процесса по функционированию сети банков должны отвечать за рабочее состояние банкоматов и следить за точностью при их инкассации.

Корректировки.

- корректирование показателей
- задачи для команд
- дополнительные ресурсы
- принятие решений и оглашение результата
- избавление от лишнего и неточного

Если на банкомат направлена сильная нагрузка, это может привести к ухудшению его работоспособности. В таком случае придётся устанавливать дополнительные точки.

Осуществление неоперационных вопросов.

Выделение ресурсов, выполнение плана (например, проекты по инвестиции, аудит). Далее список действий при выполнении или невыполнении задач. Если процесс не выполнен, нужно принять меры по исправлению ошибок, если выполнен, сделать полный и точный отчёт.

Анализ процесса. Методика анализов, отчёты по проведённым анализам. Далее необходимо проанализировать запросы клиентов (SWOT-анализ, бенчмаркинг, автоматизированность).

Главная подготовка отчёта и перемещение её в службу по качеству (функциональность, все анализы).

Анализ выбранных процессов. Выбор технологий для проведения того или иного анализа.

Недовольства клиентов и их запросы. Отчёты по претензиям клиентов. Главное выявить причины из возникновения. Комплексные расследования и всё вышеперечисленное.

Все действия должны быть подготовлены и согласованы с руководством. Они должны выполняться быстро, чётко и точно в срок. Никаких задержек быть не должно. Все отчёты так же должны быть сделаны вовремя. От всех

этих пунктов зависит общий результат и полная производительность всего банка. Также в общем анализе должны быть представлены анализы мелких проходных отчётов. После всего этого руководство банка должно забрать все результаты и составить отчёт по СМК.

Список используемой литературы:

1. Версан, В.Г. Интеграция управления качеством, сертификация. Новые возможности и пути развития / В.Г. Версан // Сертификация. - 1994.- №3.- С.3.
2. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация / Б.А. Бузов. - Высшее профессиональное образование, 2006 г. - 176 с.
3. Логанина, В.И. Разработка системы менеджмента качества на предприятиях. Практическое руководство. / В.И. Логанина. — М.: КДУ, 2018. — 148 с.
4. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества. Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. — М.: Проспект, 2015. — 200 с.