

**МАТЕМАТИЧЕСКИЕ И  
ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ  
МЕТОДЫ  
ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА:  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**• ИЗДАТЕЛЬСТВО ТГТУ •**

Министерство образования и науки Российской Федерации

**Тамбовский государственный технический университет**

Институт «Экономика и право»

Региональный диссертационный совет КМ 212.260.01 при ТГТУ

**МАТЕМАТИЧЕСКИЕ И  
ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ  
МЕТОДЫ  
ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА:  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Сборник научных трудов

Основан в 2000 г.

**В ы п у с к 12**

Под научной редакцией  
д-ра экон. наук, профессора Б.И. Герасимова

Тамбов

• ИЗДАТЕЛЬСТВО ТГТУ •

2004

ББК У.я43  
М34

В создании сборника принимают участие:  
Финансовая академия при Правительстве Российской Федерации;  
Научно-исследовательский центр информатики  
Министерства иностранных дел Российской Федерации;  
Тамбовский государственный технический университет;  
Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина;  
Мичуринский государственный аграрный университет;  
Липецкий государственный технический университет;  
Рязанская государственная радиотехническая академия;  
Рязанская государственная академия им. П.А. Костычева

Редакционный совет:

доктор экономических наук, доктор технических наук, профессор **Б.И. Герасимов** (*главный редактор*); доктор экономических наук, профессор **И.Н. Дрогобыцкий** (*заместитель главного редактора*); кандидат экономических наук, доцент **Н.В. Злобина** (*ответственный секретарь*); доктор экономических наук, профессор **М.И. Ломакин**; доктор экономических наук, профессор **И.А. Минаков**; доктор экономических наук, профессор **В.И. Терехин**; доктор экономических наук, профессор **Т.Н. Толстых**; доктор экономических наук, профессор **В.А. Шайтанов**; доктор экономических наук, профессор **Г.И. Юрьева**

М34 Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. Тамб. гос. техн. ун-т. Тамбов, 2004. Вып. 12. 328 с.

В сборник включены труды научных работников вузов Центрального федерального округа и специалистов по экономике и управлению качеством продукции, услуг, а также по математическим и инструментальным методам экономического анализа.

Сборник предназначен для преподавателей, аспирантов и студентов с целью использования в научной и учебной деятельности.

ББК У.я43

Сборник подготовлен по материалам, предоставленным в электронном варианте, и сохраняет авторскую редакцию.

ISBN 5-8265-0127-8

© Тамбовский государственный  
технический университет  
(ТГТУ), 2004

НАУЧНОЕ ИЗДАНИЕ

**МАТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ  
ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА:  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Сборник научных трудов

**Выпуск 12**

Редактор И.А. Денисова

Технический редактор М.А. Евсейчева

Инженер по компьютерному макетированию Т.А. Сынкova

Подписано в печать 21.05.2004

Формат 60 × 84 / 16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman. Объем: 19,07 усл. печ. л.; 20,00 уч.-изд. л.

Тираж 400 экз. С. 399<sup>М</sup>

Издательско-полиграфический центр  
Тамбовского государственного технического университета,  
392000, Тамбов, Советская 106, к. 14

При создании АРМ очень важно определиться с используемыми информационными технологиями. Учитывая все многообразие АИТ, целесообразнее всего было бы использовать единый компьютерно-технологический комплекс, представляющий собой интегрированные компьютерные системы обработки данных большой сложности.

*Э.В. Злобин*

## **ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

---

---

Сфера образования – сложный многоуровневый и многофакторный объект. Одним из важнейших ее аспектов является качество образовательных услуг. Качественное образование – основа социально-экономического развития субъектов Российской Федерации и государства в целом.

Качество образования можно рассматривать как качество результата образовательного процесса (уровень знаний, умений и навыков) и как совокупность качественных показателей основных условий образовательного процесса, достижения его целей и полученных результатов. Соответственно управленческие модели в высших учебных заведениях (ВУЗ) должны быть направлены на обеспечение данных показателей. Оказание образовательных услуг подчиняется основным законам рынка. Потребитель ожидает от образовательного учреждения получить высокий уровень качества образовательных услуг в соответствии со своими требованиями, что может быть достигнуто лишь посредством обеспечения качественных показателей основных условий образовательного процесса. ВУЗы должны доказывать потребителям, что качество образовательных услуг соответствует их требованиям. Данная проблема может быть решена с помощью системы менеджмента качества (СМК) образовательных услуг. СМК образовательных услуг – это структура управления качеством, пронизывающая все стороны и сферы жизнедеятельности ВУЗа и направленная на повышения качества оказываемых услуг посредством использования соответствующих методик, процессов и ресурсов.

Фактически в ВУЗах функционирует механизм управления качеством образования, основанный на обеспечении соответствия качества подготовки специалистов требованиям государственных образовательных стандартов, а также соответствия условий предоставления образовательных услуг критериям Государственной комиссии по аккредитации ВУЗов.

Однако, в последние годы в связи с формированием рынка с широким спектром предоставляемых образовательных услуг в России, расширением сферы коммерческого образования и источников финансирования ВУЗов, изменением ситуации на рынке труда функционирующая система не может в полной мере обеспечить высокое качество подготовки специалистов. Также в настоящее время перед российскими ВУЗами остро стоит еще одна проблема – вхождения в мировое образовательное пространство. Однако, при этом возникают сложности, одна из которых связана с необходимостью авторитетного подтверждения соответствия качества предоставляемых образовательных услуг. Решением данных проблем является внедрение и последующая сертификация СМК ВУЗа на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9000:2000.

Специфика внедрения СМК в ВУЗе заключается в том, факультеты и подразделения ВУЗа осуществляют замкнутый производственный процесс. Каждый факультет является поставщиком образовательных услуг для специфического сегмента рынка и привлекает абитуриентов с различными элементами мотивации к получению образования. Таким образом, при внедрении СМК в ВУЗе необходимо учитывать весь спектр особенностей образовательного процесса каждого факультета. Но при большом их многообразии принципы формирования и развития СМК должны быть универсальными.

Процесс формирования СМК можно представить в виде трех этапов:

- формирование организационной структуры управления качеством образования с обучением руководящего состава и ответственных лиц и определение ВУЗом стратегии и политики в области качества;
- выделение и описание бизнес-процессов и процессов СМК образовательных услуг;
- организация документирования СМК.

На первой этапе необходимы формирование подразделения и организация его работы, отвечающего за реализацию последующих этапов. Значительным на данном этапе является распределение ответственности в рамках подразделения ВУЗа. Прежде чем осуществлять обучения персонала в области каче-

ства необходимо грамотно распределить ответственность в рамках каждого подразделения ВУЗа. Только в этом случае обучение будет адресным, а не пустой тратой времени.

Одним из основных является определение дальнейшей стратегии развития ВУЗа и разработка политики ВУЗа в области качества. Особое внимание должно быть уделено разработке системы стимулирования и мотивации персонала, вовлечения преподавателей и сотрудников в разработку СМК. Для формулирования миссии и политики ВУЗа в области качества возможно применение методов стратегического планирования и именно SWOT-анализа. То есть определяются сильные и слабые стороны, возможности и угрозы ВУЗа. Посредством построения матрицы SWOT определяются комбинация парных характеристик:

- организация имеет определенные сильные стороны и обладает конкретными возможностями;
- организация имеет конкретные сильные стороны, но, вместе с тем, для нее существуют определенные угрозы;
- у организации имеются следующие слабые стороны, и она обладает определенными возможностями;
- организация имеет слабые стороны, и для нее существуют определенные угрозы.

Рассмотрение данных комбинаций, а вернее парных характеристик позволяет определить направления, имеющие первостепенное значение, на которых необходимо концентрировать внимание при формировании миссии и разработке стратегии развития организации.

На втором этапе необходимо выделение и описание бизнес-процессов ВУЗа и идентификация процессов СМК в соответствии с рекомендациями и требованиями международных стандартов серии ISO 9000. Организация этого этапа осуществляется руководством университета и ответственными лицами согласно стадий жизненного цикла образовательных услуг: маркетинг, проектирование образовательных услуг, разработка процессов предоставления образовательных услуг, материально-техническое снабжение, проверка и контроль качества предоставления образовательных услуг, критерии отбора персонала и т.п.

На третьем этапе осуществляется документирование СМК и ее подготовку к сертификации, а также детализируются результаты работы на других этапах. На данном этапе возможно проведение внутреннего аудита, т.е. подготовленность ВУЗа к сертификации СМК. Внутренний аудит может осуществлять как сторонними организациями, оказывающими подобные услуги, так и персоналом ВУЗа из числа руководящего состава, прошедшего обучение, и кадров, специализирующихся по проблемам управления качеством.

Таким образом, формирование и функционирование системы менеджмента качества образовательных услуг ВУЗа является как никогда актуальной и своевременной задачей. Поскольку СМК позволяет не только улучшать качество образовательных услуг, но и уменьшает вероятность появления несоответствий в процессах предоставления образовательных услуг.

## Список литературы

1 Формирование системы менеджмента качества образовательных услуг университета / Под ред. проф. С.В. Мищенко // Вестник Тамбовского государственного технического университета. Препринт № 6. № 4. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2002. 80 с.

2 Качалов В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества). М.: ИздАТ, 2001. 128 с.

*Н.В. Злобина*

## SWOT-АНАЛИЗ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

---

---

Несомненно, значительную роль в формировании миссии, целей и задач в области управления качеством играет стратегическое управление, а именно, применение инструментов стратегического управления в решении проблем в области управления качеством. Стратегическое управление позволяет объективно оценивать внутреннюю и внешнюю среду организации и как следствие – разрабатывать ясные цели и ставить четкие задачи как в области управления качеством, так и в области стратегии развития организации в целом.

Для того чтобы успешно выживать в долгосрочной перспективе организация должна уметь прогнозировать то, какие трудности могут возникнуть на ее пути в будущем и то, какие новые возможности могут открыться для нее. Поэтому применение инструментов стратегического управления позволяет изучить внешнюю среду, концентрировать внимание на выяснении, какие угрозы и какие возможности таит в себе внешняя среда.

Чтобы успешно справляться с угрозами и действенно использовать возможности, отнюдь не достаточно только одного знания о них. Можно знать об угрозе, но не иметь возможности противостоять ей и, тем самым, потерпеть поражение. Также можно знать об открывающихся новых возможностях, но не обладать потенциалом для использования и, следовательно, не суметь их использовать. *Сильные* и *слабые стороны* внутренней среды организации в такой же мере, как и угрозы, и возможности определяют условия успешного существования организации. Поэтому стратегическое управление при анализе внутренней среды интересуется выявлением именно того, какие силы и слабые стороны имеют отдельные составляющие организации в целом.

Резюмируя вышесказанное, можно сделать вывод, что анализ среды организации, посредством применения инструментов стратегического управления позволяет выявить угрозы и возможности, которые могут возникнуть внешней среде по отношению к организации, а также сильные и слабые стороны, которыми обладает организация.

Для решения подобных задач используются различные методы анализа среды организации, среди которых наибольший интерес представляет SWOT-анализ.

Применяемый для анализа среды метод SWOT (аббревиатура составлена из первых букв английских слов: сила, слабость, возможности и угрозы) является довольно широко признанным и широко применяемым подходом, позволяющим провести совместное изучение внешней и внутренней среды. Применяя метод SWOT, удастся установить линии связи между сильными и слабыми сторонами, которые присущи организации и внешними угрозами и возможностями. Методология SWOT предполагает сначала выявление сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей, а далее – установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для формулирования стратегии организации.

Сначала, с учетом конкретной ситуации, в которой находится организация, составляются перечень ее слабых и сильных сторон, а также список угроз и возможностей. Для объективного представления считаем целесообразным представить примерный краткий перечень сильных и слабых сторон, возможностей и угроз организации.

*Сильные стороны:*

- репутация солидной, надежной, финансово-устойчивой организации;
- гибкость реагирования на изменения;
- лидерство руководителя;
- концентрация усилий на производстве перспективной продукции;
- диверсификация производства;
- наличие товарного портфеля (т.е. «запасные» товары, к производству которых организация может обратиться в случае падения интереса к производимому в текущий момент товару);
- высокое качество товаров;
- современное оборудование;
- наличие высококвалифицированного и исполнительного персонала;
- прочие партнерские связи.

*Слабые стороны:*

- низкое качество продукции;
- устаревшее оборудование;
- недостаточный профессионализм персонала;
- непрочные позиции на рынке;
- нехватка собственного капитала;
- отсутствие связей во властных структурах;
- отсутствие товарного портфеля.

*Возможности:*

- прогнозирование реально существующих и дополнительных потребностей покупателей;
- высокая покупательная способность населения;
- освоение новых рынков сбыта;
- наличие возможностей для использования инновационных технологий и методов управления;

- привлечение дополнительного капитала;
- слабость конкурентов;
- наличие емкой сырьевой базы;
- наличие рынка высококвалифицированной рабочей силы.

*Угрозы:*

- сильные конкуренты;
- отсутствие возможности повышения качества товаров;
- ограниченная покупательная способность населения;
- кризисная или депрессивная ситуация в экономике;
- инфляция с мало прогнозируемыми темпами;
- текучесть кадров;
- нестабильные партнерские отношения;
- отсутствие постоянного источника сырья.

После того, как составлен конкретный список слабых и сильных сторон организации, а также угроз и возможностей, наступает этап установления связей между ними. Для установления этих связей составляется матрица SWOT, которая имеет следующий вид (рис. 1).

Матрица предназначена для формулирования на каждом ее поле парных характеристик, свидетельствующих о фактическом положении организации.

Слева выделяются два раздела (сильные стороны, слабые стороны), в которые соответственно вносятся все выявленные на первом этапе анализа сильные и слабые стороны организации. В верхней части матрицы также выделяется два раздела (возможности и угрозы), в которые вносятся все выявленные возможности и угрозы.

На пересечении разделов образуется четыре поля: поле № 1 (сила и возможности); поле № 2 (сила и угрозы); поле № 3 (слабость и возможности); поле № 4 (слабость и угрозы). На каждом из данных полей исследователь должен рассмотреть все возможные парные комбинации и выделить

	Возможности	Угрозы
	1	1
	2	2
	3	3
Сильные стороны	Поле силы и возможности (поле № 1)	Поле силы и угрозы (поле № 2)
1		
2		
3		
Слабые стороны	Поле слабости и возможностей (поле № 3)	Поле слабости и угроз (поле № 4)
1		
2		
3		

**Рис. 1 Матрица SWOT**

те, которые должны быть учтены при разработке стратегии поведения организации и определении целей в области управления качеством. В отношении тех пар, которые были выбраны с поля № 1, следует разработать стратегию по использованию сильных сторон организации, для того чтобы получить отдачу от возможностей, которые появились во внешней среде. Для тех пар, которые оказались на поле № 2, стратегия должна быть построена таким образом, чтобы за счет появившихся возможностей попытаться преодолеть имеющиеся в организации слабости. Если пара находится на поле № 3, то стратегия должна предполагать использование силы организации для устранения угроз. Наконец, для пар, находящихся на поле № 4, организация должна вырабатывать такую стратегию, которая позволила бы ей как избавиться от слабости, так и попытаться предотвратить нависшую над ней угрозу.

При этом следует помнить о том, что возможности могут достаточно легко перейти в категорию угроз: если организация не воспользуется такой возможностью, ей воспользуются конкуренты. Такое же понимание характерно для угрозы – при умелом ее использовании, возможно, ее превращение в возможность. Так, угроза вытеснения организации с рынка конкурентом может рассматриваться организацией как возможность завоевания рынка (например, на основе агрессивного маркетинга).

Для успешного применения методологии SWOT-анализа значительным является не только выявление возможностей и угроз, но и определения их важности и значимости для организации.

Для оценки возможностей применяется метод позиционирования каждой конкретной возможности на матрице возможностей (рис. 2).

Данная матрица строится следующим образом: сверху откладывается степень влияния возможности на деятельность организации (сильное влияние, умеренное влияние, малое влияние); слева откладывается вероятность того, что организация сможет воспользоваться возможностью (высокая вероятность, средняя вероятность, низкая вероятность). Полученные

#### Влияние возможностей на организацию

		Сильное влияние	Умеренное влияние	Малое влияние
Вероятность использования возможностей	Высокая вероятность	Поле № 1	Поле № 2	Поле № 3
	Средняя вероятность	Поле № 4	Поле № 5	Поле № 6
	Низкая вероятность	Поле № 7	Поле № 8	Поле № 9

**Рис. 2 Матрица возможностей**

внутри матрицы девять полей возможностей имеют разное значение для организации. Возможности, попадающие на поля № 1, 2, 4, имеют большое значение для организации, и их надо обязательно использовать. Возможности же, попадающие на поля № 6, 8, 9, практически не заслуживают внимания организации. В отношении возможностей, попавших на оставшиеся поля, руководство должно принять позитивное решение об их использовании, если у организации имеется достаточное количество ресурсов.

Похожая матрица составляется для оценки угроз (рис. 3). Сверху откладываются возможные последствия для организации, к которым может привести реализация угрозы (разрушительное, критическое, тяжелое, незначительное). Слева откладывается вероятность того, что угроза будет реализована (высокая вероятность, средняя вероятность, низкая вероятность).

Те угрозы, которые попадают на поля № 1, 2, 5, представляют очень большую опасность для организации и требуют немедленного и обязательного устранения. Угрозы, попавшие на поля № 3, 6, 9, должны находиться в поле зрения высшего руководства и быть устранены в первоочередном порядке. Что касается угроз, находящихся на полях № 4, 7, 10, то здесь требуется внимательный и ответственный подход к их устранению.

Попавшие на поля № 8, 11, 12 угрозы также не должны выпадать из поля зрения руководства организации. В этом случае необходимо осуществлять внимательное отслеживание их развития, хотя при этом не должна ставиться задача их первоочередного устранения.

Таким образом, смысл и назначение SWOT-анализа – поиск конкурентных преимуществ организации, позволяющих повысить не только качество продукции, но и конкурентоспособность организации в целом. Выявленные преимущества позволят сформулировать миссию, определить целевые ориентиры и обосновать выбор стратегии развития организации.

#### Влияние угроз на организацию

		Разрушительное	Критическое	Тяжелое	Незначительное
Вероятность	Высокая вероятность	Поле № 1	Поле № 2	Поле № 3	Поле № 4

ность реа- лизации угроз	Средняя вероят- ность	Поле № 5	Поле № 6	Поле № 7	Поле № 8
	Низкая вероят- ность	Поле № 9	Поле № 10	Поле № 11	Поле № 12

**Рис. 3 Матрица угроз**

Список литературы

- 1 Бусыгин А.В. Эффективный менеджмент: учебник. М.: Изд-во «Финпресс». 2000. С. 754 – 758.
- 2 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. 3-е изд. М.: Гардарики, 2002. С. 198 – 202.

*Н.В. Молоткова, Г.А. Соседов*

**ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ МАЛОГО БИЗНЕСА**

Современный уровень развития рыночных отношений в нашей стране предопределяет для предпринимательства функцию важнейшего элемента экономической системы, поскольку данный сектор позволяет не только реализовать те структурные преобразования в народном хозяйстве, которые обусловлены социально-экономическим уровнем развития нашей страны, но и обеспечить особую платформу проводимых реформ.

На сегодняшний день сфера малого бизнеса не занимает весомого положения в структуре экономики нашей страны, поскольку существующая система поддержки предпринимательства требует значительного совершенствования.

Проблема поддержки малых предприятий наиболее актуальна на региональном уровне, так как развитие малого бизнеса является одним из ведущих направлений развития региональных экономических систем, способным снять в какой-то мере возникающие проблемы с занятостью трудоспособного населения, с тем, что большинство регионов России являются дотационными. Вместе с тем государственная политика поддержки малого бизнеса не учитывает специфику разных регионов. Следовательно, от продуманной целенаправленной политики развития и поддержки малого бизнеса в регионе будет зависеть его социально-экономическое благополучие.

С этой целью необходимо рассмотрение возможностей пути развития малого бизнеса в регионе на основе всестороннего анализа коммерческой деятельности малых предприятий.

Тенденции развития предпринимательства на территории Тамбовской области, а так же фактический и статистический материал, содержащийся в различных источниках подтверждают, что субъекты малого предпринимательства как субъекты рыночной экономики имеют ряд преимуществ и недостатков.

К явным преимуществам можно отнести гибкость и способность к быстрой адаптации к местным экономическим условиям; относительную независимость деятельности хозяйствующих субъектов малого предпринимательства; оперативность в процессе принятия решений; низкокзатратную систему управления; широкий спектр возможностей реализовать свои идеи; способность быстро реализовать на практике новые технологии организации коммерческой деятельности; ориентироваться на изменяющиеся потребности регионального рынка и пр.

Как показывает практика, основными проблемами фирм сферы малого бизнеса являются отсутствие менеджерского опыта, низкий уровень профессиональной компетентности собственников малых и средних предприятий.

В связи с этим постоянный поиск новых технологий ведения бизнеса, ориентированных на изменяющиеся общественные потребности составляет основу успешной стратегии развития коммерческой деятельности малого бизнеса.

Как подчеркивают ведущие экономисты страны для России, находящейся на этапе развития рыночных отношений, создание и развитие сектора малого предпринимательства должно стать основой соци-

альной реструктуризации общества, обеспечивающей подготовку населения и переход всего хозяйства страны к рыночной экономике. Несмотря на трудности и неудачи, малое предпринимательство развивается, набирает темпы роста, решая экономические, социальные, научно-технические проблемы.

