

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ КАК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА*

*Маркарова Маргарита Эдуардовна,
магистрант,
e-mail: m.markarova@mail.ru
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Маркарова М.Э., 2024

Аннотация: обосновано, что коммерческие банки, которые активно занимаются процессами своей цифровой трансформации, формируют новые конкурентные преимущества. Предложено для повышения качества обслуживания внедрять инновационные технологии, которые способны увеличить скорость обслуживания клиентов. Отмечено, что при этом цифровые технологии создают условия, позволяющие банкам совершенствовать клиентский сервис для потребителей, тем самым обеспечивая улучшение его качества.

Ключевые слова: управление качеством, банковские услуги, качество обслуживания, клиент, банк.

IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS OF A COMMERCIAL BANK

*Markarova M.E.,
Tver State Technical University*

Abstract: it is substantiated that commercial banks that are actively engaged in the processes of their digital transformation, form new competitive advantages. It is suggested that in order to improve the quality of service, innovative technologies that can increase the speed of customer service should be introduced. It is noted that at the same time digital technologies create conditions that allow banks to improve customer service for consumers, thus ensuring the improvement of its quality.

Keywords: quality management, banking services, quality of service, customer, bank.

Банковская система – неотъемлемая структура рыночной экономики, так как на ее основе строится вся политика государства. Конкурентоспособность и позиция коммерческого банка на финансовом рынке напрямую зависят от качества предоставляемых им продуктов и услуг, удовлетворенности и доверия клиентов. Коммерческие банки должны уделять внимание неценовым характеристикам, в том числе качеству оказываемых услуг.

* Научный руководитель – Скворцова Галина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика и управление производством» ТвГТУ.

Управление качеством обслуживания – это важная составляющая банка. Над ее разработкой и внедрением нужно долго, усердно работать. При активизации всех имеющихся ресурсов можно достигнуть следующих результатов: установить оптимальный режим работы; подобрать эффективные методы продажи услуг; сформировать широкий комплекс дополнительных услуг, пользующихся большим спросом, и др. Все зависит от специфики учреждения и его целей. Важно именно в настоящий момент уделять необходимое внимание клиентам, чтобы завтра они не стали клиентами другого банка и не потянули за собой других. Система менеджмента качества, внедренная в организациях банковской сферы, также предполагает сосредоточение на предпочтениях потребителей. Управление качеством услуг – задача, крайне актуальная для банковского сегмента. При этом о смещении акцента с создания особого продукта на учет нужд клиента говорят некоторые авторитетные исследователи, например С.К. Абрамян и И.А. Газизулина: «... Современные банки стали все больше акцентировать внимание на клиенте и его потребностях. Если раньше конкуренция между кредитными организациями заключалась в разработке новых продуктов, то сейчас это отходит на второй план. Первостепенной задачей является захват большей доли рынка за счет укрепления клиентской базы, ее удержания и увеличения, что способствует увеличению прибыли» [1].

Управление качеством в банковской сфере характеризуется некоторыми сложностями, так как многие банки не фокусируются на сфере обслуживания в строгом понимании этого слова и стремятся конкурировать в первую очередь за счет финансовых условий предоставления услуг, а не за счет повышения их качества [5, 6].

Цель статьи – предложить мероприятия, способствующие улучшению качества обслуживания клиентов банка.

Качественное обслуживание клиентов и работу банка необходимо оценивать по нескольким критериям: времени обслуживания, атмосфере в банке, скорости обработки операции, работе кассы и банкоматов, отношению менеджера к клиенту (подробнее см. [2]).

Каждый клиент хочет как можно меньше времени проводить в очередях и как можно скорее получить нужный продукт. Чтобы сократить время ожидания клиента, каждый сотрудник банка должен знать, какие услуги оказывает банк, и уметь качественно и оперативно предоставлять их.

Р.В. Моргунова и А.С. Горбунова [3] считают, что для увеличения скорости обслуживания в банке нужно применять электронную обработку информации во время производства банковских продуктов. Это также позволит развивать технологии, которые основываются на электронном документообороте. Они, кроме всего прочего, дают кредитной орга-

низации возможность снизить издержки, связанные с бумажным документооборотом.

