

ЗАСТОСУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ДЛЯ ІНЖИНІРИНГУ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ

О.А. Мартинюк

МАУП, Одеський інститут
Україна, м. Одеса
laluna7@mail.ru

Конкурентоспроможність банку та його позиція на ринку напряму залежать від якості продуктів (послуг), формалізованості та стабільності бізнес-процесів, задоволеності і лояльності клієнтів. Особливо актуальним це стає в періоди економічної нестабільності та кризових явищ в економіці. Якщо говорити про якість продуктів і бізнес-процесів банку в цілому, то слід звернути увагу на міжнародні та загальноприйняті стандарти, такі як, наприклад, серія стандартів ISO 9000:2000 (далі – стандарти ISO 9000).

Стандарти ISO 9000 вимагають створення системи менеджменту якості (далі – СМК), як інструмента для управління якістю банківських продуктів і процесів. Система менеджменту якості є невід'ємною частиною корпоративного керування банком. Від ефективності даної системи залежить успіх і якість системи керування банку в цілому.

Слід відразу зазначити, що стосовно до системи менеджменту якості, на думку багатьох фахівців, некоректне використання термінів "розробка" і "впровадження". Цьому є кілька обґрунтувань. У кожній організації є система менеджменту якості в певній формі та стадії розвитку, і не завжди вона відповідає вимогам стандартів ISO 9000. Тому в даній статті нами буде використовуватися термін "приведення" системи менеджменту якості банку до вимог стандартів ISO 9000" або просто "побудова СМК банку по ISO 9000". Процес побудови СМК по вимогам стандартів ISO 9000 почасти являє собою вдосконалення системи керування банком через орієнтацію її на потреби клієнтів і оптимізацію бізнес-процесів. Отже, у першу чергу приведемо ключові поняття стандартів ISO 9000. "Менеджмент якості (quality management) – скоординована діяльність по управлінню організацією стосовно до якості.

Система менеджменту якості (далі – СМК) – система менеджменту

для керівництва і управління організацією стосовно до якості".

ISO – міжнародна організація по стандартизації, розділена на кількість комітетів, що займаються різними об'єктами стандартизації.

Комплект стандартів серії ISO 9000 версії 2000 складається з 5 базових стандартів, серед яких 3 є основними для банків.

1. ISO 9000:2000 "Система менеджменту якості. Основні принципи та словник";

2. ISO 9001:2000 "Система менеджменту якості. Вимоги";

3. ISO 9004:2000 "Система менеджменту якості. Провідні вказівки по поліпшенню якості".

Стандарт ISO 9004 призначений для сприяння підприємствам у безперервному вдосконаленні бізнес-процесів і підвищенні ефективності роботи. Структура стандарту ISO 9001:2000 складається з 8 розділів, 5 з яких (4-8) описують безпосередньо вимоги до СМК .

Отже, високі стандарти якості є обов'язковою передумовою довгострокового успіху комерційного банку. Система менеджменту якості банку, побудована на основі міжнародних стандартів ISO 9000, з використанням сучасних методик і інструментальних засобів стає невід'ємною частиною корпоративного управління в банках.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. Пер. с англ. М: НТК «Трек». – 2001 г. – 33 с.

2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело. – 1998. – 704 с.

3. PIQS – система качества, интегрированная в процесс.// Все о качестве. Зарубежный опыт. Вып. 22, М.: НТК «Трек». – 2010. – стр. 5-14.

4. Методика определения процессов Системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000. НПП «ПИРС-КОНСАЛТ». – 2011 г. – 110 с.

5. М. Портер. Конкуренция. М.: Издательский дом «Вильямс». – 2008. – 495 с.