Анализ статистических данных, характеризующих деятельность субъектов малого предпринимательства, свидетельствует об усилении роли малых предприятий, поскольку при росте численности малых предприятий, развитой инфраструктуре и государственной поддержке малое предпринимательство является важным фактором решения экономических, социальных задач, а также занятости населения.

По мнению многих аналитиков, развитие малого бизнеса является основой решения следующих проблем:

- формирование конкурентных, цивилизованных рыночных отношений, способствующих лучшему удовлетворению потребностей населения и общества;
- расширение ассортимента и повышение качества товаров, работ, услуг и культуры обслуживания;
- приближение производства товаров и услуг к конкретным потребителям;
- содействие структурной перестройке экономики;
- привлечение личных средств населения на развитие производства.
- создание дополнительных рабочих мест, сокращение уровня безработицы;
- более эффективное использование интеллектуального потенциала компаний;
- вовлечение в трудовую деятельность отдельных групп населения, для которых крупное производство налагает определенные ограничения;
- формирование социального слоя собственников, владельцев, предпринимателей;
- активизация процесса внедрения достижений научно-технического прогресса в коммерческую практику;
- освоение и использование местных источников сырья;
- содействие крупным предприятиям путем изготовления и поставки комплектующих изделий и оснастки, создание вспомогательных и обслуживающих производств;
- освобождение государства от низкорентабельных и убыточных предприятий за счет их аренды и выкупа.

Все названные экономико-социальные функции малого бизнеса обуславливают важную роль данной сферы в развитии и реформировании экономики России.

*А.В. Васильев, А.А. Тишин*

## **СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

---

---

Повышение роли проводимой центральным банком денежно-кредитной политики в обеспечении финансовой стабилизации, создании надежных предпосылок долговременного экономического роста и устойчивого развития банковской системы требует качественно нового, более глубокого уровня исследований (анализа и прогноза) важнейших тенденций и взаимосвязей экономических процессов как на макро-, так и на региональном и микроуровнях.

В период трансформации экономики и ее структурной перестройки, необходима полная и точная оценка характера, степени влияния и эффективности применяемых инструментов денежно-кредитной политики и механизмов их воздействия во взаимосвязи с инструментами и мерами других составляющих экономической политики государства на процессы, происходящие на микроуровне, особенно в первичном звене реального сектора экономики – на предприятиях.

В связи с этим особую актуальность приобретает совершенствование системы исследований путем дополнения ее системой мониторинга предприятий по примеру центральных банков многих зарубежных стран.

Стремясь внести свой вклад в стимулирование процессов стабилизации положения в реальном секторе, повысить эффективность проводимой денежно-кредитной политики с позиции ее воздействия на стимулирование позитивных сдвигов в макроэкономических процессах, Банк России, по примеру центральных банков многих зарубежных стран, с 1998 г. начал осуществлять работу с предприятиями реального сектора экономики.

Мониторинг – (лат. Monitor – предостерегающий) в широком смысле – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля или прогноза.

Проведение мониторинга предприятий Банком России имеет свою нормативно-правовую базу:

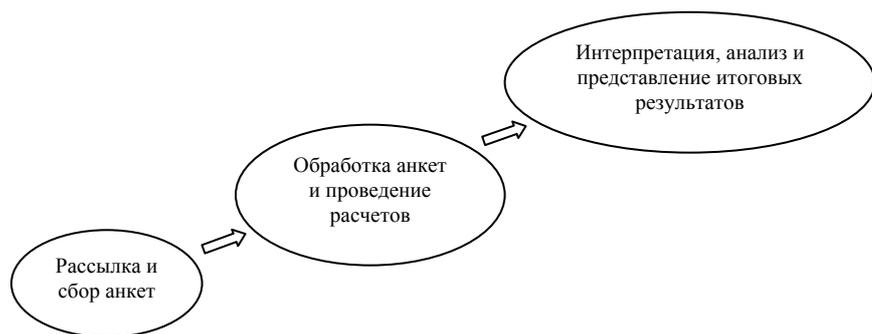
- Федеральный закон от 27.07.1995 № 115-ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»;
- Решения Совета Директоров Банка России от 25.12.1998 «О реализации проекта «Центр мониторинга предприятий» и от 27.08.1999 «О ходе осуществления работы по организации мониторинга предприятий в системе Банка России»;
- Положение Банка России от 19.03.2002 № 186-П «О проведении мониторинга предприятий Банком России».

В соответствии с данным положением, мониторинг предприятий осуществляется в форме опросов по специальным анкетам – конъюнктурной, инвестиционной, финансовой и СБУ, разработанным при содействии экспертов ТАСИС.

В целом мониторинг предприятий является комплексной системой, в которой можно выделить следующие этапы работ:

В соответствии со ст. 83 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» № 86-ФЗ, Банк России представляет собой единую централизованную систему с вертикальной структурой управления (рис. 1).

На каждом уровне этой системы выделено конкретное функциональное подразделение, на которое возложены обязанности по вопросам проведения мониторинга. Схема взаимодействия представлена на рис. 2



**Рис. 1 Укрупненная схема этапов проведения мониторинга**



## Рис. 2 Взаимодействие по вопросам организации мониторинга в рамках вертикальной структуры Банка России

В соответствии с решением руководства Банка России с июня 2003 г. в ежеквартальном режиме проводится работа по новому направлению мониторинга предприятий – анализу спроса на банковские услуги. В дальнейшем предполагается дополнить ее сбором также на добровольной основе информации от кредитных организаций об их предложении банковских услуг. Это даст возможность Банку России в рамках осуществляемой в настоящее время работы по повышению эффективности банковского надзора и регулирования проводить анализ тенденций формирования спроса и предложения на рынке банковских услуг.

Включившись в этот процесс, кредитные организации смогут получить доступ к информации, построенной на оценках предприятий и организаций, т.е. их клиентов, ссудозаемщиков, учредителей. Такая оперативная и объективная информация о текущем состоянии дел в реальном секторе экономики, перспективах его изменения, о потребности в том или ином виде банковских услуг представляет немалую ценность для развития бизнеса и определения сфер наиболее выгодного вложения капитала.

В свою очередь предприятия, наряду с оценками динамики внешней экономической среды, данными для проведения сравнительного анализа своей деятельности, смогут иметь информацию о состоянии рынка банковских услуг, плате за них, что позволит принимать более точные решения с учетом складывающейся конъюнктуры рынка.

Стандартизированный отчет «Анализ спроса предприятий на банковские услуги» содержит:

- потребность в услугах кредитных организаций и степень удовлетворения этого спроса;
- влияние факторов, изменяющих активность использования банковских услуг предприятиями;
- критерии выбора предприятиями кредитных организаций;
- оценка предприятиями качества банковских услуг и факторы, определяющие эту оценку;
- ожидаемое изменение потребности в отдельных видах банковских услуг и спроса на них;
- параметры спроса на важнейшие виды банковских услуг.

Повышению эффективности взаимодействия между банковским сообществом и нефинансовым сектором способствует проводимая в настоящее время Банком России работа по созданию Информационного пула «Мониторинг предприятий и их спроса на банковские услуги», в рамках которого объединятся потоки информации, затрагивающие различные аспекты деятельности субъектов рынка банковских услуг.

Наполнение единой информационной системы сведениями о предлагаемых банками услугах и спросе на них обеспечит оперативное информирование потенциальных клиентов банков о спектре, а также стоимости имеющихся банковских продуктов.

Это позволит предприятиям выбрать наиболее привлекательные кредитные организации, а они будут нацеливать на расширение спектра и повышение качества предлагаемых услуг, оптимизацию тарифов и процентной политики и, в конечном итоге, на более эффективное выполнение ими функций по обслуживанию экономики.

Основные результаты анализа спроса предприятий на банковские услуги в III квартале 2003 г. следующие:

- высокая потребность в услугах кредитных организаций испытывали 28,9 % предприятий;
- низкая потребность в услугах кредитных организаций сообщили 14,1 %.

Спрос на банковские услуги был в различной степени удовлетворен у 90,6 % предприятий.

В I квартале 2004 г. спрос предприятий Тамбовской области – участников мониторинга Банка России на банковские услуги и их стратегию при обращении к кредитным организациям характеризовали:

- относительно высокий уровень потребности в банковских услугах;
- более высокая возможность получения банковских услуг, чем потребность в них;
- сравнительно невысокий уровень активности предприятий в получении банковских услуг. При этом в отчетном периоде он был ниже, чем в предыдущем. Наиболее значимыми факторами, которые повлияли на изменение использования предприятиями банковских услуг были: деятельность предприятия, уверенность в кредитной организации, процедуры оформления документации при оказании услуг, набор услуг кредитной организации, ставки по кредитам, уровень тарифов, запросы на информацию при оказании услуг, льготы кредитной организации предприятию, налогообложение предприятий;

• сохранение большинством предприятий того состава кредитных организаций, с которыми они сотрудничали в предыдущем квартале. При этом тенденция продолжения взаимодействия с одними и теми же кредитными организациями по сравнению с предыдущим периодом усилилась. При принятии решений о сохранении состава кредитных организаций – партнеров возросла роль таких факторов, как наличие опыта сотрудничества с кредитной организацией, уверенность в ее финансовом положении, удобное расположение и знакомство с руководителями кредитной организации. На принятие решения об изменении состава кредитных организаций повлияли также рекомендации партнеров предприятия, а также требования головной компании;

• использование предприятиями довольно широкого спектра банковских услуг;

Во II квартале 2004 г. предприятия ожидают дальнейшее повышение спроса на банковские услуги:

• потребность в кредитах в рублях отметили 36,2 % предприятий, в валюте – 1 %. Предельный уровень максимально возможных для 75 % предприятий заявленных процентных ставок по краткосрочным кредитам в рублях составил 16 %, при среднем уровне 15 %;

• депозиты в рублях планируют разместить лишь 1,9 % предприятий, на срок до 1 года включительно. Заявленный предприятиями уровень возможных для них процентных ставок составил 12 % и 20 %;

• структура предпочтений при выборе банковских услуг в следующем квартале сохранится;

• в ближайшие 12 месяцев наименьшим спросом у предприятий будут пользоваться проектное финансирование, доверительное управление, факторинг, форфейтинг.

Дальнейшее совершенствование методологии экономического анализа, дополнение системы мониторинга новыми потоками информации о предложении банковских услуг, при четком взаимодействии всех звеньев системы Банка России, а также создание информационного пула Банка России, будут способствовать повышению эффективности мониторинга предприятий, а также качества взаимодействия банковского и реального секторов экономики России.

Проведя работу по изучению системы мониторинга, становится очевидным, что это одно из важнейших перспективных направлений деятельности Банка России и его территориальных учреждений и эту работу необходимо расширять и совершенствовать.

#### Список литературы

1 **Степанов Ю.В. Система организации мониторинга предприятий в Центральном банке. М., 1999. 318 с.**

2 Положение Банка России от 19.03.2002 № 186-П «О проведении мониторинга предприятий Банком России».

3 Ольховская Т.Ф., Яценко Л.Е. Экономический анализ и мониторинг предприятий (Тамбовская область) // Деньги и кредит. 2001. № 11. С. 17 – 19.

4 О системах экономического анализа, включая мониторинг предприятий, государств-участников ЕврАзЭС (опыт и проблемы). Информация о девятом заседании Совета руководителей центральных (национальных) банков государств-участников ЕврАзЭС. 11 – 12 марта 2004. Минск. 10 с.

*Л.С. Тишина, Л.Н. Чайникова*

### ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

---

В условиях перехода российской экономики к системе рыночных отношений с их свободой выбора и конкуренцией, с усилением экономической самостоятельности и становлением основ финансово-бюджетной независимости увеличивается роль и значение экономического потенциала региона как объекта управления. На современном этапе развития экономики особенно актуальна необходимость рассмотрения такого явления экономической жизни, как банковская услуга.

В данной статье авторами ставится цель изыскания повышения качества регионального рынка банковских услуг.

В банковской системе региона полностью прекратилось создание новых банков, и наметилась тенденция к уменьшению числа действующих кредитных организаций. Основной формой развития региональной финансовой инфраструктуры становится открытие филиалов крупных, в основном московских банков. Реальную конкуренцию крупным банкам могут составить те региональные банки, которые нашли свою рыночную нишу. Этому способствует наметившаяся специализация региональных банков на обслуживание среднего и малого регионального бизнеса, местной промышленности. Учитывая низкую степень обеспеченности банковскими услугами, региональные банки имеют хорошие перспективы для работы с населением, хотя и будут при этом все больше сталкиваться с давлением растущих издержек по ведению ритейлового бизнеса. Банковская система Тамбовской области имеет следующую структуру: АСБ «Бастион», АКБ «Тамбовкредитпромбанк» (ОАО).

Филиалы иногородних банков:

- Тамбовское отделение № 8594 Сберегательного банка России;
- Тамбовский филиал (ОАО) «Связь–банка»
- Филиал ОАО Банка «Менатеп-Сп-бург» в г. Тамбове;
- Тамбовский филиал Банка «Центральное О.В.К.» (ОАО);
- Тамбовский региональный «Россельхозбанк»;
- Филиал «Внешторгбанка» в г. Тамбове.

*Обзор стоимости рынка банковских услуг Тамбовской области 2003 г. приведен в табл. 1*

Согласно результатам обзора рынка банковских услуг (табл. 1) следует, что в основном стоимость услуг примерно одинаковая и расхождения в цене услуг небольшие. В банковском секторе Тамбовского региона

2003 г. сложилась следующая конъюнктура рынка банковских услуг:

- расширение масштабов проникновения на региональный рынок московских и питерских крупных коммерческих банков;
- динамика улучшения финансового положения клиентов банковского сектора способствует интенсивному расширению спроса на банковские услуги;
- рост совокупных банковских пассивов стабилизировался;
- возрос уровень привлеченных средств населения во вклады в банках (с 2,5 млрд. р. в 2002 г. до 3,8 млрд. р. в 2003 г.);
- наблюдалось дальнейшее снижение стоимости ссудных операций;
- сокращение масштабов банковского участия на рынке ценных бумаг;
- темпы роста срочных вкладов заметно превысили темпы роста депозитов до востребования;
- удлинение и удорожание банковских пассивов;
- расширение ресурсной базы характеризуется большой интенсивностью кредитной активности банков;
- увеличение кредитных рисков в связи с развитием розничных банковских услуг.

Развитие банковской системы региона с одной стороны, сопровождается дальнейшим наращиванием развития филиальной сети московских банков, что говорит об ориентации российских коммерческих банков на региональные рынки, так как преобладающая концентрация банковского сектора сосредоточена в московском регионе. Очень медленно повышается инвестиционная привлекательность рынка банковских услуг, что в целом не способствует дальнейшей капитализации банковской системы.

Следует отметить, что в области продолжается тенденция роста доверия населения к банкам. Так за последние годы существенно возрос приток денежных средств во вклады и депозиты населения.

Объем и состав денежных накоплений населения региона в 2002 – 2003 гг. свидетельствует об увеличении остатков вкладов на банковских счетах (табл. 2).

Согласно данным табл. 2 произошло относительное увеличение, остатков вкладов в общей сумме денежных накоплений в январе 2003 г. на 2,8 %. Остатки наличных денег сократились на 3,2 %. Данная динамика говорит о резерве для повышения качества банковских услуг в регионе. По мнению авторов, коммерческим банкам нужно предлагать новые банковские услуги, чтобы ускорить тенденцию развития банковского рынка по вкладам и депозитам.

Проанализируем денежные доходы и расходы населения Тамбовской области в табл. 3.

## 2 Объем и состав денежных накоплений населения 2002 – 2003 гг.

Период (год, месяц)	Всего накоплений	Остатки вкладов, тыс. р.	В % к итогу	Остатки наличных денег, тыс. р.	В % к итогу	Ценные бумаги, тыс. р.	В % к итогу
2002 г.							
Январь	2 830 624	2 504 527	88,5	279 776	9,9	46 321	1,6
Июль	4 274 380	3 349 308	78,4	825 811	19,3	99 261	3,3
2003 г.							
Январь	3 762 734	3 436 329	91,3	253 116	6,7	73 292	2,0

Де-кабрь	5 968 164	4 732 177	79,3	1 111 328	18,6	124 659	2,1
----------	--------------	--------------	------	-----------	------	------------	-----

Источник: Статистический ежегодник Тамбовской области, 2003.

### 3 Динамика денежных доходов и расходов населения Тамбовской области

Месяц	Денежные доходы		Денежные расходы		Эмиссионный результат в 2002 г. (+, -)
	2002 г.	2003 г.	2002 г.	2003 г.	
Январь	2 504 766	3 090 811	2 224 990	2 837 695	+279776
Апрель	3 277 016	3 986 653	2 476 660	2 981 949	+800356
Июль	3 256 123	3 964 871	2 758 814	73 353 211	+497309
Октябрь	3 546 796	4 333 592	3 014 328	3 744 468	+532468
Декабрь	3 681 191	4 310 673	3 983 283	4 883 680	-825811

Источник: Статистический ежегодник Тамбовской области, 2003.

**Из табл. 3 следует, что темпы роста доходов населения к концу 2003 г. снизились с 23 в январе до 17 % в декабре, что является отрицательным фактором и не способствует развитию услуг банка, особенно пассивного характера. Расходы населения растут более высокими темпами.**

При анализе структуры использования денежных доходов, исходя из статистических данных по Тамбовской области следует, что на покупку товаров и оплату услуг расходуется до 70 % доходов, а на накопления только – 4,1 %, что ниже средней статистической величины в России (до 15 %). Отсюда следует, что удовлетворение потребностей население в росте благосостояния может произойти только за счет получения банковских услуг в виде кредитования и рынок этих услуг неуклонно должен развиваться.

В Тамбовской области авторами выявлена общая тенденция увеличения рынка банковских услуг населения на потребительское кредитование и ипотека, а также кредитно-депозитные операции с коммерческими организациями. В 2003 г. объем портфеля розничных банковских услуг превысил уровень спроса со стороны корпоративных клиентов. Основными предпосылками банковской активности по оказанию услуг частным клиентам на протяжении всего года были:

- сохраняющийся рост реальных денежных доходов населения, привлечение которых расширяло ресурсный потенциал банков, их возможности кредитования и инвестирования;
- стремление банков к диверсификации клиентской базы и, соответственно, принимаемых рисков, однако высокая себестоимость ресурсов (8 – 10 %), высокие ставки рефинансирования (18 – 14 %) и отчислений в фонд обязательного резервирования (10 – 7 %), недостаток долгосрочных ресурсов, неразвитость инфраструктуры рынка розничных банковских услуг по-прежнему создают препятствия его развитию;

В этой связи позитивными можно считать следующие направления в изменении законодательной базы банковского бизнеса.

- создание бюро кредитных историй и страхование вкладов физических лиц, защищающих, соответственно, деньги банков и вкладчиков;
- расширение ст. 837 Гражданского кодекса, позволяющее в рамках ритейла привлекать наряду со срочными вкладами и депозитами до востребования долгосрочные вклады без права досрочного изъ-

тия денег со счета. Это позволит получать частным вкладчикам более высокие проценты, а банкам устойчивые «длинные» ресурсы;

- выпуск ипотечных ценных бумаг, прежде всего с целью рефинансирования ипотечных кредитов.

В начале года, по результатам конъюнктурных обследований деловой активности в банковском секторе, осуществляемых Центром экономической конъюнктуры при Правительстве РФ, сократились масштабы спроса на банковские услуги со стороны государственного сектора.

В начале 2003 г. наметился ряд позитивных тенденций в процессе повышения финансовой устойчивости клиентов банковского сектора.

Произошло ускорение роста финансовых результатов деятельности коммерческих структур и доходов частных лиц.

Одновременно продолжилось укрепление финансового потенциала государственного сектора, в результате чего заметно повысился его уровень: баланс оценок уровня составил – 6 % против – 20 % в 2002 г. Динамика оценок изменения спроса на услуги банков по категориям клиентов Тамбовского региона и динамика оценок изменения финансового положения клиентов банков соответствует проведенному обследованию Центром экономической конъюнктуры.

Основные виды услуг, которые предоставляют банки в Тамбовском регионе:

- привлечение денежных средств юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок) в рублях и в инвалюте;
- размещение привлеченных во вклады денежных средств юридических лиц от своего имени и за свой счет (кредитование);
- открытие и ведение банковских счетов юридических лиц и ссудных счетов физических лиц в рублях и в инвалюте;
- осуществление расчетов по поручению юридических и физических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- покупка, продажа, учет, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющими функции платежного документа, с ценными бумагами, подтверждающие денежные средства во вклады и на банковские счета, с иными ценными бумагами, осуществление операций с которыми не требует получения специальной лицензии в соответствии с федеральными законами;
- оказание информационных и консультационных услуг;
- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов – Вестерн-Юнион и др.;
- открытие и ведение банковских счетов физических лиц;
- удостоверение карточек с образцами подписей и оттиска печати.

