

*Дульцев Д.О.*

*Студент*

*Тольяттинский государственный университет*

*Россия, Тольятти*

## **ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БАНКА**

*Аннотация: в данной работе описана система менеджмента качества в сфере банковской деятельности и рассмотрены ключевые структурные единицы, на которых базируется дальнейшее построение эффективного управления организацией.*

*Ключевые слова: система менеджмента качества, банк, функционирование, структура, стандарт.*

## **METHODOLOGY AND MODEL FOR ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES, ADAPTING TO THE RUSSIAN SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION**

*Abstract: this paper describes the quality management system in the field of banking and examines the key structural units on which the further construction of effective management of the organization is based.*

*Keywords: quality management system, bank, functioning, structure, standard.*

В последние несколько лет происходило постепенное внедрение системы менеджмента качества в банки. Некоторые из них имеют сертификацию, основанную на требованиях такого стандарта как ISO 9001:2008. Прежде чем заниматься организацией СМК стоит уяснить, что система должна выполнять все заложенные в ней функции с наибольшей эффективностью. Из практики видно, что банки, внедрившие данную систему, имели успешный старт в ее развитии, но в связи с масштабной внутренней структурой банковской сферы, ее полезность со временем падала до нулевой отметки. Такие основные принципы,

как постоянное улучшение, мотивация работников, лидерство всех звеньев руководительской системы забывались. Но были банки, которые обладая необходимыми процессами функционирования СМК, процессами, которые выдержали испытание временем, смогли удержать целостность и не потерять в эффективности.

Тем банкам, которые только начинают познавать и выстраивать собственную систему менеджмента качества будет полезно, а в некоторых аспектах и обязательно, проанализировать информацию, связанную с функционированием такой системы. Данный подход к проблеме позволит выявить недостатки и недоработки, с которыми организация может столкнуться в дальнейшем, а также увидеть, какую выгоду можно будет получить в будущем.

Говоря о функционировании СМК в банковской сфере нужно использовать процессный подход, который не имеет себе равных в вопросах, касающихся обеспечения эффективной управляемости банковской структурой. Различные входы и выходы, наличие подпроцессов, исполнителей, подисполнителей и так далее - все это является неотъемлемой частью процессного подхода.

Стоит подчеркнуть, что процессный подход может стать фундаментом для становления других способов и методик, при помощи которых можно будет добиться значимых результатов в оптимизации внутренней структуры организации.

Система менеджмента качества банка базируется на трех структурных подразделениях:

1. Служба качества - подразделение, которое занимается обеспечением требуемым уровнем качества всех процессов работы банка, а также в целом поддерживает функционирование СМК.
2. Процессная команда - рабочая группа людей, которая подчиняется владельцу процесса и занимается его становлением и продвижением.

3. Комитет по процессам и качеству – координируют действия процессных команд.



Рисунок 1 – Структура комитета по процессам и качеству и процессных команд.

Рисунок является олицетворением внутренней кухни организации и показывает, какие специалисты сопряжены между собой.

- Функциональный менеджер. Перед данным специалистом стоит задача по обеспечению подпроцесса, он в ответе за результат его деятельности. Его непосредственным начальником является владелец процесса.

- Аналитик процесса. В его обязанности входит контроль качества и отслеживание возможных рисков, с целью их предупреждения, а также оптимизация процесса.

- Группа аналитиков строится на следующих группах, подразделениях:

- Служба качества.
- Маркетинговое подразделение.
- Подразделение операционных рисков.
- Подразделение банковских технологий.
- Подразделение методологии.

Если процесс имеет комплексную структуру или же носит специфический характер, то для его выполнения подбираются определенные специалисты, разбирающиеся в структуре.

Беря во внимание службу качества стоит отметить, какие задачи она выполняет и на какие компоненты СМК ориентируется:

- Планирование и аудит СМК.
- Разработка определенной документации, предназначенной для процессных команд.
- Управление документацией СМК, а также анализ претензий клиентов, с целью устранения слабых мест.
- Регламенты СМК.

В обязанности процессных команд входят:

- Выполнение процесса, для которого и была создана процессная команда.
- Выполнение процедур, обязательных для исполнения по управления процессом.
- Создание документации процесса.
- Подбор и обучение персонала.

Для того, что процессные команды четко понимали, какая на них возложена обязанность, и, чтобы эффективно решали задачи, их нужно обучить. Следует помнить, что для каждого процесса, включенного в план по развитию СМК, должны быть сгенерированы задачи главного(верхнего)

уровня, а также создан перечень обязательных действий, в случае возникновения непредвиденных обстоятельств.

**Заключение.** Подводя итоги стоит еще раз отметить, что СМК в банковской сфере еще далеко от совершенства и есть «узкие» места, над которыми нужно работать, однако при должных усилиях организация сможет обрести гораздо большую стабильность, нежели до внедрения системы менеджмента качества.

**Использованные источники:**

1. Гродзенский С. Я., Чесалин А. Н., Гродзенский Я. С. Средства и методы управления качеством : учебное пособие. М. : Проспект, 2019. 128 с.
2. Старцева Т. Е., Асташева Н. П., Антипова Т. Н. [и др.]. Управление качеством в современной инновационной среде : монография ; под редакцией Т. Е. Старцева ; составители Н. П. Асташева [и др.]. Королёв : Научный консультант, 2018. 338 с.