В исследовании [1] указаны результативность внедрения банками дистанционных технологий и преимущества этих технологий перед традиционной формой обслуживания.

В период цифровизации, происходящей в нашем государстве, отечественный банковский сектор активно создает инновационные продукты и услуги для физических и юридических лиц и по темпам цифровизации занимает лидирующую позицию. При этом следует отметить, что в России банковская цифровизация находится не на самом высоком уровне по сравнению с ее уровнем в других странах [4, с. 31].

Коммерческие банки, которые активно занимаются процессами своей цифровой трансформации, создают новые конкурентные преимущества.

Цифровизация клиентского сервиса увеличивает выручку за счет роста продаж банковских услуг.

Рассмотрим инновации и технологии, которые образуют основные виды цифровых продуктов и услуг:

1. Искусственный интеллект. Его ключевой задачей является минимизация человеческого фактора.

2. Большие данные. Анализ значительного объема неструктурированных данных выявляет закономерности, которые не может обнаружить человеческий мозг.

3. Робоэдвайзинг. Главное преимущество этого онлайн-сервиса – быстрота принятия решений (измеряется секундами) при составлении инвестиционного портфеля.

4. Облачные технологии. Подразумевают удаленное использование средств обработки и хранения данных, нужно только стабильное подключение к интернету.

Конкурентоспособный банк должен применять (по возможности) все современные формы банковского обслуживания для более рационального использования финансовых ресурсов и обеспечения управляемости организации. Положительным фактором при этом выступает сокращение оборота наличных денежных средств в связи с переходом клиентов на более удобный мобильный банкинг.

Таким образом, с целью сохранения конкурентоспособности коммерческого банка целесообразным представляется поиск новых способов формирования взаимоотношений между потребителем и производителем банковских услуг (продуктов). Именно инновационные технологии способны увеличить скорость обслуживания клиентов. При этом цифровые технологии формируют условия, позволяющие совершенствовать сервис обслуживания потребителей банками и тем самым обеспечить рост качества обслуживания.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамян С.К., Газизулина И.А. Развитие современных форм и технологий банковского обслуживания // Идеи и идеалы. 2022. Т. 14. № 1. Ч. 2. С. 247–260.
2. Мишагина А.В., Скворцова Г.Г. Применение методики SERVQUAL для оценки качества банковских услуг // Актуальные проблемы управления: теория и практика: материалы IV Международной научно-практической конференции. Вып. 4. Тверь: ТвГУ, 2017. С. 111–117.
3. Моргунова Р.В., Горбунова А.С. Направления повышения качества обслуживания клиентов банка ВТБ // Экономика и управление: проблемы, решения. 2022. Т. 4. № 11 (131). С. 39–44.
4. Решетов К.Ю., Лосев М.В. Цифровизация в банковской сфере // Вестник Национального института бизнеса. 2021. № 3 (43). С. 28–35.
5. Розов Д.В., Булгак М.Р., Комаров И.С. Особенности управления качеством услуг в кредитных организациях // Современное состояние экономических систем: управление, развитие, безопасность: сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции. Тверь: ТвГТУ, 2023. С. 146–150.
6. Розов Д.В., Корсакова Т.Н., Махотина А.А. Особенности банковских услуг как объекта управления качеством // Экономика и управление предприятиями, отраслями, комплексами на современном этапе глобализации: сборник научных трудов VI Международной научно-практической конференции. Тверь: ТвГТУ, 2021. С. 185–189.

УДК 658.562: [338:61]

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ОБЗОР ИССЛЕДОВАНИЙ^{**}

Полякова Вероника Сергеевна,

магистрант,

e-mail: veronika_kondrateva_96@mail.ru

Скворцова Мария Александровна,

магистрант,

e-mail: masha_69@mail.ru

*Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Полякова В.С., Скворцова М.А., 2024

Аннотация: по результатам обзора различных исследований выявлены проблемы повышения эффективности и качества оказания услуг в социальной сфере государственными (муниципальными) учреждениями. Предложены пути их решения. Указано, что качество оказания услуги обуславливается качеством обслуживания потребителя, так как результат услуги не формализован. Установлены показатели качества услуг и методы их определения. Рекомендовано на региональном

* Научный руководитель – Скворцова Галина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика и управление производством» ТвГТУ.