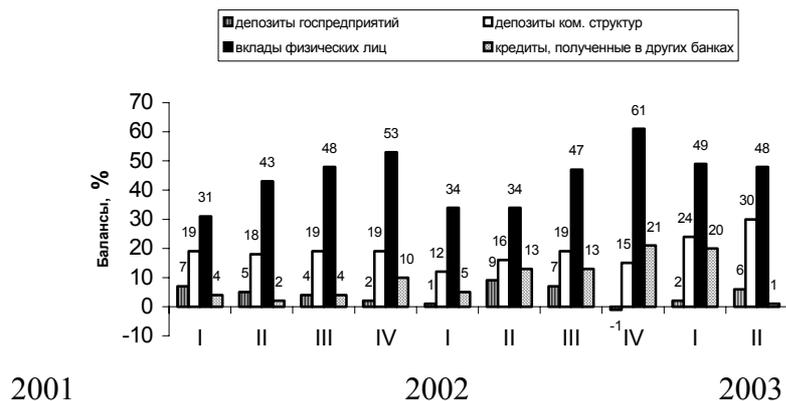
В структуре клиентов коммерческих банков на рынке депозитных операций доминировали физические лица со средними доходами (об этом сообщили 85 % респондентов) и промышленные предприятия (79 %). Одновременно несколько повысилась банковская активность по привлечению средств коммерческих банков (68 % респондентов против 64 % в IV квартале 2002 г.) и торговых фирм (67 против 64 %). По-прежнему около половины банкиров указали на наличие в банковских пассивах организаций сферы услуг, транспорта и страховых организаций (рис. 1).

Заметно изменилась в I квартале 2003 г. динамика развития рынков срочных вкладов и депозитов до востребования. Наряду с ускоренным ростом срочных вкладов было отмечено существенное снижение темпов расширения депозитов до востребования. Увеличение долговременных пассивов может явиться дополнительным источником расширения кредитного и инвестиционного рынков.

Интенсивное расширение розничных кредитов и ссудных операций с коммерческим сектором в последние годы предопределило некоторое изменение динамики рисков при кредитовании физических лиц и коммерческих структур.

Кредитные вложения в экономику – экономические отношения, в процессе которых банки предоставляют заемщикам денежные средства с условием их возврата для использования в сфере производства и обращения на формирование и увеличения капитала, как оборотного, так и основного.

Из табл. 4 следует, что объем услуг по кредитным операциям растет более высокими темпами, нежели по депозитным услугам, рост предоставленных кредитов в 2002 г. достиг до 140 % против 2001 г., а по сравнению с 1999 г. возросли кредитные вложения в 8 раз.



Ожидания

Рис. 1 Динамика оценок изменения привлеченных средств коммерческих банков по видам

#### 4 Кредиты, предоставленные предприятиям, организациям, банкам и физическим лицам Тамбовской области (по данным Банка России) млн. р.

Показатель	1999	2	2	2	
	Г.	0	0	0	
		0	0	0	
		0	1	2	
		Г.	Г.	Г.	
Предоставленные кредиты – всего, том числе	4	1	2	3	
	0	2	2	2	
	3	9	9	1	
	, 6	2,	5,	7,	
		2,	9	1	
	предприятиям	3	1	2	2
		6	1	0	7
	7	4	6	8	
	, 7	0,	6,	9,	
	7	9	2	9	
банкам	0	4,	–	3,	
	, 8	8		2	
физическим лицам	3	1	2	4	
	5	4	2	2	
	, 1	6,	9,	4,	
	1	5	7	0	

Источник: Статистический ежегодник Тамбовской области, 2003.

Динамика расширения рынков краткосрочных и долгосрочных кредитов сложилась в рамках общей тенденции развития кредитной активности.

При этом уровень долгосрочного кредитования по-прежнему остается ниже «обычного». Недостаточность долгосрочной ресурсной базы и ее высокая себестоимость, как и прежде, обуславливают стремление банков участвовать в финансировании преимущественно быстрокупаемых и менее рискованных проектов.

Большинство руководителей коммерческих банков в качестве основных участников рынка кредитных услуг выделили промышленные предприятия и торговые фирмы (средний срок кредитования которых составил 8 месяцев), а также строительные организации (7 месяцев). Средний срок кредитных договоров с населением составил 11 – 12 месяцев в зависимости от уровня доходов.

Таким образом, в условиях расширения денежной эмиссии (рост денежной эмиссии в Тамбовской области в 2002 г. составил 41 %) укрепления рубля, снижения ценовых характеристик основных сегментов фондового и валютного рынков отмеченные тенденции не способствовали повышению банковской доходности по данным видам деятельности, что на фоне высокой ликвидности банков может помочь в дальнейшем перераспределению их ресурсов к заемщикам в реальный сектор экономики.

По оценкам банкиров, финансовое положение банков по-прежнему было зафиксировано в среднем как «благоприятное».

Говоря об основных тенденциях качества банковских услуг в регионе, нельзя не обратить внимание на повышение активности иностранного капитала в России и расширение филиальной сети иностранных коммерческих банков. Однако имеет место и возрождение национального банковского сектора с его традиционным набором отечественных банковских операций.

Таким образом, авторами выявлены проблемы Тамбовского рынка банковских услуг и намечены пути повышения их качества.

Список литературы

1 Матюхин Г. Реформирование банковского сектора следует начинать с Центрального банка // Банковское дело. 2003. № 12. С. 14 – 17.

2 Мехряков В. О некоторых аспектах регулирования конкурентных отношений на рынке банковских услуг // Банковское дело. 2003. № 11. С. 25 – 29.

3 Остапкович Г. Деловая активность в банковской системе: состояние и перспективы // Банковское дело. 2003. № 8. С. 2 – 11.

4 Матюхин Г. Еще раз о стратегии банковской реформы в России // Банковское дело. 2003. № 10. С. 22 – 25.

*Р.В. Жариков*

## **КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ**

---

---

Под качеством управленческого решения следует понимать степень выполнения поставленной цели и его соответствия характеру разрешаемых задач, функционирования и развития систем. В рыночных условиях качество управленческого решения (КУР) – это степень обеспечения его реализации и совокупность параметров решения, удовлетворяющих запросы конкретных потребителей.

Эффективность управленческого решения – это степень достижения результата на единицу затрат путем реализации решения. Эффективность альтернатив – уровень достижения запланированного результата на единицу затрат при реализации альтернативы. В целом эффективностью объекта считается результативность его создания и использования как отношение суммарного полезного эффекта к совокупным затратам за его жизненный цикл.

Показатели эффективности применяются для того, чтобы определять, насколько система приблизилась к цели и какие факторы сыграли в продвижении к цели значимую роль. Показатели эффективности играют ключевую роль при принятии решения о статусе предприятия, возможной диверсификации, целесообразности проекта. Оценка эффективности – количественная оценка наибольшей степени достижения цели. Критерии оценки эффективности – это совокупность требований, предъявляемых к соотношению затрат и результатов выполнения некоторой определенной или нескольких задач по реализации целей предприятия.

Можно определять эффективность всей системы, эффективность отдельных ее элементов или эффективность отдельных факторов, задействованных в деле.

В процессе принятия управленческого решения необходимо учитывать факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений.

Концепция качества и эффективности управленческих решений включает в себя параметры КУР, факторы, определяющие и влияющие на КУР, требования к качеству и эффективности УР (рис. 1).

Параметры КУР включают в себя совокупность характеристик, удовлетворяющих потребителя, к которым относятся: показатель энтропии, степень риска вложения инвестиций, вероятность реализации решения, степень адекватности выбранной модели. Параметры обеспечения КУР – это характеристики состава показателей КУР. К параметрам качества управленческого решения (УР) относятся:

- показатель энтропии, то есть количественной определенности связей между элементами системы управления и самого решения или количественной неопределенности проблемы. Если проблема формулируется только качественно (без количественных показателей), то показатель энтропии приближается к нулю; если все показатели решаемой проблемы выражены количественно, показатель энтропии приближается к единице;

- вероятность реализации решения по показателям качества, затрат и сроков;
- вероятность риска достижения цели или поле допуска прогноза цели;
- степень адекватности (степень точности прогноза, коэффициент аппроксимации) теоретической модели фактическим данным, на основании которых она была разработана;
- вероятность отдачи от развития объекта и степень риска вложения инвестиций;
- количество уровней проработки целевой функции фирмы;
- количество задействованных при формировании решений уровней иерархии управления;
- количество применяемых при принятии решений современных методов: функционально-стоимостной анализ, прогнозирование, экономико-математические методы, моделирование и другие;
- эффективность управленческого решения.

Факторы КУР являются и условиями обеспечения высокого качества и эффективности управленческого решения.

Такие условия или факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений, могут классифицироваться по различным признакам: например, как факторы внутренней природы (связанные с управляющей и управляемой системами), так и внешние факторы (ставки налогов, влияние окружающей среды). С одной стороны, управленческие решения должны опираться на объективные законы и закономерности общественного развития, с другой стороны, решения существенным образом зависят от множества субъективных факторов.



## Рис. 1 Концепция качества и эффективности управленческих решений

Основными факторами, оказывающими влияние на качество управленческого решения, являются:

1 Изучение влияния экономических законов и законов объективного мира на эффективность управленческого решения.

Эффективность управленческих решений можно повысить за счет анализа механизма действия в конкретных ситуациях следующих экономических законов:

- зависимости между ценой и предложением;
- спроса и предложения;
- возрастания дополнительных затрат;
- убывающей доходности;
- экономической взаимосвязи затрат в сферах производства и потребления;
- эффекта масштаба производства;
- экономии времени;
- конкуренции и антимонопольного законодательства и др.

2 Применение к процессу выработки и оптимизации решения научных подходов, принципов и методов, дополнительных и специфических принципов управления. В число научных методов входят следующие: моделирование, функционально-стоимостной анализ, прогнозирование, экономическое обоснование решения, метод экспертных оценок уровня качества и эффективности решений. Экономическое обоснование УР – комплексное определение эффективности альтернативного варианта решения.

3 Объем и ценность располагаемой информации. Для успешного принятия решения главным является не объем информации, а ценность, определяемая уровнем профессионализма, опыта, интуицией кадров. Использование качественной информации производится на основе исследования рынка, формирования и прогнозирования показателей, характеризующих в динамике товар и организационно-технический уровень производства. Обеспечение руководителя качественной информацией, характеризующей параметры «выхода», «входа», «внешней среды» и «процесса» разработки решения, имеет ключевое значение в принятии решения.

4 Автоматизация процесса разработки и реализации решений, в том числе процесса сбора и обработки информации и процесса принятия решения. Мощным фактором, активизирующим процессы принятия и реализации решения, выступают современные средства оргтехники, включая вычислительные системы и сети. Это требует высокого уровня культуры в области математики и программирования, технологии использования технических средств. Однако процесс принятия решения, выбора конкретного варианта всегда будет иметь творческий характер и зависеть от конкретной личности.

5 Состояние компонентов внешней среды. Внешняя среда – совокупность факторов внешнего мира, оказывающих влияние на эффективность и устойчивость организации, на которые она может воздействовать ограниченно. Факторы внешней среды – совокупность характеристик отдельных сфер страны, оказывающих прямое или косвенное влияние на устойчивость, эффективность и конкурентоспособность организации.

6 Уровень качества оценки сложившейся ситуации во внешней среде и внутренних возможностей предприятия.

7 Мотивация качественного решения. Разработка и функционирование системы ответственности и мотивации качественного и эффективного решения. Побуждение работника качественно и в срок выполнять плановое задание через удовлетворение его потребностей.

8 Применение качественной системы учета и контроля во всех сферах деятельности предприятия, связи с внешней средой.

9 Формы и методы осуществления управленческой деятельности, организационные структуры управления, автоматизация процессов управления, определенный уровень культуры управления и квалификационный уровень кадров.

10 Состояние управляющей и управляемой систем. Психологический климат, авторитет руководителя.

11 Состояние механизма реализации решения и исполнительская дисциплина.

12 Методы и методики разработки и реализации управленческих решений. Наличие должностных инструкций и других нормативно-методических документов по процедуре разработки и реализации решений. Логика разработки решений.

13 Обеспечение многовариантности и сопоставимости (сравнимости) вариантов решений.

14 Структуризация задач и проблем, построение дерева целей. Четкая формулировка цели: для чего принимается решение, какие реальные результаты могут быть достигнуты, как измерить и соотнести поставленную цель с достигнутыми результатами.

15 Время разработки взвешенных решения. Как правило, решение всегда принимается в условиях дефицита времени и чрезвычайных обстоятельств (дефицита ресурсов, активности конкурентов, рыночной конъюнктуры, непоследовательного поведения политиков).

16 Субъективность оценки варианта выбора решения. Чем более неординарным является решение, тем субъективнее оценка.

17 Принятие и реализация управленческого решения требует высокого уровня профессионализма и наличия определенных социально-психологических качеств личности, чем обладают не все специалисты, имеющие профессиональное образование.

18 Полнота ресурсного обеспечения разработки и реализации управленческого решения.

19 Правовое обеспечение разработки и реализации управленческого решения и правовая обоснованность принимаемого решения.

Выполнить перечисленные условия повышения качества и эффективности управленческого решения довольно трудно и часто требует значительных затрат.

Вместе с тем конкуренция объективно вынуждает каждого инвестора повышать качество и эффективность управленческого решения. Поэтому в настоящее время наблюдается тенденция увеличения количества учитываемых условий повышения качества и эффективности решений на основе автоматизации системы менеджмента, учитывающей:

- всестороннюю обоснованность решения;
- своевременность решения;
- необходимую полноту содержания решения;
- полномочность решения;
- согласованность решения с принятыми ранее решениями.

Всесторонняя обоснованность решения означает, прежде всего необходимость принятия его на базе максимально полной и достоверной информации. Однако только этого недостаточно. Оно должно охватывать весь спектр вопросов, всю полноту потребностей управляемой системы. Для этого необходимо знание особенностей, путей развития управляемой, управляющей систем и окружающей среды.

Всесторонняя обоснованность решений требует поиска новых форм и путей обработки научно-технической и социально-экономической информации, то есть формирования передового профессионального мышления, развития его аналитико-синтетических функций, использование прошлого опыта.

Своевременность управленческого решения означает, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально-экономической системы.

Преждевременно принятое решение не находит подготовленной почвы для его реализации и развития и может дать импульсы для развития негативных тенденций. Запоздалые решения не менее вредны для общества. Они не способствуют решению уже «перезревших» задач и еще более усугубляют и без того болезненные процессы.

Необходимая полнота содержания решения означает, что решение должно охватывать весь управляемый объект, все сферы его деятельности, все направления развития. В наиболее общей форме управленческое решение должно охватывать в рамках миссии предприятия:

- цель (совокупность целей) функционирования и развития системы;
- средства и ресурсы, используемые для достижения этих целей;
- основные пути и способы достижения целей;
- сроки достижения целей;
- порядок взаимодействия между подразделениями и исполнителями;
- организацию выполнения работ на всех этапах реализации решения.

Важным требованием управленческого решения является полномочность (властность) решения – строгое соблюдение субъектом управления тех прав и полномочий, которые ему предоставлены высшим уровнем управления. Сбалансированность прав и ответственности каждого органа, каждого звена и каждого уровня управления – постоянная проблема, связанная с неизбежным возникновением новых задач развития и отставанием от них системы регламентации и регулирования.

Согласованность с принятыми ранее решениями означает преемственность, непротиворечивость развития. Она необходима для соблюдения традиций уважения к законам, постановлениям, распоряжениям. На уровне отдельной фирмы она необходима для осуществления последовательной научно-

технической, рыночной и социальной политики, четкого функционирования производственного аппарата.

Согласованность с принятыми ранее решениями означает также необходимость соблюдения четкой причинно-следственной связи общественного развития. Если необходимо, должны отменяться принятые ранее решения, вступившие в противоречие с новыми условиями существования системы. Появление противоречащих друг другу решений есть прежде всего следствие плохого познания и понимания законов общественного развития, проявление низкого уровня управленческой культуры.

Оценка эффективности УР процесс сложный, но необходимый. Общий смысл оценки состоит в сравнении фактически полученных результатов с плановыми (стандартными).

Нами предложен абсолютный и относительный показатели оценки качества УР,  $K$ :

- абсолютный показатель,  $K_{абс}$

$$K_{абс} = P - \Pi,$$

где  $P$  – результат УР;  $\Pi$  – плановый (стандартный) параметр УР;

- относительный показатель,  $K_{отн}$

$$K_{отн} = P / \Pi.$$

Данными показателями можно измерять качество и эффективность управленческих решений по предприятию в целом, по подразделениям, по определенным менеджерам, по отдельным УР или за определенный период времени по следующим формулам:

- абсолютный показатель качества и эффективности УР

$$K_{абс} = \sum_{i=1}^n (P_i - \Pi_i);$$

- относительный показатель качества и эффективности УР

$$K_{отн} = \sum_{i=1}^n P_i / \Pi_i,$$

где  $n$  – установленное количество УР за определенный период;  $i$  – общее учитываемое количество УР.

При  $K_{абс} \geq 0$  качество и эффективность УР можно считать высоким, при  $K_{абс} < 0$  качество и эффективность УР считается низким. В этом случае необходим анализ плана и результата УР, так как отрицательный  $K_{абс}$  может быть в случае превышения плана или низкого результата.

Относительный показатель качества и эффективности УР считается высоким, если  $K_{отн} \geq 1$  и низким, если  $K_{отн} < 1$ .

Использование концептуальных основ качества и эффективности УР в процессе принятия решений позволяет принимать их на научной основе с учетом объективно действующих законов и с учетом внешней среды и внутренних условий предприятия.

В.В. Жариков

## КРИТЕРИИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

---

---

В качестве критериев оценки эффективности деятельности промышленных предприятий нами выбраны:

- коэффициент рыночной стоимости фирмы;
- коэффициент сравнительной эффективности;
- коэффициент воспроизводства ОПФ.

Эффективность фирмы  $K_{эф}$  можно определять, исходя из ее рыночного положения следующим образом:

$$K_{эф} = C_p / C_n,$$

где  $C_p$  – рыночная стоимость фирмы, р.;  $C_n$  – номинальная стоимость фирмы, р.

Рыночная стоимость фирмы определяется по рыночному курсу акций по формуле

$$C_p = N S_p,$$

где  $S_p$  – рыночная стоимость акции фирмы.

Номинальную стоимость фирмы можно рассчитать, исходя из номинальной стоимости акций:

$$C_n = N S_n,$$

где  $S_n$  – номинальная стоимость акции фирмы.

Тогда коэффициент эффективности

$$K_{эф} = N S_p / N S_n = S_p / S_n.$$

Коэффициент сравнительной эффективности  $K_c$  предложено определять по чистой прибыли – ПЧ, приходящейся на единицу стоимости фирмы

$$K_c = ПЧ / C_n - ПЧ / C_p.$$

Коэффициент воспроизводства ОПФ,  $K_v$  определяется из соотношений средств, направляемых на воспроизводство ОПФ,  $\Phi_v$  и годовой суммы амортизации, А

$$K_v = \Phi_v / A.$$

Направляемые средства на воспроизводство ОПФ могут иметь значительные колебания, например, при проведении технического перевооружения или реконструкции, поэтому коэффициент воспроизводства необходимо определять за срок,  $t$ , тогда формула примет вид

$$K_{vt} = \sum \Phi_{vt} / \sum At.$$

Коэффициент роста доходов (дивидендов) работников фирмы,  $K_d$

$$K_d = D_n / D_p,$$

где  $D_n$ ,  $D_p$  – доходы работников фирмы в предыдущем и расчетным годам соответственно.

Работу фирмы можно считать эффективной если:

- коэффициент эффективности больше единицы, то есть рыночная стоимость акции фирмы больше номинальной;
- коэффициент сравнительной эффективности имеет положительную величину;
- коэффициент воспроизводства больше единицы, то есть на фирме наблюдается расширенное воспроизводство;
- коэффициент роста доходов больше единицы в расчетном году.

Может случиться так, что в одном году фирма направила все свободные средства на воспроизводство, а в другом – на рост доходов работников, поэтому для более точной оценки необходимо рассчитать интегральный коэффициент эффективности фирмы  $K_{инт}$  (в расчет принимаются абсолютные значения коэффициентов) по формуле, которая имеет вид

$$K_{инт} = K_{эф} K_c K_{vt} K_d.$$

Если значение  $K_{\text{инт}}$  больше единицы, можно сделать вывод, что фирма работала в анализируемом периоде эффективно, хотя по некоторым составляющим элементам могли быть не эффективные результаты.

*В. В. Дробышева*

## **ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОГРАММЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И ЕЕ РОЛЬ В ЭКОНОМИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ РЕГИОНА**

---

---

В поисках выхода из тяжелого положения, в котором до сих пор находится Россия (продолжающееся крашение производства, снижение покупательной способности реальных денежных доходов, высокий уровень бедности), многие экономисты приходят к выводу: необходим решительный поворот экономической политики государства, местных органов власти, лицом к конкретному человеку, его потребностям. Изучив мировой опыт борьбы с кризисами, можно обнаружить общую черту в действиях по спасению экономики: почти всегда и везде, где достигался успех, наблюдался поворот в сторону качества, и в частности, качества жизни населения страны.

Качество жизни (КЖ) людей определяется двумя основными факторами: во-первых, теми условиями, которое создало государство для реализации возможностей человека; во-вторых, готовностью и способностью самих людей использовать эти возможности. Таким образом, реальное качество жизни – это общее дело государства и человека [3]. При этом как одного человека, так и гражданского общества, под которым в данном случае следует понимать все негосударственные объединения людей. Люди должны быть включены в процесс улучшения качества своей жизни, в противном случае любые усилия государства будут напрасными. Качество жизни может рассматриваться как постоянно эволюционирующая философская категория, которая наполняется различным содержанием в зависимости от социального времени и точки зрения авторов.

Основные усилия по улучшению качества жизни людей должны быть сконцентрированы в следующих направлениях.

Во-первых, создание благоприятных условия для расширения возможностей человека, так как в ходе этой реализации и осуществляются жизненные стратегии и жизненные планы. Увеличение человеческих возможностей связано с формированием социальной инфраструктуры, благоприятной для человеческого развития, устранением искусственных барьеров для выбора и самореализации.

Во-вторых, актуализация человеческих возможностей. Очевидно, что сам по себе процесс увеличения возможностей выбора, расширения степени свободы еще не означает готовности и способности конкретного их человека использовать. В сознании людей должна формироваться установка на социальную активность и мобильность. Этот процесс не может быть легким в нашей стране в силу сохранения патриархально-патерналистских традиций, а так же распространенности жизненной стратегии социального паразитизма, которая ориентирует человека не на обретение благополучия за счет собственного труда, но либо за счет воровства (в широком значении этого понятия), либо за счет попрошайничества.

В-третьих, корректировка ценностно-целевых ориентаций человека. Несомненно, что одним из главных оснований формирования ценности и жизненные смыслы в свою очередь влияют на характер и структуру потребностей, видоизменяя их. Поэтому корректировка ценностно-целевых установок способна в конечном итоге модифицировать потребности человека.

Программа улучшения качества жизни населения предоставляет людям различные альтернативные возможности, в сферах профессиональной деятельности, образования, здравоохранения, культуры. При этом каждая из предоставляемых возможностей является реальной и обеспечена соответствующими ресурсами.

Федеральный закон «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации» 1995 г. направлен на упорядочивание процесса разработки и реализации программ, направленных на обеспечение и улучшение благосостояние населения, его качества жизни. Правительство Российской Федерации утверждает целевые программы, но, как показывает практика, они не всегда выполняются.

Реализация целей и задач, обеспечивающих повышение качества жизни населения и сформулированных в основных законодательных актах РФ, по нашему убеждению, наиболее эффективно может осуществляться в рамках региональных программ качества.

В период с 2000 по 2003 гг. были приняты ряд региональных программ, в центре развития которых личность каждого конкретного человека. Такие программы были приняты и реализованы местными органами власти таких регионов, как Московской, Белгородской, Ярославской областях, г. Рыбинске, а также Тамбовской области. 11 декабря 2001 г. был принят Закон Тамбовской области № 238-З, «Основные направления социально-экономического развития Тамбовской области на 2002 – 2004 годы», который содержит базовые принципы и направления социально-экономического развития области на среднесрочную перспективу. Целью определения основных направлений социально-экономического развития области является формирование такой модели экономики Тамбовской области, которая бы обладала долгосрочным потенциалом динамичного роста, была бы способна обеспечивать последовательное повышение благосостояния населения, эффективное воспроизводство и модернизацию производственного аппарата, укрепление конкурентоспособности услуг и выпускаемой в регионе продукции.

Следует отметить высокий научный уровень разработки данных программ, главным направлением которых является улучшение социально-экономического положения регионов на основе критерия качества жизни населения. Однако, наряду с положительными аспектами, имеют ряд недоработок, методических просчетов, не позволяющих оптимально использовать имеющиеся ресурсы региона, а значит, не могут реально обеспечить высокий уровень качества жизни в установленные сроки.

Такие выводы автора основываются на следующих недостатках существующих подходов к формированию программ качества жизни:

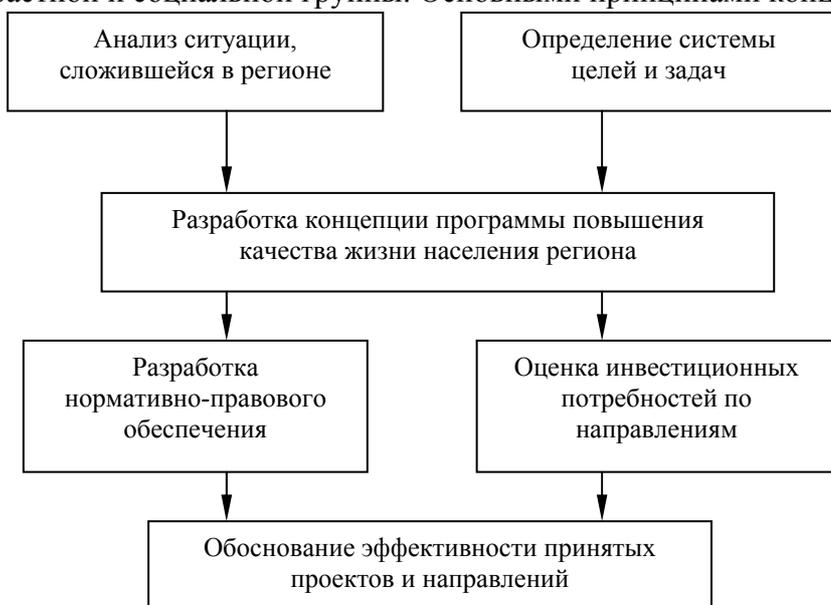
- отсутствие однозначного определения категории «качество жизни», показателей ее характеризующих, а также факторов, влияющих на изменение этих показателей;
- отсутствие единой методологической базы при оценке интегрального показателя качества жизни населения для эффективного управления социально-экономическим положением региона;
- низкий методический уровень анализа, планирования и прогнозирования социально-экономических процессов, проводящихся без учета факторов обеспечения качества жизни;
- отсутствие системного подхода при разработке целей, задач программы, методов их реализации;
- отсутствие увязки программ повышения качества жизни с инвестиционными региональными программами;
- отсутствие информационного сопровождения процесса реализации программ повышения качества жизни на основе использования современных информационных технологий в целях привлечения потенциальных инвесторов, как внутри региона, так и за его пределами.

Программа предлагает создание условий для реализации способностей людей и предусматривает механизмы устранения препятствия для проявления деловой и гражданской инициативы. Главным образом, это относится к административным барьерам, к бюрократическим «рогаткам», на пути человека к жизненному успеху.

Поскольку процесс улучшения качества жизни – общее дело, то к участию в нем привлекается широкий круг людей [3]. Допустимо утверждать: чем шире круг участников программы, тем больше шансов на ее успех. По аналогии с технологией тотального управления качеством (TQM) на областном и местном уровнях возможно и целесообразно формирование общественных объединений, участвующих в реализации политики, улучшения качества жизни.

Последовательность работ по подготовке программы включает следующие этапы (рис. 1).

Смысл программы – реальное решение проблем общих для всех и индивидуальных для каждой возрастной и социальной группы. Основными принципами концепции программы являются:



**Рис. 1 Этапы построения работ по подготовке программы управления  
качеством жизни**

1) переход от политики выживания к такому экономическому развитию, которое направлено на существенное улучшение благосостояния населения;

2) максимальное использование возможностей, предоставляемых законодательством РФ о местном самоуправлении, способствующем развитию среднего и малого бизнеса, повышению инвестиционной привлекательности области – как средство увеличения совокупного потенциала региона и необходимое условие его развития;

3) реформирование структуры и методов работы исполнительного органа местного самоуправления, обеспечивающее ликвидацию бюрократических барьеров, оптимизацию бюджетного процесса.

В основу программы должна быть положена идея разумного баланса интересов. Недопустимо улучшать положение одних групп людей за счет ухудшения других.

Следует переориентировать политику местных органов власти на активизацию факторов, стимулирующих высокоэффективный и производительный труд, повышение на этой основе личной ответственности граждан за свое материальное благополучие.

Основными целями данной политики являются:

- достижение ощутимого улучшения материального положения и качества жизни людей;
- обеспечение эффективной занятости населения, повышение качества и конкурентоспособности рабочей силы;
- гарантия конституционных прав граждан в области труда, социальной защиты населения, образования, охраны здоровья, культуры, обеспечения жильем;
- ориентация данной политики на семью, обеспечение прав и социальных гарантий, предоставляемых семье, женщинам, детям и молодежи;
- нормализация и улучшение демографической ситуации, снижение смертности населения, особенно детской и граждан трудоспособного возраста;
- существенное улучшение социальной инфраструктуры.

Для достижения этих целей необходимо решить следующие задачи:

- восстановить роль доходов от трудовой деятельности как основного источника денежных доходов населения и важнейшего стимулятора развития производства и повышения трудовой активности работников;

- стимулировать использование доходов от трудовой и предпринимательской деятельности, доходов от собственности для инвестирования и кредитования социально-значимых программ, направленных на формирование базовых условий жизнедеятельности: улучшение жилищных условий, медицинское обслуживание, получение образования;
- создать полноценные условия жизнедеятельности семьи, женщин, молодежи, улучшить условия жизнеобеспечения детей;
- обеспечить стабильное финансирование отраслей социальной сферы, гарантировать всем гражданам доступность медицинской помощи, образования, культуры.

Либерализация экономики и устранение административных ограничений создали условия для роста экономической активности значительной части населения, развития рынка труда, увеличение масштабов вторичной занятости и самозанятости. Начались процессы перераспределения рабочей силы в пользу высокодоходных предприятий и организаций промышленности, сферы обслуживания, рыночной инфраструктуры.

Начали развиваться негосударственные учреждения образования, здравоохранения, других социально-культурных отраслей. У населения появилась возможность реального выбора форм обучения, медицинского обслуживания, отдыха.

Вместе с тем развитие экономики, связанное со снижением эффективности хозяйства и падением производства, высокой инфляцией на старте экономических реформ, обусловили существенное снижение качества жизни значительной части населения, реальной заработной платы и пенсий, рост безработицы.

Уровень реальных денежных доходов населения в настоящее время примерно на 40 % ниже, чем в 1991 г. Возникла массовая бедность, число граждан, имеющих доходы ниже прожиточного минимума, составляет около четверти общей численности населения. Усилилась дифференциация доходов, резко обозначилась нелегальная и нетрудовая основа имущественного и социального расслоения, ослабли стимулы к созидательному труду.

Недостаточные ассигнования обострили проблему финансирования бюджетных учреждений образования, здравоохранения, науки и культуры.

В сложившихся экономических условиях предпринимались меры, направленные на смягчение отрицательных последствий резкого падения уровня жизни и на частичную компенсацию потерь наиболее нуждающимся группам населения. Были созданы механизмы защиты доходов работников бюджетной сферы, социальной поддержки семей с детьми, ветеранов, инвалидов, граждан потерявших работу. В основном удалось сохранить общедоступность образования, здравоохранения и культурного обслуживания населения.

Вместе с тем, эта работа проводилась недостаточно эффективно.

При разработке основных направлений в реализации региональных программ улучшения качества жизни, по мнению специалистов и ученых Всероссийского научно-исследовательского института технической эстетики (ВНИИТЭ), Академии проблем качества (АПК), Госстандарта России, следует использовать наряду с индивидуальными параметрами и характеристиками интегральный показатель качества жизни, который определяется, прежде всего, общими экономическими тенденциями в стране.

В 2002 г. индекс качества жизни (рассчитанный по методологии определения индекса развития человеческого потенциала) по Тамбовской области составил 0,653. Это на 5,6 % ниже, чем в среднем по России, и на 1,8 % ниже, чем в среднем по областям Центрально-черноземного региона. Качество жизни представляет собой целостную систему, состоящую из отдельных элементов, количественная оценка которых и отражена в ИРЧП. Управление качеством жизни основывается в регулировании негативных социально-экономических процессов, выявленных в результате проведенного анализа.

По данным Госкомсата Тамбовской области, население области за 2002 г. продолжало сокращаться. Естественная убыль, т.е. превышение числа умерших над родившимися составила 13 772 человека. Вместе с тем, после длительного периода снижения впервые в Тамбовской области повысилась рождаемость. Так в 2002 г. по сравнению с 2001 г. родилось почти на 226 детей больше.

Определяющим показателем в оценке качества жизни является здоровье как базовая ценность, от которой зависят все остальные характеристики. Тревогу вызывает общая картина ухудшения здоровья населения России и Тамбовской области, в частности, за последние пять лет. Стабильно высокими сохраняются показатели смертности от инфекционных заболеваний, болезней органов дыхания, системы кровообращения, несчастных случаев по причине алкоголизма. Заболеваемость туберкулезом и смертность от него имеет неблагоприятную тенденцию. В 1998 г. численность, заболевших, стоящих на учете составляла

2107

человек,

а

в

2001

г.

—

2182 человека, т.е. рост заболеваемости составляет 3,6 %. По этим показателям Россия вернулась к уровню, который развитые страны преодолели 30 – 40 лет назад.

Состояние здоровья и уровень смертности населения отражаются на показателях ожидаемой продолжительности жизни населения области, которая в 2002 г. составляла 65,3 года, по России этот показатель равен 65,9 лет.

В целях повышения качества жизни населения Тамбовской области [2], следует выделить приоритетные направления, которые определены Правительством РФ от 24.09.2001 № 1270-р в «Концепции демографического развития РФ на период до 2015 г.:

- укрепление здоровья детей и подростков за счет совершенствования мероприятий, направленных на борьбу с курением, алкоголизмом и наркоманией, а также путем развития физической культуры и спорта, организации досуга;
- улучшение здоровья населения трудоспособного возраста за счет профилактики травматизма, за счет раннего выявления и адекватного лечения болезней системы кровообращения и других болезней;
- сохранение здоровья пожилых людей, для которых наиболее актуально предупреждение сердечно-сосудистых заболеваний.

Особое внимание должно быть уделено снижению потребления алкоголя и принятию мер, направленных на ослабление последствий пьянства и алкоголизма, при этом целесообразно сочетание мер фискальной политики, административных ограничений и информационного воздействия. Эти меры должны включать контроль качества алкогольной продукции, ценовую политику, ориентацию населения на ограничение потребления алкоголя, а также изменение правил продажи алкогольных напитков и действенный контроль за их рекламированием.

В целях улучшения психического здоровья населения необходимо принятие мер, таких как совершенствование деятельности врачей-психиатров, медицинских психологов, психотерапевтов и социальных работников.

В области охраны и укрепления здоровья граждан предусматривается совершенствование организации и развитие государственных и негосударственных форм оказания населению специализированной медицинской помощи, включая использование высоких медицинских технологий, в том числе в рамках федеральных целевых программ.

В целях проведения реабилитации отдельных категорий населения необходимо развитие новых форм социального обслуживания, в том числе развитие сети домов ночного пребывания, в которых предусматривается оказание социально-психологической, юридической помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, не имеющим места жительства и работы.

Важным показателем качества жизни является образование. Состояние образования в современных условиях характеризуется противоречивыми тенденциями. В целом с 1998 по 2002 гг. в Тамбовской области удалось обеспечить конституционные права граждан на получение образования, включая среднее и высшее профессиональное образование на конкурсной основе, сохранить сеть государственных и муниципальных образовательных учреждений, контингент учащихся, развить сеть негосударственных общеобразовательных учреждений. Таким образом, образование сохраняет свой потенциал как определяющий фактор качества жизни населения РФ и Тамбовской области в частности. В тоже время реформы в сфере образования сдерживались во многом из-за сокращения доли и фактического объема финансирования отрасли.

Индекс достигнутого уровня образования в Тамбовской области довольно высок и составляет в 2002 г. показателя 0,880. Среднее значение данного показателя по областям ЦЧР составляет 0,901. В России этот показатель, полученный в результате расчетов автора, составляет 0,887. Для достижения основной цели развития образования: повышение интеллектуального и культурного потенциала области, обеспечение качества населения, региональную политику целесообразно осуществлять по следующим основным направлениям:

- создать экономическую базу для выполнения Федеральных законов «Об образовании» и «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» путем стимулирования привлечения внебюджетных средств и инвестиций в образование;
- содействовать развитию сети общеобразовательных учреждений различных организационно-правовых форм;
- повысить самостоятельность учреждений и организаций системы образования в выборе стратегии развития, научной и финансово-хозяйственной деятельности;
- уделять особое внимание развитию интеллектуального, духовного и экономического потенциала общества через поддержку студенчества и образовательных учреждений, в том числе негосударственных;

- совершенствовать систему финансирования высшего и послевузовского образования на основе консолидации бюджетных средств всех уровней, внебюджетных источников и средств населения; создание системы специализированных банков и фондов поддержки образования граждан [2].

Качество жизни населения определяется достигнутым уровнем благосостояния населения. В свою очередь, уровень благосостояния в стране зависит от совокупной величины доходов, степени неравномерности их распределения, покупательной способности доходов и объема бесплатных благ, предоставляемых государством. В российском обществе уровень и качество жизни основной массы населения определяется величиной заработной платы, пенсий, пособий и стипендий, величина которых зависит в свою очередь от уровня экономического развития региона, от объемов ВВП, или, применительно к региону, от объемов ВРП.

В целом рост заработной платы работающих в отраслях экономики в Тамбовской области в 2000 г. составил 201 % к уровню 1998 г.; в 2001 г. – 142,6 % к уровню 2000 г., а в 2002 г. увеличение заработной платы составило 145,0 % к уровню 2001 г. В условиях оживления экономики региона номинальные доходы населения Тамбовской области растут, но в сравнении с Российской Федерацией наблюдается отставание по данному показателю. Так среднемесячная заработная плата в целом по РФ в 1998 г. составляла 1051,5 р., что на 71,6 % выше, чем в аналогичного показателя по Тамбовской области. В 2002 г. средний уровень заработной платы работников РФ составил 4360,0 р., это на 70,6 % выше средней месячной заработную плату работающих Тамбовской области.

Увеличение реальных заработков является результатом, зависящим от такого фактора, как прирост валового регионального продукта. Следовательно, политика в области повышения качества жизни населения, должна быть направлена на стимулирование роста объемов производства, поддержание отечественных производителей, на повышение инвестиционной активности и реализацию важнейших целевых инвестиционных программ, на поощрение иностранных инвестиций для создания новых рабочих мест, на более эффективное использование всех ресурсов области.

Начиная с 1999 г., в Тамбовской области сложилась положительная динамика производства ВРП, вместе с тем, начиная с 2001 г. наметилась тенденция к ее замедлению. В 1999 г. увеличение объемов ВРП составило 70,6 % в сравнении с 1998 г., а в 2002 г. по сравнению с 2001 г. – 17,5 %, к тому же существенно сократилась доля промышленного производства товаров, в 1998 г. этот показатель составлял 21,1 %, а в 2002 г. – 17,8 % от общей стоимости ВРП. По подсчетам Э. Денисона, высококвалифицированные кадры обеспечивают до 40 % фактически достигнутых темпов экономического роста, т.е. важным фактором роста объемов ВРП является уровень образования трудового потенциала области.

Вместе с тем на большинстве предприятий кадровая политика не соответствует стратегии рыночных реформ [1], что в значительной степени сдерживает достижение устойчивой стабилизации, оживление производства, повышение конкурентоспособности российской продукции, и, в итоге, повышение качества жизни трудового потенциала, всего населения области.

Сложившаяся профессионально-квалификационная структура рынка рабочей силы маловосприимчива к изменившимся отношениям в сфере производства. Более половины занятых в народном хозяйстве являются работниками простого неквалифицированного труда. Несмотря на то, что качественный уровень работников предприятий существенно уступает требованиям, предъявляемым на международном рынке труда, основная масса работодателей и работников не заинтересована в повышении профессиональной квалификации и росте на этой основе результатов производства.

Региональная политика в области улучшения качества жизни должна быть направлена на развитие и рациональное использование кадрового потенциала региона, на обеспечение общеобразовательного и профессионально-квалификационного уровня, развитие системы профессиональной ориентации, усиление трудовой мотивации и осуществляться через усиление воздействия местных органов власти на структуру и качество трудового потенциала, совершенствование системы финансирования подготовки и переподготовки кадров, организации дополнительного профессионального образования.

Все технологические процедуры, направленные на улучшение качества жизни населения, могут быть реализованы лишь при объединении усилий субъектов управления (государство, муниципальная власть) и самих людей, объединенных в институты гражданского управления [2]. В свою очередь, очевидно, что качество жизни в перспективе будет выступать главной ценностью гражданского общества. Следовательно, деятельность по улучшению качества жизни и процесс становления гражданского общества находится в постоянном диалектическом единстве.

Реализация намеченных мероприятий, направленных на скорейший вывод Тамбовской области из затянувшегося экономического кризиса, на обеспечение достойного существования основной категории населения, повышение их качества жизни предполагает объединение усилий местных органов власти и общества на выработку единых подходов к сохранению и укреплению человеческого потенциала ре-

гиона; координацию действий органов власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, направленных на улучшение качества жизни населения области.

В современных условиях для практической реализации намеченных целей в области обеспечения и улучшения качества жизни населения Тамбовской области на наш взгляд назрела необходимость создания регионального центра, объединяющего деятельность субъектов рынка:

- 1) администрации области, определяющей политику социально-экономического развития области;
- 2) научно-методического и координационного центра, координационно-методического совета по проблемам качества и повышения конкурентоспособности продукции;
- 3) Тамбовского государственного комитета статистики;
- 4) общественных организаций.

Практически деятельность такого центра выполняет в региональной программе качества следующие функции:

- разработка и реализация комплексных программ, направленных на развитие экономики и повышение качества жизни;
- разработка и проведение мероприятий по обеспечению эффективного государственного регулирования инвестиционной и инновационной деятельности; увязка программ, направленных в конечном итоге на обеспечение качества жизни;
- формирование экономических и финансовых механизмов развития трудового потенциала области;
- совершенствование традиционных форм деятельности;
- освоение новых форм деятельности;
- забота о здоровье населения и качестве образования;
- формирование ценностно-целевых отношений человека к производительному труду, к осознанию ответственности граждан за свое материальное благополучие;
- организация и поддержка, обновление информационной базы данных состояния социально-экономического развития Тамбовской области.

В области совершенствования механизма реализации мероприятий, направленных на повышения и улучшения материального положения граждан, улучшения демографической ситуации необходимо:

- 1) дальнейшее развитие законодательства, регламентирующего трудовые отношения, стабилизацию ситуации на рынке труда, повышение уровня заработной платы;
- 2) последовательное повышение минимального размера оплаты труда и поэтапное приближение его к уровню прожиточного минимума, снижение безработицы;
- 3) разработка и утверждение новых нормативных и нормативно-методических документов, обеспечивающих совершенствование системы выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей, при этом размеры пособий, налоговые вычеты должны дифференцироваться с учетом материального положения семьи;
- 4) использование механизма льготного кредитования при улучшении жилищных условий семей, имеющим детей;
- 5) ввод учета семей, попавших в трудную жизненную ситуацию;
- 6) совершенствование налоговой политики в интересах семей с детьми.

В области развития и эффективного использования трудового потенциала следует осуществить намеченные мероприятия по усилению государственного воздействия на качество кадров:

- 1) введение государственных профессиональных стандартов, соответствующим международным требованиям, создание системы сертификации и аттестации работников;
- 2) координация национальной и региональной программ развития человеческих ресурсов, подготовки и переподготовки кадров;
- 3) организация системы профессиональной ориентации населения, и в первую очередь молодежи, планирования трудовой карьеры;
- 4) формирование и обеспечение системы государственного заказа на подготовку кадров для инновационных сфер деятельности, а также государственных учреждений;
- 5) мобилизация средств предприятий и работодателей путем установления нормативов финансовых затрат на рост профессиональной квалификации работников и порядка их использования, льготного налогообложения средств, направляемых на переподготовку кадров при инновационной перестройке производства или вынужденном сокращении рабочих мест;
- 6) более широкое привлечение средств населения и работников путем внедрения кредитования образовательных услуг;
- 7) финансовое обеспечение профессиональной подготовки кадров для реализации новых инновационных программ из внебюджетных источников и бюджетов всех уровней;

8) оптимальное сочетание государственных и негосударственных образовательных структур с внутрифирменными системами повышения квалификации персонала в рамках реализации региональных программ развития человеческих ресурсов и улучшения их качества;

9) в области дополнительного образования обеспечение сохранения, развития существующей сети государственных и негосударственных учреждений дополнительного образования населения, определение спроса на услуги учреждений дополнительного образования.

Кроме того, в рамках Программы социально-экономического развития Тамбовской области на период с 2000 по 2004 гг., следует реализовать комплекс мер, направленных на осуществление прогрессивных структурных сдвигов в производстве, реформирование налоговой системы, бюджетной и денежно-кредитной политики. На этой основе будут формироваться благоприятные условия для развития современных конкурентоспособных производств, малого и среднего предпринимательства, повышения качества выпускаемой продукции и эффективности производства, роста производительности труда, сокращения издержек производства, создания новых рабочих мест.

Заключительным этапом осуществления комплексной программы является контроль эффективности мероприятий, направленных на улучшение качества жизни населения региона. Для оценки результатов выполнения программы, а также для корректировки мероприятий в процессе осуществления программы на определенных этапах, следует использовать индекс качества жизни (ИКЖ), определяемый на основе расчета индекса развития человеческого потенциала.

Основными этапами построения ИКЖ являются следующие.

1 Выбор базы для сопоставления. Особенностью интегральных индикаторов является то, что адекватно воспринимать их абсолютное значение можно только путем сопоставления с соответствующей для этого базой (критерием). В связи с этим одним из принципиальных вопросов при построении интегрального индикатора качества жизни является выбор базы для сопоставления, для чего целесообразно использовать следующие подходы:

- а) определение качества жизни как степени удовлетворения нормативных потребностей человека;
- б) оценка степени соответствия достигнутых характеристик удовлетворения потребностей человека к уровню его личных притязаний;
- в) оценка качества жизни как степени достижения наилучших (в рамках исследуемых объектов и существующих объективных условий) характеристик условий жизни;
- г) оценка степени отклонения текущих характеристик качества жизни от соответствующих характеристик года, выбранного за базу для сравнения.

2 Выборка отчетных статистических показателей. Среди различных показателей существует множество параметров, характеризующихся определенной взаимосвязью. При построении выборки следует избегать включения показателей, между которыми существует линейная зависимость, т.е. имеющих наиболее высокую степень тесноты взаимосвязи. Это необходимо для устранения «кратности» в учете влияния факторов при построении результирующей оценки качества жизни. Выбор же показателей следует осуществлять в соответствии с общими принципами:

- смысловое содержание включаемых в выборку показателей должно соответствовать целевому назначению решаемой задачи;
- выборка должна быть достаточно компактна и в ней должны присутствовать показатели, характеризующие наиболее значимые аспекты качества жизни;
- в случае отсутствия статистических отчетных показателей, прямо характеризующих значимые условия жизни, допустимо включение аналогов, по которым можно косвенно оценить влияние этих условий на человека;
- если оценка качества жизни осуществляется за конкретный год, то в состав показателей не должны включаться показатели-аналоги, отражающие накопленные за прошлые периоды эффекты.

3 Выбор способа интеграции. В настоящее время учеными-исследователями в области качества жизни обсуждаются разные предложения по созданию интегрального показателя. Используются как различные модельные подходы, так и различающиеся по составу и числу показатели. Например, простейшая модель сводится к суммированию баллов по всем составляющим компонентам. Более сложные модели предполагают взвешенное суммирование, учитывающее значимость различных характеристик качества жизни для человека.

Предложенный нами метод исчисления ИКЖ основывается на расчете фактических значений показателей КЖ по отношению к базовым ориентирам, принятым ООН. В настоящее время такими ориентирами являются:

- для индекса продолжительности жизни за максимальный уровень принят возраст 85 лет, за минимальный – 25 лет;
- для индекса уровня образования стандарты составляют соответственно 0 и 100 % (количество неграмотных и количество образованного населения);
- индекс реального валового внутреннего продукта на душу населения определяется по схеме: минимальное значение равно 100 долл., максимальное составляет 40 000 долл. Для сопоставления расчетов для регионов необходимо учитывать покупательную способность рубля по курсу на момент расчета.

Наряду с основными показателями при расчете ИКЖ могут применяться и дополнительные: индексы бедности и безработицы, доступность получения образования и др. Необходимо отметить, что в настоящее время не существует единой методики оценки качества жизни населения, утвержденной Правительством РФ.

Намеченные меры по улучшению материального положения людей, увеличению денежных доходов населения, обеспечению рациональной структуры занятости, повышению качества и конкурентоспособности рабочей силы, человеческого капитала, создадут благоприятные условия для устойчивого экономического роста, что, в свою очередь будет способствовать обеспечению и улучшению качества жизни населения Тамбовской области.

### Список литературы

- 1 Братищев И.М., Макарян А.С. Социальная рыночная экономика и механизм ее становления в России: Монография. Москва: Экономика. 2003. 216 с.
- 2 Концепция региональной политики в области качества и конкурентоспособности продукции и услуг: Утв. Постановлением № 961 администрации Тамбовской области от 18.12.2003.
- 3 Субетто А.И. Управление качеством жизни и выживаемость человечества // Стандарты и качество. 1994. № 1.

*Е.А. Маршенков*

## ИССЛЕДОВАНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЫ РОССИИ КАК ИНСТИТУТА КАЧЕСТВА УСЛУГ

Транспортная сфера (ТС) любой страны играет одну из важнейших ролей социальной структуры общества. Качество ее функционирования на базе равноправного существования в данной сфере всех форм собственности позволяет создать поле качества экономических отношений собственников услуг ТС и создать сетевую среду для реализации принципов социально-ориентированной рыночной экономики.

Современное развитие ТС прошло несколько стадий от экстенсивного до интенсивного, качественного развития. Сегодня перед ТС России стоит задача совершенствования технологии оказания услуг, обеспечения их качества и повышения качества и эффективности деятельности с целью получения конкурентного преимущества. Вопросы повышения качества ТС, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений.

ТС России представляет собой целый комплекс услуг, формирующих среду обитания человека. Это перевозка пассажиров и грузов, оформление транспортной сопроводительной документации, договора перевозки, расчет за транспортировку, страхование груза, таможенная очистка и многое др.

Средства для надежной и устойчивой работы транспортного хозяйства в его сегодняшнем виде нет ни у государства, ни у местных властей, ни у предприятий, ни у населения. Данное утверждение имеет два взаимосвязанных аспекта:

- 1) несоответствие производительности общественного труда объему потребляемых транспортных услуг (ТУ), что связано с деформированной системой ценообразования на энергетические ресурсы и ТУ, унаследованной из социалистического периода;
- 2) несоответствие транспортной инфраструктуры, унаследованной у предыдущего периода развития, критериям эффективности рыночной экономики;
- 3) высокие потери энергии в зданиях и сооружениях, при транспортировке ресурсов и т.д.

Институциональные преобразования в ТС происходили в соответствии с общей концепцией реформирования отраслей народного хозяйства России.

В целом транспортное хозяйство (ТХ) России будем рассматривать как динамическую экономическую систему. Под динамикой ТХ будем понимать изменение качественных свойств рассматриваемой экономической системы, общие закономерности ее поведения. Сюда входит как традиционный анализ сравнительной статистики, так и количественный анализ глобальных экономических сдвигов, происходящих во времени. Таким образом, при исследовании динамики ТХ нами культивируется поведенческий подход к анализу функциональных свойств ТХ как динамической экономической системы.

ТХ выступает в качестве самостоятельного экономического института. Соответственно любое изменение позиции отрасли может восприниматься как изменение относительной роли и значимости данного института, тем самым, характеризуя направленность трансформации всей институциональной структуры общества.\*

Трансформация ТХ в направлении построения рыночной системы хозяйствования поставила ряд серьезных проблем перед системой государственного регулирования.

Во-первых, изменился сам характер макроэкономического регулирования. Так, если в плановой экономике система экономического управления была нацелена на прямое вмешательство в ТХ, то современная система макрорегулирования направлена в основном на формирование благоприятного экономического климата путем косвенного воздействия на экономических агентов. Во-вторых, изменился набор макроэкономических инструментов, находящихся в распоряжении государственных органов управления. Нынешний этап представляет собой период освоения и овладения новыми рычагами экономического воздействия.

В динамике можно выявить следующие институционально-структурные сдвиги в сфере ТХ на фоне других отраслей народного хозяйства:

- 1) возникновение целого каскада переходных процессов в рамках изучаемой предметной области;
- 2) наличие сильных экономических флуктуаций;
- 3) эффект начальных условий (эффект от инерционности наследования) (табл. 1 – 2).

Для выявления своеобразия и направленности, происходящих институционально-структурных сдвигов в ТС можно применить несколько подходов. Например, А.В. Мартынов, оперируя понятием «структурные трансформации», предлагает полиструктурный подход, заключающийся в выборе в качестве исходной структурно-образующей функциональной взаимосвязи между результатом экономической производственной деятельности ТС и ее несколькими основными факторами – капиталом, трудом и научно-техническим (технологическим) фактором [1]. Соответственно, в качестве «отражающих» выступают также несколько структур: выпуска услуг, производственного капитала или производственных инвестиций, технологическая и занятости. Иными словами, предполагается, что указанные структуры отражают с достаточной полнотой значимые сдвиги в других экономических структурах, прежде всего в пространственной и организационной, а также существенные институциональные и социальные изменения. Таким образом, объектом анализа у А.В. Мартынова становятся сразу несколько взаимозависимых показателей. К их числу относятся структуры производственного выпуска товаров и услуг, капитала ТХ, занятости, а также внешнеэкономическая, пространственная (территориальная) и другие экономические структуры. С учетом предметной области исследования целесообразно и обоснованно применить моноструктурный подход при рассмотрении ТС как самостоятельного экономического института.

На наш взгляд, происходящие в течение 1990-х гг. отраслевые сдвиги в российской экономике были очень тесно переплетены с общими институциональными изменениями в обществе. Так, например, произошло изменение структуры ранжирования отраслей российской экономики. Чтобы проиллюстрировать это утверждение, мы проранжировали все отрасли по долям их участия в производстве валовой добавленной стоимости (ВДС) за период с 1989 по 2003 г., отразив их значения в табл. 1. При этом были соблюдены следующие «технические» принципы: во-первых, если значения долей участия в производстве ВДС разных отраслей в одном году совпадали, то им присваивался один и тот же ранг; во-вторых, если отрасли отсутствовали в структуре, то им не проставлялись ранги.

В табл. 1. просматриваются принципиальные отраслевые изменения. В начале 1990-х гг. Россия являлась развитой индустриальной державой. Так в 1989 г. промышленность давала почти 40 % валового

---

\* Все остальные отрасли будем использовать лишь в качестве своеобразного «экономического фона» происходящих институционально-структурных сдвигов.





продукта и уверенно лидировала с разрывом почти в 2 раза относительно ближайших отраслей-конкурентов. Но уже в 1997 г. она принципиально сдала свои позиции – ее доля в валовом продукте упала до 28 %. Лишь за последние два года отмечено относительное улучшение ситуации. А к началу 2003 г. некогда бесспорный авангард российской экономики все-таки снова «отвоевал» 3,5 %. Сельское хозяйство, занимавшее второе место в 1989 г., к 1998 г. оказалось отброшено на четвертое, сократив свой относительный выпуск в 2,9 раза. С 1992 г. на втором месте прочно обосновалась «торговля и общепит», совершив головокружительный скачок с седьмого места, которое она занимала в 1989 г. При этом ее относительный выпуск за это время возрос в 6 раз. В 2003 г. «торговля и общепит» дала 22 % всего валового продукта, заметно сократив тот разрыв, который отделял ее от промышленности. Общая коммерческая деятельность в 2003 г. поднялась на тринадцатое место, начав свой подъем с двадцатого. Однако наиболее интересный и, на наш взгляд, закономерный путь проделала отрасль «финансы, кредит, страхование и пенсионное обеспечение». С четырнадцатого места, которое они занимали в 1989 г., финансы уже в 1992 г. взлетели на шестое, продержавшись там до 1995 г., после чего еще более резко переместились на шестнадцатое место, а затем на пятнадцатое место, где и пребывали до 2003 г. включительно. Сравнительно новая отрасль «операции с недвижимостью» с 1998 г. до настоящего времени замыкает десятку основных отраслей экономики России, совершив восхождение с двадцатого места в 1989 г. При этом из десятки ушли такие важнейшие, на наш взгляд, отрасли, как «наука и научное обслуживание» – четырнадцатое место в 2003 г. по сравнению с восьмым в 1989 г., и «оборона» – одиннадцатое место в 2003 г. по сравнению с десятым в 1989 г. Все это свидетельствует о том, что Россия за последнее десятилетие XX в. из страны с материально-вещественной экономической стала страной с бурно развивающимся новым торгово-финансовым укладом.

Кроме этого произошло глобальное перераспределение между сферой услуг и сферой производства товаров в разрезе рыночного и нерыночного сектора. Из табл. 2 видно, что если в 1989 г. доля услуг в суммарной добавленной стоимости составляла лишь треть всего объема ВДС, то уже через три года значение этого показателя перескочило за 50 %, а если говорить более точно, оно составило 51,6 %. После незначительного падения этого показателя в 1993 г. до 49,1 % его рост продолжился вплоть до 1998 г. и составил 57,2 %, лишь в 1999 г. вновь наметилось его снижение до 55,2 %.

**Также стремительно менялись в этот период значения доли рыночных услуг в суммарном объеме производственных услуг (табл. 3). Уже в 1992 г. значение этого показателя достигло рекордной отметки и составило 84,3 %, но уже через год оно снизилось до отметки 74,9 %.**

### **3 Структура производства валовой добавленной стоимости, %**

Показатели	1989 г.	1992 г.	1998 г.	2003 г.
Доля услуг в суммарной добавленной стоимости	32,4	51,6	57,2	55,2
Доля рыночных услуг в суммарном объеме произведенных услуг	62,4	84,3	77,6	78,2

В этих пределах с незначительными положительными и отрицательными колебаниями значение доли рыночных услуг в суммарном объеме произведенных услуг сохранилось до 2003 г. Относительная синхронность изменений обеих долей в тот же период времени свидетельствует о глобальном захвате экономики России рыночными отношениями.

Многие виды услуг, ранее находившиеся в зачаточном состоянии, теперь приобрели широкий размах, особенно в крупных городах России. Потенциал рыночного развития отражается в заметном росте зрелищных услуг, повышении качества бытовых, транспортных, туристических и других рыночных услуг.

И, наконец, произошло изменение роли отдельных «старых», традиционных отраслей экономики, которое придалось с возникновением совершенно «новых» и вращением в рыночную среду частной и акционерной форм собственности. Возникли новые институты такие, как малое предпринимательство, иностранный и совместный бизнес, корпоративные объединения типа финансово-промышленных групп и др. В изменившихся условиях должно осуществляться разумное взаимодействие государства и предпринимателей. В сфере пересечения целей и интересов государства и предпринимателей может осуществляться эффективная государственная политика, включая разработку стратегии и тактики государства по отношению к предпринимательству в целом и к его отдельным сегментам, в частности. Так, например, в последние десятилетия малые предприятия стали привлекать к себе все более пристальное внимание исследователей и политиков в разных странах мира [2 – 4]. Широкое признание получает способность малых предприятий вносить существенный вклад в решение многих проблем экономического развития. Во многих странах мира проводятся исследования по различным аспектам деятельности малых предприятий, но до сих пор отсутствует единый подход даже к разделению малого предприятия.

Все вышеперечисленные факты происходивших в экономике России изменений позволяют наполнить проводимый нами анализ более глубоким смыслом, а исследуемые отраслевые структурные сдвиги характеризовать как институционально-структурные.

Начнем наш анализ с самых общих особенностей развития российской экономики. В частности, табл. 4, составленная на основе данных национальных счетов производства [5, 6], дает возможность более полно по сравнению с табл. 3 проследить структурные изменения с начала переходного периода в России.

Как явствует из табл. 4, доля сферы услуг имела ярко выраженный возрастающий тренд: в целом с 1989 г. по 2003 г. она увеличилась с 1/3 до 1/2. Однако этот рост не был равномерным. Так, в 1992 г. произошел резкий рывок вверх на 19 %, который сам по себе мог вызвать экономический шок, так как столь масштабная и резкая реструктуризация экономики не может пройти безболезненно. Однако, на наш взгляд, такие сдвиги, будучи рекордными со всех точек зрения, все же не являются чем-то абсолютно противоестественным – аналогичные структурные «взрывы» имели место практически во всех постсоциалистических странах с реформируемой экономикой. Например, в Болгарии доля услуг за 1992 – 1993 гг. возросла на 11,3 %, а за 1991 – 1993 гг. – на 16 % [7]; Словакии в 1992 – 1993 гг. прирост составил 8 %, а в 1991 – 1993 гг. – 11,6 % [7]. Уже в 1993 г. соответствующий показатель в России снизился на 2,5 %. В течение последующих пяти лет величина удельного веса услуг в суммарной добавленной стоимости возросла и в 1998 г. составила 57,2 %. В 2003 г. значение этого показателя вновь пошло на убыль и упало до отметки 55,2 %. В целом с 1989 по 2003 г. оно увеличилось на 22,8 %, т.е. почти в 1,7 раза. За десятилетний период такой структурный сдвиг можно классифицировать как нормальный для стран с переходной экономикой. Так, за 1985 – 1993 гг. в Болгарии доля услуг увеличилась на 27,1 %, в Венгрии – на 17,8 % [7]. Примечательно, что за период 1992 – 1997 гг. указанная доля в России возросла только на 3,6 %, свидетельствуя об ослаблении первоначально очень сильной тенденции.

#### 4 Структура производства валовой добавленной стоимости, %

Показатели	1989 г.	1990 г.	1991 г.	1992 г.	1993 г.	1994 г.	1995 г.	1996 г.	1997 г.	1998 г.	2003 г.
Доля услуг в суммарной добавленной стоимости	32,4	34,9	37,3	51,6	49,1	51,3	52,1	53,7	55,2	57,2	55,2
Доля рыночных услуг в	62,	63,	68,	84,	74,	73,	76,	75,	74,	77,	78,

суммарном объеме про- изведенных услуг	4	3	0	3	9	5	1	0	9	6	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Реструктуризация производства в сторону усиления позиций сферы услуг была вполне естественной и, по сути, безальтернативной. Однако чрезмерно высокая скорость подобного процесса создавала серьезные трудности для своевременной балансировки работы всех звеньев народного хозяйства. Большую часть переходного периода экономическая система перестраивалась стихийно, пытаясь адаптироваться к нахлынувшей волне неудовлетворенного спроса на услуги. При этом нарушался принцип плавности развития, который в современных макроэкономических доктринах провозглашается одним из главных. В данном контексте 1992 – 1993 гг. можно рассматривать как период откровенной структурной ломки, а не обычной структурной перестройки. Важную роль во взлете доли услуг сыграли, на наш взгляд, два обстоятельства. Во-первых, произошел развал материального производства, позволивший сфере услуг вырваться вперед в кратчайшие сроки. Во-вторых, с 1993 г. начался широкий статистический охват всех сфер экономической деятельности. Благодаря введению штрафных санкций в отношении юридических лиц, не предоставивших вовремя необходимую информацию в государственные органы, стали учитываться хозяйственные объекты, ранее выпадавшие из поля зрения. Однако эти два фактора объясняют имевшие место структурные потрясения лишь частично.

Сказанное подводит к пониманию еще одной глобальной закономерности развития экономики России. В соответствии с концепцией профессиональных доминант любая страна последовательно проходит разные стадии своего существования: сельскохозяйственную, индустриальную, информационную и сервисную (постиндустриальную).

К началу экономических реформ большинство стран социалистического блока находились на индустриальной стадии развития. Для России эта тенденция проявлялась особенно ярко: она уже в 1989 г. имела сильно «перезрелую» индустриальную структуру занятости с гипертрофированной сферой материального производства и промышленности [7]. На этом фоне информационная сфера и сфера услуг казались жалкими карликами, хотя именно они к тому времени должны были стать доминантами социально-экономического развития страны. Фактически Россия оказалась не в состоянии естественным путем перейти к следующему этапу своего развития – информационному. Начавшиеся реформы столкнули российскую экономику с мертвой точки в сторону социально ориентированной структуры общественного производства.

В соответствии с традиционной периодичностью стадий можно было ожидать сжатия промышленного сектора и расширения информационной сферы с постепенным подтягиванием к ней сферы услуг. Однако эта логика была нарушена: мощный импульс к развитию получил сервисный сектор экономики, в то время как информационная сфера продолжила весьма вялое функционирование. В результате таких сдвигов Россия уже в 1992 г. стала постиндустриальной державой с недоразвитым информационным сектором. Из табл. 3 видно, что в это время сфера услуг стала доминантой общественного производства. Таким образом, переходный период спровоцировал тот экономический «прыжок», который Россия не могла сделать на протяжении предыдущих двух десятилетий. Однако в результате стремительности начавшихся реформ экономика России перепрыгнула один из этапов своего развития – информационный – и оказалась несколько перекошенной, что создало большие проблемы для ее дальнейшего эффективного функционирования в рыночных условиях.

Похожая динамическая неустойчивость отличала и тенденцию к усилению рыночной ориентации сферы услуг. Так, уже в 1989 – 1991 гг. наблюдался ощутимый структурный перепад – величина удельного веса рыночных услуг возросла почти на 6 %. Подобный эффект можно объяснить целенаправленным форсированием экономических реформ и приданием им рыночного крена. В 1992 г. уровень «рыночности» рассматриваемой сферы достиг апогея. Ослабление доминирующей тенденции произошло на год позже – в 1993 г. и за период 1993 – 1997 гг. прирост был практически нулевым. Однако в 1998 г. его значение вновь возросло и составило 77,6 %.

Примечательно, что сдвиги в удельном весе услуг в ВДС и в удельном весе рыночных услуг в их общем объеме были тесно связаны. Учитывая, что стабилизация каких-либо тенденций и затухание экономических флуктуаций служат признаком завершения переходного периода, можно утверждать следующее: к 1998 г. произошло практически окончательное перераспределение продукции между двумя секторами российской экономики: материальным производством и сферой услуг, с одной стороны, и

Рассмотрим более подробно динамику отраслевых долей созданной добавленной стоимости, которые характеризуют направленность происходящих в стране структурных сдвигов. Забегая вперед, отметим, что данная интерпретация в основном подтверждает нашу идею, что исследуемые нами отраслевые структурные сдвиги можно характеризовать как институционально-структурные.

Отрасли материального производства очень неравномерно уступали свои позиции сфере услуг. Наиболее «стойкой» оказалась промышленность, хотя именно она вызывала наибольшие опасения. Более того, индустриально-промышленный синдром, распространенный в доперестроечные времена, отнюдь не сразу сменился тенденцией возрастания доли «обслуживающих» отраслей. Вплоть до 1991 г. промышленность по инерции держалась примерно на одном уровне с незначительными колебаниями. После этого началось ее неуклонное падение, и в 1997 г. она была отброшена более чем на 10 %.

Можно достаточно точно датировать точку перегиба в стратегии экономического развития России переходного периода – это 1993 г. Именно тогда прерогатива в опережающем росте окончательно перешла к инфраструктурным секторам.

Сдало свои позиции строительство. Самым провальным для него стал 1992 г. С 1989 по 1992 г. доля строительства снизилась на 5 %. Однако уже с 1993 г. положение стало выправляться. На сегодняшний день оно выглядит весьма стабильным.

Активно боролось за свое место в отраслевой структуре ВВП сельское хозяйство. В 1992 г. его доля упала по сравнению с 1989 г. почти на 10 %. Едва приподнявшись в 1993 г., в 1994 г. оно вновь съехало до уровня ниже 1992 г. К 1995 г. положение сельского хозяйства все-таки частично стабилизировалось.

Единственным исключением из всех звеньев материального производства было лесное хозяйство, которое в переходный период устойчиво отвоевывало «право голоса». Точка перегиба пришлась на 1994 г., однако его доля к середине 1990-х гг. по-прежнему составляла величину, практически незаметную с макроэкономических позиций.

Прямо противоположная тенденция была характерна для информационно-вычислительного обслуживания, удельный вес которого в 2003 году по сравнению с 1989 г. сократился почти вдвое. В эпоху бурного развития компьютерных технологий одна из самых передовых отраслей народного хозяйства страны сжалась до смехотворных размеров и оказалась отброшенной на предпоследнее место в рангах отраслей (табл. 1). Данный факт подтверждает сделанный вывод о том, что Россия «благополучно» миновала информационную стадию развития.

В рамках сферы услуг отраслевая неравномерность проявлялась даже в большей степени, чем в материальном производстве. Это объясняется тем, что в рамках переходного периода каждая отрасль фактически может выступать в качестве самостоятельного экономического института. Так, увеличение объема общей коммерческой деятельности может квалифицироваться как вступление населения страны на качественно иной путь труда и быта. Рост удельного веса добавленной стоимости сферы финансов и кредита означает создание нового для нашей страны финансового сектора экономики. Возникновение в 1992 г. такого нового вида деятельности, как операции с недвижимостью, может служить индикатором того, что общество в это время вступило в новую фазу рыночных отношений, когда большая часть недвижимости перешла в частное владение. Бурное развитие торговли шло во многом за счет возникновения института малого предпринимательства (особенно на начальном этапе) и повсеместного распространения негосударственных форм собственности.

Посмотрим, что происходило с другими отраслями, как экономическими инструментами.

К числу важнейших отраслей, связанных с созданием человеческого капитала, относятся две: образование, культура, искусство; наука и научное обслуживание. Для первой самым тяжелым годом, как и для всей социальной сферы, был 1992 г. Затем положение стало заметно выправляться, и, несмотря на то, что на исходный уровень выйти пока не удалось, эта отрасль продолжает развиваться.

В науке дела обстоят гораздо хуже: за весь проанализированный период с 1989 по 2003 г. ее доля уменьшилась в 3,8 раза. На протяжении шести лет в 1990 – 1995 гг. удельный вес науки даже не «дрогнул» – падение шло неуклонно. Глобальный структурный «минимум» пришелся на 1995 г. – по сравнению с 1989 г. в этот год показатель отрасли снизился более чем в 3,6 раза. В 1996 г. положение чуть-чуть улучшилось. Однако, похоже, это было случайностью. С 1997 г. вновь началось снижение, и уже в 1998 – 2003 гг. доля этой отрасли оставалась на уровне 1989 г. На сегодняшний день, как ни абсурдно звучит такое утверждение, похоже, это один из самых неперспективных, умирающих секторов. Если «наукоемкость» отечественного ВВП будет и дальше оставаться на таком уровне, вряд ли можно ожидать, что Россия в ближайшие два-три десятилетия станет полноценным, конкурентоспособным участником мирового рынка. И хотя к настоящему времени отраслевая структура производства валовой до-

бавленной стоимости в целом нормализовалась и приняла более зрелые рыночные формы, именно этот факт во многом обесценивает произошедшие позитивные сдвиги.

Целесообразно рассматривать закономерности отраслевой реструктуризации, распределяя все отрасли на два кластера. Описанные выше закономерности характерны для первого кластера с *однонаправленными* тенденциями отраслевых долей. В рамках этого кластера мы рассмотрели отрасли как с тенденциями к понижению, так и к повышению указанных долей.

Для рыночной экономики особое значение приобретает все же второй кластер отраслей, чьи удельные веса имеют так называемые «горбы», направленные как вверх, так и вниз. Вершины таких горбов обычно называют отраслевыми циклами.

Первым шагом по пути преобразования хозяйства был взлет роли общей коммерческой деятельности, произошедший в 1991 г. Именно в этот период развитие данной отрасли достигло своего относительного максимума и тем самым заложило организационные основы для дальнейшей трансформации всего общества. Вторым шагом был осуществлен в 1992 г., когда сфера торговли и общепита, перенея эстафету от сферы общей коммерческой деятельности, достигла вершины своего «величия», иницируя накопление в своих недрах частного капитала.

Именно бурное развитие торговли заложило финансовые основы для третьего шага, осуществившегося в 1993 г. и заключающегося в достижении головокругительного пика деятельности нарождающегося финансового сектора (отрасль «финансы и кредит»). Таким образом, достигнув кульминации в своем развитии, каждая из трех перечисленных отраслей передавала эстафету очередному лидеру и в последующие годы заметно снизили темпы развития.

«Финансы и кредит» заслуживают следующего комментария. Поразительный всплеск их активности в 1993 г. сменился не менее стремительным обвалом уже к 1995 г. после так называемого «черного вторника». Впоследствии падение продолжилось и завершилось новым кризисом финансовой системы в 1998 г. Лишь в 1999 г. впервые с 1995 г. отмечен некоторый подъем отраслевой доли «финансов и кредита».

Примечательно, что более ранние исследования подобных эффектов выявили несколько иную последовательность чередования отраслевых «триумфов»: общая коммерческая деятельность – финансы и кредит – торговля и общепит. Полученный нами результат на основе более новых и точных данных представляется более логичным и лучше укладывающимся в представления о периоде первоначального накопления капитала. Действительно, более естественным представляется процесс подпитки финансовой сферы за счет денег, полученных в торговле, нежели развитие торговли за счет неизвестно откуда взявшейся финансовой сферы.

Вышеизложенная последовательность событий начала 1990-х гг. вскрывает основную линию в распространении рыночных импульсов по отдельным сегментам макроэкономической системы.

Однако нарисованная картина будет неполной, если ее не дополнить «вторичными» отраслевыми циклами. Дело в том, что мощного рывка в развитии общей коммерческой деятельности, торговли и финансов, вообще говоря, недостаточно для формирования современной рыночной структуры. Для закрепления наметившейся общей линии развития была необходима серьезная поддержка со стороны других отраслей. Данная потребность выразилась в следующей волне преобразований.

В 1992 г. пика своего развития достигла такая отрасль, как геология, геодезия и гидрометслужба (табл. 4). Это можно интерпретировать следующим образом: одновременно с быстрым развитием торговой деятельности активизировалась разведка всех экономических ресурсов страны, которые впоследствии можно было бы продать, пустить в производство или еще каким-нибудь образом использовать. Образно говоря, в 1992 г. в стране была проведена массовая инвентаризация ее природных ресурсов, что сформировало соответствующее информационное поле для бизнеса последующих лет.

Рассмотренные сдвиги образуют ядро всех структурно-институциональных сдвигов, реализовавшихся в переходный период. Именно вокруг указанных отраслевых циклов и вращались все остальные метаморфозы российской экономической системы; фактически развитие прочих отраслей как бы постепенно нанизывалось на эти циклы. В данном русле лежали изменения удельных весов отрасли связи и сферы управления, имеющих устойчивую тенденцию к повышению. Данный факт требует особого комментария. Так, например, без достаточно развитой и эффективной системы коммуникаций развитие нормальных рыночных отношений невозможно. Таким образом, начавшиеся рыночные преобразования стимулировали относительно устойчивое развитие отрасли связи, которая в дальнейшем сама выступила в качестве чуть ли не главного инфраструктурного элемента, поддерживающего продвижение страны вперед по пути капитализации экономики. Здесь особенно хорошо прослеживается следующая двусторонняя связь: развитие финансового сектора требует адекватной системы связи и оповещения, а акку-

мулированные денежные средства в финансовом секторе позволяют осуществлять соответствующие вливания капиталов в отрасль связи для выведения ее на приемлемый уровень развития.

Аналогичный «поддерживающий» эффект оказывала отрасль управления, роль которой по мере развития и усложнения рыночной экономики постепенно возрастала. Однонаправленность в динамике этой сферы деятельности была обусловлена также и тем фактом, что развитие рыночной экономики требовало все большего регулятивного нажима на нее и, как следствие, все больших затрат на достижение необходимого результата. Вместе с тем обозначенная тенденция имеет, на наш взгляд, серьезный подводный камень – усиление роли чиновничества и возрастание потенциала российской бюрократии.

Довольно интересная картина наблюдалась в сфере обороны, отраслевой цикл которой был зафиксирован в 1994 г. Данный факт можно трактовать следующим образом. Начавшиеся рыночные преобразования затронули и систему обороноспособности страны. Однако этот антирыночный сектор всячески сопротивлялся новой системе финансовых отношений. Успешность такого сопротивления выразилась в увеличении его относительного веса в составе валового продукта страны. Однако после 1994 г. его сопротивление было сметено стихией рыночных сил и с этого момента российская экономика немного «разгрузилась» от холостых затрат на оборону страны. Такой ход событий, имеющий вполне понятные негативные последствия в стратегическом плане, представляется все же вполне логичным, так как ослабевшая от многолетнего кризиса, недостроенная экономика России просто не могла продолжать содержать военный потенциал в прежнем объеме. В этом смысле «поражение» после 1994 г. сферы обороны расчистило путь для дальнейших, более последовательных рыночных преобразований. Фактически отрасль обороны таким странным образом выполнила функцию «поддержки» экономических реформ.

Институционально-структурные изменения отраслей народного хозяйства, отраженные в табл. 1 – 2, сформировали институциональное пространство развития транспортной сферы России (рис. 1 – 2), в функционально-временных координатах, которого можно выделить следующие этапы реформирования и развития ТС: I – этап децентрализации; II – приватизационный этап; III – социальный этап; IV – институционально-программный этап. Данные этапы в полной мере отображают для ТС длинные волны конъюнктуры Н.Д. Кондратьева.

Взятый в начале 1990-х гг. курс на развитие рыночных отношений в экономике страны естественно не обошел вниманием такую отрасль, как ТХ. Преобразование отрасли ТС потребовало немедленного решения конкретных проблем. В первую очередь к ним следует отнести:

- остаточный принцип финансирования;
- отсутствие четкого разграничения властных полномочий и ответственности различных уровней управления за ее сохранность;
- мизерное участие населения в оплате транспортных услуг;
- отсутствие рынка транспортных услуг;
- многофункциональность, а значит, и многоуровневая ведомственная подчиненность предприятий и др.

Главными были вопросы собственности на основные фонды, относящиеся к ТС, ответственность за сохранность этой собственности, ее целевое использование и развитие. В результате преобразований 1991 – 2002 гг. существующая система управления и финансирования ТС претерпела кардинальные изменения. Существенно изменились формы собственности на все объекты ТХ Российской Федерации.

Институциональные изменения, происходящие в экономике страны, коснулись транспортных предприятий. В первую очередь они связаны с их приватизацией и разгосударствлением, что позволило сформировать частный сектор в отрасли (в основном за счет малого бизнеса), а также создать базу для внедрения рыночных отношений.

Институциональную структуру ТС справедливо критикуют за монополизм. Такое положение вызвано:

- 1) технологическими причинами, которые способствуют вертикальной интеграции ТС;
- 2) процессом экономического и организационного развития ТС в рамках социализма имел ярко выраженную тенденцию отделения хозяйственных единиц ТХ от большинства транзакционных функций и их передачи отдельным административным структурам;



3) отсутствием в структуре ТС конгломерата фирм сосредоточенных на отдельных видах деятельности и связанных друг с другом системой контрактов;

4) нестабильностью и незавершенностью нормативно-правового пространства (несовершенство процедур пользования, исключительно фискальная направленность налогообложения, отсутствие мер по поддержке средних и мелких компаний и регулированию местных и региональных объектов инфраструктуры ТС, противоречивость распределения функций и обязанностей между органами государственного регулирования в ТС).

Согласно институциональной теории активы работают тем эффективнее, чем полнее определены и защищены (специфицированы) права собственности и чем сильнее давление конкурентной сферы. Если государство берет на себя защиту прав собственности, то это порождает положительные внешние эффекты (экстерналии) для всех участников экономических отношений.

В защите прав акционеров заключается в первую очередь, регулирующая роль государства:

1) развитие нормативно-правовой базы, на которые опирается деятельность акционерных обществ;

2) необходимо в полной мере государству задействовать институт своих представителей, управляющих государственным пакетом акций;

3) формирование юридических и экономических механизмов корпоративного управления для обеспечения реальной связки капитала – прибыль (прибыль должна быть результатом вложения капитала и распределяться пропорционально вложению капитала; управление компаний в интересах собственников капитала).

Для эффективности состояния функционирования ТС государство должно создать:

- а) фондовый рынок;
- б) рейтинговые и оценочные агентства, использующие международные стандарты отчетности);
- в) суды, нотариат – для свободной купли-продажи прав собственности в ТС.

Основная цель – повышение отдачи активов ТС – может быть достигнута и достигается, прежде всего, и в рамках формирования, и поддержания конкурентной среды и повышения степени прозрачности всех операций в рамках ТС.

При развитии ТС необходимо использовать принцип современного антимонополистического регулирования, по которому необходимо бороться не с монополией, а с монополистическим поведением (завышение цен, дискриминация потребителей, снижения качества услуг, возведения искусственных барьеров на пути конкурентов).

Новый институциональный регулирующий механизм в ТС предполагает:

- 1) формирование открытой конкурентной среды;
- 2) повышение степени «прозрачности» всех операций в ТС при понижении (устранении) высоты барьеров вхождения в него;
- 3) формирование контрактных отношений по линии услуги ТС – потребитель.

Составной частью новой философии федеральных отношений мог бы стать принцип «конкурентного федерализма». Этот принцип предусматривает передачу полномочий и соответственно источников их финансирования на возможно более низкие уровни власти, которые должны конкурировать друг с другом за «продажу» социальных услуг населению.

Экономический рост ТС – это результат расширения границ обмена. В работе Т. Эггертсона «Институциональная экономическая теория в переходных экономиках» известная неоклассическая кривая производственных возможностей дополнена неинституциональной кривой социальных возможностей («Social-frontier»), которая расположена левее кривой [8, 9]. Перемещение кривой социальных возможностей вправо, ближе к кривой производственных возможностей и есть расширение границ обмена.

Институциональные изменения в ТС дополняют (наполняют) институциональное пространство РФ, преобразовывая его от дискретного до непрерывного.

Для содействия развитию ТС государство должно использовать два постулата институциональной теории [9]:

- 1) рыночная ценность любого актива ТС определяется затратами, которые владелец актива должен нести для защиты от доступа других лиц к активу;
- 2) рыночная ценность любого актива зависит от того, насколько велик «пучок» прав собственности, связанный с активом.

Институты, используемые в ТС, можно подразделить на формальные, воплощенные в законах и иных нормах, и неформальные, основанные на взаимных ожиданиях между текущими интересами производителей транспортных услуг и интересами потребителей услуг ТС, причем этот процесс направлен на увеличение «сетевых капиталов (network capital)» ТС. «Сетевой капитал» для ТС, наиболее часто обосновывается как средство выживания и достижения коммерческих целей ТС. Все это дает основание утверждать о формировании локальной институциональной среды ТС, поддерживающей и укрепляющей институциональное пространство экономики России. Для эффективности функционирования институциональной среды ТС по неформальным нормам и правилам необходимо, чтобы данный институт развивался по «консенсусному» типу, поскольку институты обладают свойством возрастающей «отдачи от масштаба»: чем больше людей придерживается институциональной нормы в своей деятельности, тем эффективнее она регулирует социальную жизнь.

В целом конституциональная эволюция ТС России представляет собой динамический органический процесс, протекающий стихийно или при минимальном участии государства, направленный на поддержание конкурентной среды («институциональное проектирование» по В. Тамбовцеву) за счет:

- 1) продвижение готовых услуг на внешних рынках;
- 2) снижения барьеров для входа в рынок;
- 3) помощи наукоемким производством для нужд ТС.

По мнению Е. Майминаса «Для России исторически характерен рваный ритм ... процесса («догоняющего развития»), причем обычно он инициировался военными поражениями, после которых страна мучительным рывком на какое-то время вырывалась вперед. Потом ... наступал застой до нового рывка». Иными словами, многовековой опыт развития России свидетельствует о том, что она движется по синусоиде модернизационных циклов, каждый из которых включал стремительный «скачок» и превращение в мировую державу, а иначе оборачивался упадком и утратой достойного места в мире. Такие же модернизационные циклы присущи каждому сектору экономики России, том числе и ТС (см. рис. 1 – 2).

В настоящее время в России складываются политические и экономические предпосылки для нового «модернизационного скачка» ТС. Этому способствует:

- а) сильная власть, возможно в рамках авторитарной «восточноазиатской модели модернизации», обеспечивающей макроэкономическую сбалансированность и относительное равенство доходов [10];
- б) общественный консенсус, формирующий вектор качества в системе ценностей;
- в) свободные и высококвалифицированные трудовые ресурсы, новые экспортоориентированные технологии;
- г) эффективный административный аппарат.

При выполнении этих условий модернизация позволит создать в социально – экономической системе ТС индивидуализацию трудовых усилий, повышение роли творческого начала в производственной деятельности, формирование институтов роста (частной собственности, конкуренции, банков и др.), которые обеспечивают развитие ТС без государственного принуждения.

## Список литературы

- 1 Мильнер Б.З. Теория организаций. М.: ИНФРА-М, 1998. 336 с.
- 2 Азгальдов Г.Г., Райхман Э.П. О квалитетрии. М.: Изд-во стандартов, 1973. 172 с.
- 3 Алле М. Условия эффективности в экономике / Пер. с франц. Л.Б. Азимова, А.В. Белянина, И.А. Егорова, Н.М. Калмыковой. М.: Научно-издательский центр «Наука для общества», 1998. 304 с.
- 4 Бобровников Г.Н., Клебанов А.И. Прогнозирование и управление техническим уровнем и качеством продукции. М.: Изд-во стандартов, 1984. 230 с.
- 5 Боумэн К. Основы стратегического менеджмента / Пер. с англ. под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. 175 с.
- 6 Будищева И.А., Плоткин Я.Д. Регулирование затрат на обеспечение качества продукции. М.: Изд-во стандартов, 1989. 184 с.
- 7 Методика расчета основных социально-экономических индикаторов уровня жизни населения, утвержденная постановлением Госкомстата России от 16.07.1996 № 61.
- 8 Экономическая теория: Учебник для вузов / Под ред. Г.П. Журавлевой, В.М. Юрьева. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2000. 757 с.
- 9 Feigenbaum A.V. Total Quality control. N.Y., Mc. Graw. Itill Book Co., 1961. 356 p.
- 10 The East Asian Miracle. A World Bank Policy Research Report. Oxford University Press, 1993. P. 27 – 28

*А.Н. Канивец*

## ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УЧЕТА, АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО

---

---

Определение и анализ затрат на качество позволяет представить реальную картину состояния дел в области качества продукции. В конечном итоге, информация о затратах на качество создает предпосылки для принятия стратегических, тактических и оперативных управленческих решений с учетом интересов всех заинтересованных лиц, что способствует повышению эффективности производства, повышению рентабельности и возрастанию конкурентоспособности.

Концепция экономического анализа и оценки затрат на качество, принятая в международных стандартах серии ISO 9000, может рассматриваться как инструмент, который позволяет определить экономические последствия решений, принимаемых в рамках системы менеджмента качества, оценить убытки от возникновения дефектов и несоответствий, провести всесторонний анализ затрат на качество.

Организация системы учета, анализа и оценки затрат на качество необходима для управления:

- инвестициями в улучшение качества;
- обеспечением качества изготовления продукции и совершенствованием технологии производства;
- развитием производства;
- разработкой и выпуском новой продукции;
- обеспечением интересов поставщика и потребителя.

На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества составляют значительные суммы, которые в действительности не снижают величину прибыли, поэтому представляется логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и представлены руководству подобно другим затратам. К сожалению, многие руководители не имеют возможности получать наглядную информацию об уровне затрат на качество просто потому, что в компании нет системы для их сбора и анализа.

Под организацией системы учета, анализа и оценки затрат на качество необходимо понимать комплекс мер по установлению порядка и методов сбора, обработки, накопления сведений о затратах, доведения необходимой информации до различных пользователей, ее анализ и принятие при необходимости корректирующих мер.

Известно, что выделение затрат на качество существующей в РФ учетной документацией не предусмотрено. Затраты на качество не являются составной частью обычной производственной калькуляции. Они явно не прослеживаются ни в затратах на разработку, ни на управление, ни на сбыт. Затраты на качество выясняются с помощью вспомогательной регистрации, расчета по данным и фактам, собранным от подразделений организации.

Для организации учета затрат на качество рекомендуется осуществить ряд мероприятий, в числе которых:

- определение подразделения, ответственного за организацию учета затрат на качество в целом по организации, и назначение ответственных лиц;
- определение подразделений, ответственных за предоставление оперативной информации по отдельным элементам затрат, периодичности предоставления, а также пользователей информации;
- разработка методов сбора, обработки, анализа и оптимизации затрат на качество;
- определение формы отчета, детализирующего затраты на качество. Отчет должен быть составлен в одном стиле с другими видами отчетной информации, должен быть релевантным целям бизнеса и давать адресату достаточное количество информации;
- проведение предварительного изучения и установление предварительных показателей для небольшого подразделения или одной производственной линии для опытного применения. По мере приобретения опыта работы с системой затрат станет ясно, какие категории и элементы затрат на качество следует добавить или исключить;
- определение источников информации. Информация о затратах на качество обычно содержится в документации различных подразделений организации. Так, внутренние издержки вследствие отказов в финансовых отчетах подразделения, явившегося причиной отказа, или же подразделения, выполняющего исправление;
- включение вопросов качества и оценки затрат на качество составной частью во все схемы обучения и инструктажа. Каждый работник должен понять с самого начала экономическое значение качества и осознать, что достижение и поддержание репутации по качеству жизненно важно как для успеха и роста организации, так и для каждого внутри нее.

Реализация перечисленного комплекса мероприятий требует значительных усилий и времени и в дальнейшем может быть использована для перестройки всей системы учетно-аналитической деятельности в организации.

Для анализа стоимостной величины средств, затрачиваемых на качество продукции, используется различная информация. Но прежде чем приступить к ее сбору, следует определить, каково назначение информации.

Цель сбора данных в процессе стоимостного анализа качества может состоять в следующем:

- снижение затрат на единицу продукции при сохранении ее прежнего качества;
- снижение затрат на изделия при одновременном улучшении их свойств;
- повышение удельных затрат, позволяющее добиться высокого уровня качества, дающего преимущества по сравнению с конкурентами;
- определение величины издержек по видам для изменения их структуры, но сохранение прежнего объема затрат на продукцию, позволяющего поддержать сложившийся уровень цены в целях опережения конкурента по качеству;
- увеличение объема производства без снижения качества продукции из прежнего объема ресурсов за счет уменьшения и ликвидации отходов;
- анализ отклонений от установленных требований;
- оптимизация контроля выпускаемой продукции;
- установление обоснованной цены на продукцию.

На базе полученной информации о затратах на качество осуществляются их анализ и оценка, что является неотъемлемой частью финансовой стратегии предприятия в области качества. Однако далеко не всегда существует адекватное понимание как самих терминов «анализ затрат на качество» и «оценка затрат на качество», так и деятельности, которая при этом подразумевается.

**Анализ затрат на качество** – это деятельность по изучению затрат на качество, признанная обосновать с научных позиций решения и действия организации в области качества и способствовать выбору лучших вариантов действий. **Оценкой затрат на качество** следует считать деятельность, связанную с определением взаимосвязи и влияния затрат на качество на экономические показатели деятельно-

сти организации. Оценка затрат на качество является непосредственным продолжением анализа и проводится в организации для получения экономической информации при принятии высшим руководством решений в области качества. Она может проводиться по различным критериям, в зависимости от целей организации в области качества или от характера информации, которая необходима для принятия экономически обоснованных решений в области качества.

При проведении анализа и оценки затрат на качество основными целями являются:

- выявление и оценка размеров необходимых инвестиций в обеспечение и улучшение качества;
- обеспечение требуемого качества выпускаемой продукции при минимизации общих издержек на ее производство и эксплуатацию;
- выявление взаимосвязей затрат на качество и результатов хозяйственной деятельности предприятия;
- определение критических областей производственной деятельности, требующих принятия мер по совершенствованию организации производства.

В процессе анализа и оценки определяются выгоды от управления затратами на качество. В зависимости от целей выгода может быть внешней или внутренней. Внутренняя выгода выражается в совершенствовании выпускаемых товаров и услуг и общем позитивном влиянии управления качеством, в первую очередь на уровень издержек производства. К ней относятся также улучшение производственного процесса (например, снижение простоев) и предупреждение ошибок (например, сокращение брака).

Для определения внутренней выгоды необходим анализ издержек процесса. Она может быть оценена путем учета и сопоставления издержек процесса в двух временных точках, между которыми были внедрены мероприятия по управлению качеством. Анализ ошибок позволяет оценить выгоду от их предупреждения. Данные об издержках, причинами которых стали те или иные внутрифирменные ошибки, можно получить в отделе бухгалтерского учета. Сопоставление издержек до и после реализации управленческих мероприятий позволяет определить внутреннюю выгоду.

Внешняя выгода от управления качеством достигается в результате достижения целей, которые влияют на поведение клиента. Главным условием является удовлетворенность клиента. Управляя удовлетворенностью можно косвенно влиять на лояльность клиента и его личную коммуникацию с окружающими и тем самым добиваться увеличения выручки. Таким образом, внешняя выгода разделяется на две категории – выгода от лояльности клиента и выгода от его личной коммуникации.

Выгода от лояльности клиента, растущая с повышением его удовлетворенности, ведет к увеличению выручки. Это происходит вследствие увеличения физического объема сбыта и повышения цены на продукцию, которую готов платить потребитель, удовлетворенный новыми товарами и услугами. Удовлетворенность проявляется в повторных и более частых покупках, в решениях приобрести товары или услуги, которыми клиент раньше не пользовался. Выгода от коммуникации образуется в результате расширения позитивной личной связи удовлетворенных клиентов, которая проявляется в форме рекомендаций покупать соответствующие товары и услуги своим друзьям и знакомым. Одновременно сужается негативная устная коммуникация недовольных клиентов, отговаривающих своих близких от приобретения тех или иных товаров и услуг. Считается, что негативная устная коммуникация имеет большее значение, так как отрицательные эмоции чаще выплескиваются наружу, чем положительные.

При определении внешней выгоды следует оценивать не только фактические особенности поведения клиента, но и его намерения. В первом случае должны учитываться фактическая реакция потребителей, во втором – его возможная реакция, которая может повлиять на величину выгоды.

В то же время существует ряд технических сложностей при сборе данных о фактическом поведении отдельных клиентов. Во многих случаях сложно получить подобную информацию, как в силу правовой защиты данных, так и из-за высоких расходов по их сбору. Но даже и в том случае, когда фактическая оценка выгоды оказывается возможной, его поведение может быть оценено лишь задним числом. Поэтому учет намерений в поведении клиента остается важной и практически осуществимой альтернативой при определении выгоды. Это подтверждается и тем обстоятельством, что между намерением купить и самой покупкой эмпирически установлено наличие тесной связи. Для оценки намерений применяются опросы новых, фактических и потенциальных потребителей, в ходе которых выясняются особенности их поведения, влияющие на получение выгоды. Определение как внешней, так и внутренней выгоды от управления качеством связано с опасностью двойного счета. Во-первых, факторы успеха не следует относить исключительно на счет активности в области управления качеством. Если, например, наблюдаются случаи повторных закупок, то невозможно утверждать, что при отсутствии мероприятий по управлению качеством все клиенты обязательно ограничатся однократным использованием товара

или услуги предприятия. Во-вторых, факторы успеха нельзя однозначно объяснить влиянием мероприятий и затрат в области управления качеством, так как для реализации этих факторов расходуются средства и в других сферах деятельности предприятия, прежде всего в производстве.

Существует и ряд других реальных и потенциальных ограничений, которые нужно принимать во внимание при интерпретации результатов анализа затрат и выгод от управления качеством. Тем не менее, этот анализ позволяет с учетом специфики предприятия оценивать соответствующие мероприятия с позиции эффективности. С помощью данного метода достигается возможность сопоставления мероприятий по управлению качеством между собой, а также с другими видами активности предприятия. Анализ затрат и выгод является важнейшим элементом ориентированной на эффективность системы управления качеством, которая в будущем должна стать объектом постоянной оптимизации на базе накопленного опыта.

Таким образом, рациональная организация системы учета, анализа и оценки затрат на качество приводит к увеличению выручки благодаря лояльности клиента и его позитивной личной коммуникации с окружающими, а также к снижению издержек благодаря совершенствованию производственного процесса и предупреждению ошибок.

*Н.В. Наумова*

## **ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ ПОМОЩИ МЕТОДОВ МАТЕМАТИЧЕСКОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ**

---

---

В условиях рыночной экономики положение предприятия принципиально меняется с тем, которое они занимали ранее. Устойчивость развития в современных условиях неопределенности зависит от того, насколько быстро обращаются средства, вложенные в текущие активы. Особую актуальность приобретают проблемы управления оборотным капиталом: а именно, насколько предприятие обеспечено и эффективно используют оборотные средства.

Эффективное управление оборотным капиталом требует знания условий производства и сбыта, организационной структуры управления предприятием, применения новых компьютерных технологий. В связи с этим возникает необходимость создания принципиально нового механизма управления оборотным капиталом. На взгляд автора, такой механизм должен представлять собой совокупность управленческих решений и их реализацию посредством мероприятий производственного, организационного и информационного характера.

Одной из составляющих механизма является разработка управленческого решения по повышению эффективности функционирования и использования оборотных средств. Разработку такого решения целесообразно осуществить при помощи методов математического моделирования. Математическое моделирование дает возможность получить четкое представление об исследуемом объекте, охарактеризовать и количественно описать его внутреннюю структуру и внешние связи. Схематично процесс принятия управленческого решения по повышению эффективности управления оборотным капиталом представлен на рис. 1.

Первым этапом в разработке управленческого решения является формулировка цели. Было определено, что основная цель заключается в повышении эффективности деятельности предприятия посредством управления оборотным капиталом. Управление оборотным капиталом сводится к определению объема и структуры текущих активов, источников их покрытия и соотношения между ними, достаточного для обеспечения эффективности деятельности предприятия.

Поэтому следующим этапом является определение параметра оптимизации. В качестве такого параметра можно выбрать рентабельность. Этот показатель является относительным и характеризует прибыльность работы предприятия. Это делает методику его исчисления менее подверженной ошибкам.

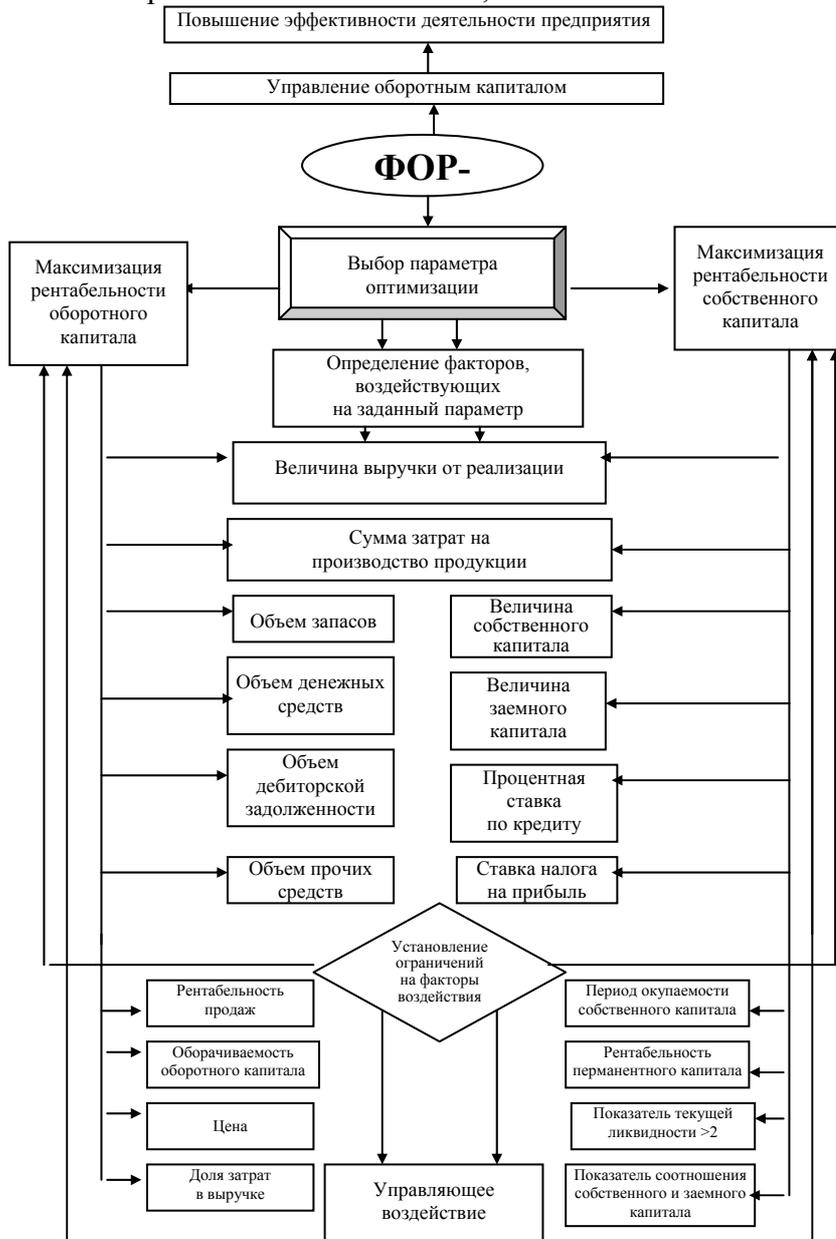
Модель управления оборотным капиталом можно представить в виде максимизации двух целевых функций: рентабельности оборотных активов и рентабельности собственного капитала.

Формализовано рентабельность оборотного капитала как параметр оптимизации выглядит следующим образом

$$R_{\text{ок}} = \frac{\text{Выручка от реализации} - \text{Затраты на изготовление продукции}}{\text{Средняя величина оборотного капитала}} \quad (1)$$

Значит, на рентабельность оборотного капитала влияют следующие факторы:

- выручка от реализации продукции –  $x_1$ ;
- затраты на ее изготовление;



**Рис. 1 Процесс принятия управленческого решения по управлению оборотным капиталом**

- величина оборотного капитала, которая складывается из следующих показателей:
- запасы –  $x_3$ ;
- денежные средства –  $x_4$ ;
- дебиторская задолженность –  $x_5$ ;
- прочие оборотные средства –  $x_6$ .

Параметр оптимизации может быть задан в следующем виде

$$R_{\text{ок}} = \frac{x_1 - x_2}{x_3 + x_4 + x_5 + x_6} \rightarrow \max .$$

Теперь необходимо установить взаимосвязь и взаимозависимость между этими факторами в виде ограничений к целевой функции. Рентабельность продаж может быть определена как ограничение 1

$$R_{\text{пр}} = \frac{\text{Выручка от реализации продукции} - \text{Затраты на изготовление}}{\text{Выручка от реализации продукции}} = \frac{x_1 - x_2}{x_1} . \quad (2)$$

Оборачиваемость оборотного капитала определяется исходя из следующего соотношения – ограничение 2

$$K_{\text{об}} = \frac{\text{Выручка от реализации продукции}}{\text{Величина оборотного капитала}} = \frac{x_1}{x_3 + x_4 + x_5 + x_6} . \quad (3)$$

Помимо общего коэффициента оборачиваемости, можно рассчитать частные коэффициенты оборачиваемости структурных составляющих оборотного капитала. Оборачиваемость запасов (ограничение 3)

$$K_{\text{об.зап}} = \frac{x_2}{x_3} . \quad (4)$$

Оборачиваемость денежных средств (ограничение 4)

$$K_{\text{об.ден.ср}} = \frac{x_1}{x_4} . \quad (5)$$

Оборачиваемость дебиторской задолженности (ограничение 5)

$$K_{\text{об.деб.зад}} = \frac{x_1}{x_3} . \quad (6)$$

Помимо вышеперечисленных, необходимо ввести ограничение 6, определяющее долю затрат в выручке

$$D_{\text{з/в}} = \frac{\text{Затраты на изготовление продукции}}{\text{Выручка от реализации}} = \frac{x_2}{x_1} . \quad (7)$$

Для того чтобы разрабатываемая модель была дееспособна, следует принять в расчет цены на выпускаемую продукцию. Значит, при построении модели необходимо установить ограничение на цену. Цену можно определить как ограничение 7

$$Ц = \frac{\text{Выручка от реализации продукции}}{\text{Планируемый выпуск продукции в количественном выражении}} . \quad (8)$$

На основе динамики соответствующих показателей нужно установить числовые значения ограничений. Также необходимо ввести ограничения и на сами факторы, влияющие на параметр оптимизации, исходя из более рационального их использования и оптимальной структуры оборотного капитала.

Реализовать разработанную модель с учетом сформулированных ограничений можно посредством программного продукта MS EXCEL.

Кроме того, было установлено, что для дееспособности механизма управления оборотным капиталом нужно определить источники его финансирования и соотношение между ними. Показателем, сочетающим все вышеназванные параметры, является рентабельность собственного капитала, которая рассчитывается по формуле:

$$R_{\text{ск}} = \frac{\text{Прибыль до налогообложения} \rightarrow \dots}{\text{Собственный капитал}} \cdot \frac{\dots \rightarrow - \text{Платежи по заемным средствам} - \text{Налог на прибыль}}{\dots} \quad (9)$$

Факторы, влияющие на рентабельность собственного капитала, можно представить следующими образом:

- $x_1$  – выручка от реализации;
- $x_2$  – затраты на производство продукции;
- $x_3$  – заемный капитал;
- $x_4$  – собственный капитал;
- $x_5$  – процентная ставка по заемному капиталу;
- $x_6$  – ставка налога на прибыль.

Формально рентабельность собственного капитала как целевая функция выглядит так

$$R_{\text{ск}} = \frac{((x_1 - x_2) - x_3 x_5)(1 - x_6)}{x_4}.$$

На этот параметр оптимизации нужно установить ограничения.

По формуле определяется соотношение заемного и собственного капитала (ограничение 1)

$$\text{Огр}_1 = \frac{x_3}{x_4}. \quad (10)$$

Соотношение оборотного капитала и заемного капитала (ограничение 2) (можно определить как показатель текущей ликвидности, нормативное значение  $>2$ )

$$\text{Огр}_2 = \frac{Z}{x_3}, \quad (11)$$

где  $Z$  – постоянное значение оборотного капитала, определенное исходя максимального значения рентабельности оборотного капитала

По формуле устанавливается значение перманентного капитала, которое определяется как отношение балансовой прибыли к сумме собственного и долгосрочного заемного капитала. Так как предприятия практически не привлекают долгосрочные заемные средства, формула примет вид (ограничение 3)

$$\text{Огр}_3 = \frac{x_1 - x_2}{x_4}. \quad (12)$$

По следующей формуле определяется ограничение на период окупаемости собственного капитала (ограничение 4)

$$\text{Огр}_4 = \frac{x_4}{x_1 - x_2}. \quad (13)$$

Динамика соответствующих показателей позволит установить численные значения ограничений и факторов, влияющих на параметр оптимизации. В соответствии с рис. 1 обе модели реализуют цель повышения эффективности управления оборотным капиталом. Соответственно, при решении задачи максимизации собственного капитала, устанавливая ограничения на величину выручки и затрат, необходимо принять их за оптимизированные значения для максимальной рентабельности оборотного капитала.

Представленную модель также можно решить посредством MS EXCEL. На основе полученных значений факторов оптимизации рентабельности собственного и

оборотного

капитала,

можно

осущест-

влять управляющее воздействие путем, как уже было сказано, реализации мероприятий производственного, организационного и информационного характера.

*Н.В. Молоткова, Г.А. Соседов*

## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ

Переход к новому этапу развития производства, обусловленный интеграционными процессами и внедрением новых технологий практически во все социально-экономические сферы, приводит к существенным изменениям в характере и содержании труда, совмещению профессий и специальностей, возникновению новых универсальных, интегрированных профессий, что приобретает особую значимость в условиях коммерциализации ведущих отраслей и сфер общественного производства.

Коммерциализация как объективный фактор развития мирового экономического сообщества порождает не только особые условия реализации профессиональной деятельности специалистов, но и выступает основой развития существующих и становления новых сфер бизнеса.

В процессе становления и развития рыночных структур возрастает роль высококвалифицированных специалистов, осуществляющих координацию рыночных механизмов, обеспечивающих эффективную работу отдельных агентов рынка, повышающих степень надежности принимаемых решений. Доминантами являются специальные знания и технологии, определяющие перспективные направления, стратегию и тактику общественного и экономического развития.

В тоже время важно отметить, что на сегодняшний день в силу неподготовленности, с одной стороны, рыночных агентов, с другой – рыночной инфраструктуры, экономика России испытывает определенные трудности. Это актуализирует проблему кадрового обеспечения сфер общественного производства, следовательно, существенные изменения должна претерпевать система профессионального образования. Исследования в области теории и методики профессионального образования показывают, что проектирование системы подготовки специалиста должно быть ориентировано на учет специфики его будущей профессиональной деятельности и условий, в которых она реализуется.

Анализ структуры потребностей экономической системы Тамбовского региона и России в целом в кадровом обеспечении показал необходимость привлечения в коммерческую сферу специалистов различных направлений, таких как маркетологи, программисты, аналитики, логисты, менеджеры, специалисты коммерции, эксперты в различных областях знаний и пр.

Изучение сложившейся ситуации на региональном рынке труда позволило выделить внешние (объективно отражающие тенденции развития социально-экономической сферы в целом и основных отраслей экономики, изменения в структуре профессиональной деятельности специалиста) и внутренние факторы, раскрывающие основные изменения в профессиональной сфере бизнеса, в том числе в структуре и содержании профессиональной деятельности специалиста.

Такой подход дает возможность рассмотреть процесс формирования и прогнозирования системы требований к специалисту, соотнося их с тенденциями совершенствования структуры профессиональных задач, требованиями к реализации профессиональных функций, перспективными направлениями развития бизнеса.

Так, в качестве объективных факторов выступают: коммерциализация всех сфер общественного производства; динамика развития социально-экономической сферы и структурные сдвиги в экономике; глобализация экономики. В качестве объектов исследования степени влияния названных факторов на перспективные потребности рынка труда необходимо рассматривать: формирование единого экономического пространства России и его интеграция в международное экономическое пространство; уровень зрелости рыночных агентов с позиции готовности к долговременным коммерческим отношениям.

Такой подход позволяет провести пролонгированный анализ тенденций развития бизнеса в экономической системе региона и кадрового обеспечения, построить прогнозную модель развития бизнеса с учетом российской и региональной специфики с позиций ключевых факторов успеха в бизнесе. Изучение развития основных отраслей экономики и тенденций трансформационных процессов в экономике позволяет разработать и обосновать систему показателей оценки уровня потребностей рынка труда в специалистах с учетом отраслевой структуры занятости в регионе.

Актуальность рассматриваемого вопроса обуславливается потенциальными возможностями существенного повышения эффективности функционирования региональных экономических систем с ис-

пользованием логистического подхода. На сегодняшний день логистика проявляется как современная конкурентная стратегия хозяйствующих субъектов, целеполагающим фактором которой является ресурсосберегающий подход в предпринимательстве. Логистический подход целесообразен с позиций организации рационального движения материальных потоков и сопутствующих им потоков информации и финансов на всех стадиях процесса коммерческой деятельности, поскольку функциональными подсистемами логистики выступают заготовительная логистика, производственная логистика, распределительная логистика, складская логистика; транспортная логистика, информационная логистика и пр.

С учетом этого в качестве направления совершенствования коммерческой деятельности можно рассматривать проведение реинжиниринга бизнес-процессов и введение на основе имеющейся информации системы логистики в масштабе всего предприятия. Такой подход предполагает скоординированное управление потоками с позиций взаимосвязанности и взаимозависимости логистических операций, составляющих единый процесс.

Таким образом, особенностью современного этапа развития коммерческих служб является переход к логистическому принципу построения системы управления коммерческой деятельностью, начиная от построения деловых отношений с поставщиками и заканчивая доставкой готовой продукции потребителю.

Внедрение оптимальной логистической системы на коммерческих предприятиях позволяет оптимизировать деятельность в целом, согласовать работу отдельных звеньев экономических подсистем на основе организации информационного взаимодействия, снижения времени принятия решений при повышении их качества.

**Г.Н. Алексеева**

## **ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ АУДИТА ФИНАНСОВОЙ (БУХГАЛТЕРСКОЙ) ОТЧЕТНОСТИ**

---

---

С переходом к рыночным отношениям и их развитием аудиторская деятельность в России приобретает все большее значение.

В мировой практике аудиторский контроль широко применяется во всех сферах деятельности. В нашей стране независимый контроль, обеспечивающий потребности пользователей финансовой информации экономических субъектов в виде подтверждения ее достоверности – дело сравнительно новое. В связи с тем, что пользователям экономической информации необходима уверенность в качестве аудиторского заключения, подтверждающего достоверность отчетности, к работе аудиторов и аудиторских фирм предъявляются все более высокие требования.

В этих условиях в нашей стране вводятся в действие правила (стандарты) аудиторской деятельности, развивается система профессионального контроля качества работы аудита и предъявляются дополнительные требования к их профессиональной подготовке со стороны государства.

В этих условиях аудиторы больше внимания должны уделять вопросам планирования и документирования аудита, определению аудиторского риска и существенности возможных ошибок, разработке внутрифирменных стандартов и методик аудиторских проверок.

С другой стороны, участники экономических отношений, особенно субъекты малого и среднего бизнеса, в условиях непрерывно и быстро изменяющегося правового поля, часто не в состоянии отслеживать все изменения административного, экономического и налогового законодательства, что может быть причиной наложения на них значительных штрафных финансовых санкций. Очевидно, они нередко нуждаются в аудиторских и сопутствующих им услугах как для подтверждения достоверности своей отчетности, так и для решения административных, правовых, налоговых вопросов текущей деятельности.

Во всех странах с развитой рыночной экономикой государство активно осуществляет регулирование аудиторской деятельности. Оно определяет обязательность аудита, выделяя значимые для государства и общества предприятия, финансовые затруднения которых могли бы существенно повлиять на экономику. Государство же определяет требования к аудитору (образование, квалификация, порядок сдачи экзаменов и аттестации, ответственность и т.п.).

Как правило, регулирование аудиторской деятельности в развитых странах государство осуществляет через посредство законов, оставляя при этом значительные возможности для саморегулирования аудита со стороны общественных организаций аудиторов.

В каждой развитой стране развитие и регулирование аудиторской деятельности осуществляется по-разному. В России современный этап развития аудита, начавшийся в 1987 – 1989 гг., характерен появлением первых аудиторских фирм и практически полным отсутствием нормативного регулирования аудита.

Аудит продолжает активно внедряться и влиять на становление рыночных отношений в России, и его регулирование развивается по трем основным направлениям:

- 1 Государственное регулирование.
- 2 Государственно-общественное регулирование.
- 3 Регулирование на уровне аудиторских фирм.

Первое направление включает в себя нормативные документы, посредством которых государство влияет на формы и способы развития аудита, его роль в экономике. Кроме того, выпущено большое количество документов Правительства РФ, Госкомимущества, Министерства по налогам и сборам РФ, Центрального банка РФ, Минфина РФ и прочих ведомств, устанавливающих условия обязательного или целесообразного привлечения организациями аудиторов. Такое большое количество документов, исходящих от различных государственных органов, с одной стороны, говорит о важности данного вида деятельности, а с другой – об отсутствии единой и ясной государственной политики в области развития и регулирования аудиторской деятельности. В этих условиях настоятельно назрела необходимость принятия закона об аудите, который был принят 07.08.2001 № 119-ФЗ.

Второе направление состоит из регулирования аудиторской деятельности с помощью единых национальных правил (стандартов), однозначно понимаемых и принимаемых всеми, в том числе и судами.

Третье направление – непосредственное внутрифирменное регулирование с помощью правил и методик, создаваемых на основе национальных стандартов.

Аудиторские стандарты – это единые базовые принципы, которым должны следовать все аудиторы (аудиторские организации) в своей деятельности.

Национальные стандарты аудита существуют в каждой стране, имеющей специфику ведения бухгалтерского учета и составления отчетности, экономического развития, регулирования экономики и т.д.

Национальные стандарты аудита в Российской Федерации создаются на основе международных аудиторских стандартов с учетом специфики периода перехода страны к рыночной экономике.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2002 № 696 утверждены федеральные правила (стандарты) аудиторской деятельности.

Федеральное правило (стандарт) № 1 «Цель и основные принципы аудита финансовой (бухгалтерской) отчетности» устанавливает единые цели и основные принципы проведения аудита финансовой (бухгалтерской) отчетности, которые аудиторская организация и индивидуальный аудитор обязаны соблюдать.

Согласно вышеназванного правила (стандарта), целью аудита является выражение мнения о достоверности финансовой (бухгалтерской) отчетности аудируемых лиц и соответствии порядка ведения бухгалтерского учета законодательству Российской Федерации. Аудитор выражает свое мнение о достоверности финансовой (бухгалтерской) отчетности во всех существенных отношениях.

Несмотря на то, что мнение аудитора может способствовать росту доверия к финансовой (бухгалтерской) отчетности, пользователь не должен принимать данное мнение ни как выражение уверенности в непрерывности деятельности аудируемого лица в будущем, ни как подтверждение эффективности ведения дел руководством данного лица.

Аудитор не дает оценку соблюдения интересов собственников (акционеров, участников) и эффективности отдельных операций аудируемого лица.

Настоящее Федеральное правило (стандарт) аудиторской деятельности содержит общие принципы аудита, сущность которых содержится в следующем.

При выполнении своих профессиональных обязанностей аудитор должен руководствоваться нормами, установленными профессиональными аудиторскими объединениями, членом которых он является (профессиональными стандартами), а также следующими этическими принципами:

- независимость;
- честность;
- объективность;
- профессиональная компетентность и добросовестность;
- конфиденциальность;
- профессиональное поведение.

Аудитор в ходе планирования и проведения аудита должен проявлять профессиональный скептицизм и понимать, что могут существовать обстоятельства, влекущие за собой существенное искажение финансовой (бухгалтерской) отчетности.

Проявление профессионального скептицизма означает, что аудитор критически оценивает весомость полученных аудиторских доказательств и внимательно изучает аудиторские доказательства, которые противоречат каким-либо документам или заявлениям руководства, либо ставят под сомнение достоверность таких документов или заявлений. Профессиональный скептицизм следует проявлять в ходе аудита, чтобы, в частности, не упустить из виду подозрительные обстоятельства, не сделать необоснованных обобщений при подготовке выводов, не использовать ошибочные допущения при определении характера, временных рамок и объема аудиторских процедур, а также при оценке их результатов.

При планировании и проведении аудита аудитор не должен исходить из того, что руководство аудируемого лица является бесчестным, но не должен предполагать и безоговорочной честности руководства. Устные и письменные заявления руководства не являются для аудитора заменой необходимости получить достаточные надлежащие аудиторские доказательства для подготовки разумных выводов, на которых можно было бы базировать аудиторское мнение.

В вышеназванном правиле (стандарте) дано определение «объем аудита». Термин «объем аудита» относится к аудиторским процедурам, которые считаются необходимыми для достижения цели аудита при данных обстоятельствах. Процедуры, необходимые для проведения аудита, должны определяться аудитором с учетом федеральных правил (стандартов) аудиторской деятельности, внутренних правил (стандартов) аудиторской деятельности, применяемых в профессиональных аудиторских объединениях, членом которых он является, а также правил (стандартов) аудиторской деятельности аудитора. Помимо правил (стандартов) аудитор при определении объема аудита обязан принимать во внимание федеральные законы, другие нормативные правовые акты и, если необходимо, условия аудиторского задания и требования по подготовке заключения.

Аудит призван обеспечить разумную уверенность в том, что рассматриваемая в целом финансовая (бухгалтерская) отчетность не содержит существенных искажений. Понятие разумной уверенности – это общий подход, относящийся к процессу накопления аудиторских доказательств, необходимых и достаточных для того, чтобы аудитор сделал вывод об отсутствии существенных искажений в финансовой (бухгалтерской) отчетности, рассматриваемой как единое целое. Понятие разумной уверенности применяется ко всему процессу аудита.

Ограничения, присущие аудиту и влияющие на возможность обнаружения аудитором существенных искажений финансовой (бухгалтерской) отчетности, имеют место в силу следующих причин:

- в ходе аудита применяются выборочные методы и тестирование;
- любые системы бухгалтерского учета и внутреннего контроля являются несовершенными (например, не могут гарантировать отсутствие сговора);
- преобладающая часть аудиторских доказательств лишь предоставляет доводы в подтверждение определенного вывода, а не носит исчерпывающего характера.

Дополнительным фактором, ограничивающим надежность аудита, является то, что работа, выполняемая аудитором для формирования своего мнения, основывается на его профессиональном суждении, в частности в отношении:

- сбора аудиторских доказательств, в том числе при определении характера, временных рамок и объема аудиторских процедур;
- подготовки выводов, сделанных на основе аудиторских доказательств, например, при определении обоснованности оценочных значений, полученных руководством аудируемого лица в ходе подготовки финансовой (бухгалтерской) отчетности.

Кроме того, существуют другие ограничения, которые могут повлиять на убедительность доказательств, используемых для подготовки выводов в отношении определенных предпосылок подготовки финансовой (бухгалтерской) отчетности (например, в отношении операций между аффилированными лицами). Для таких случаев в некоторых правилах (стандартах) аудиторской деятельности определены особые процедуры, которые в силу содержания отдельных предпосылок обеспечивают достаточные надлежащие аудиторские доказательства при отсутствии:

- необычных обстоятельств, увеличивающих риск существенного искажения финансовой (бухгалтерской) отчетности сверх того, который ожидался бы при обычных условиях;
- признака, указывающего на наличие какого-либо существенного искажения финансовой (бухгалтерской) отчетности.

В то время как аудитор несет ответственность за формулирование и выражение мнения о достоверности финансовой (бухгалтерской) отчетности, ответственность за подготовку и представление финан-

совой (бухгалтерской) отчетности несет руководство аудируемого лица. Аудит финансовой (бухгалтерской) отчетности не освобождает руководство аудируемого лица от такой ответственности.

#### Список литературы

1 Аудит. Учебник для вызов / В.И. Подольский, А.А. Савин, Л.В. Сотникова и др.; Под ред. проф. В.И. Подольского. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, Аудит, 2003. 583 с.

2 Сборник нормативно-методических документов. Новые стандарты аудиторской деятельности. М. «Гелиос АРВ», 2004. 160 с.

3 Шеремет А.Д., Суйц В.П. Аудит: Учебник. 2-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2000. 352 с.

### *Н.В. Черемисина*

#### Статистическая оценка скрытой и неформальной деятельности экономики региона

Как показывает практика, в настоящее время для объективной оценки социально-экономического развития области и выработки направленной государственной экономической политики явно недостаточно учета лишь официальной экономики. Нелегальная экономическая деятельность и неофициальная (неформальная) экономика стали не менее значимой общественной реальностью, чем открытая (наблюдаемая) экономика. Причем подобный феномен характерен не только для нашей области и даже не только для России. Такая составляющая есть в экономике каждой страны.

Конечно, нельзя претендовать на стопроцентную достоверность оценки ненаблюдаемой экономики, но уже нынешние международные сравнения дают представления о масштабах теневой и неформальной деятельности. В течение последнего десятилетия объем нерегистрируемой экономики в мире постоянно возрастал. Различия в масштабах теневой экономической деятельности весьма существенны (табл. 1.)

По оценке Госкомстата России масштабы теневой (нерегистрируемой) экономики в России за последние годы определены в объеме 20 – 25 % ВВП [1].

В соответствии с международным стандартом учета экономических операций (СНС ООН версии 1993 г.) все страны при подсчетах обязаны учитывать параметры теневой экономики. В настоящее время,

#### **1 Оценка размеров теневой экономики в некоторых странах мира в 1990-х гг. [2]**

Страна	Теневая экономика, % к ВВП
Греция	29 – 35
Италия	20 – 26
Бельгия	12 – 21
Испания	10 – 23
Великобритания	7 – 13
Ирландия	5 – 10
Нидерланды	5 – 14
Франция	4 – 14
Германия	4 – 14
Швеция	4 – 7
Австрия	4 – 7
Дания	3 – 7
Финляндия	2 – 4

**В УСЛОВИЯХ РОССИЙСКОЙ ПЕРЕХОДНОЙ ЭКОНОМИКИ, ТРУДНОСТИ С ТАКИМ УЧЕТОМ ПРИОБРЕЛИ ОСОБУЮ ОСТРОТУ. ПРОБЛЕМЫ ЗАКЛЮЧАЮТСЯ, ПРЕЖДЕ ВСЕГО, В ИНФОРМАЦИОННОЙ НЕДОСТАТОЧНОСТИ И НЕСОВЕРШЕНСТВЕ МЕТОДОЛОГИИ ЕЕ КОСВЕННОЙ ОЦЕНКИ. ТАКЖЕ СУЩЕСТВУЕТ НЕКОТОРОЕ НЕСООТВЕТСТВИЕ В ТРАКТОВКЕ ПОНЯТИЯ ТЕНЕВОЙ ЭКОНОМИКЕ ТРЕБОВАНИЯМ СНС.**

Госкомстат России в понятие теневой экономики включает следующие три понятия, объединяя их одним определением – «нерегистрируемая» или «ненаблюдаемая»:

- скрытое производство;
- неформальный сектор экономики (за исключением регистрируемых экономических операций рыночного сегмента неформальной экономики);
- нелегальная экономическая деятельность (в части запрещаемой деятельности экономических единиц из-за того, что они не имеют на это права).

Методология СНС-93 к теневой экономике относит:

- 1) «скрытую» деятельность, т.е. законную деятельность, сознательно скрываемую или преуменьшенную с целью уклонения от уплаты налогов и других обязательств перед государством;
- 2) «нелегальное» производство – запрещенную законами страны деятельность (в России – производство и продажа наркотиков, контрабанда, проституция).

Несмотря на требования СНС-93, в России, как и в большинстве стран, при расчетах ВВП «нелегальные» операции из-за сложности учета не определяются. Госкомстат России в основе российской теневой экономики исчисляет совокупность «скрытой» и «неформальной» деятельности.

СНС-93 трактует «неформальную» экономику как производственную деятельность неорганизованного сектора экономики – некорпоративных предприятий, организуемых домашними хозяйствами с «неформальной» занятостью, а также деятельность домашних хозяйств по производству продукции для собственного потребления. Руководствуясь этим определением, Госкомстат России при исчислении ВВП осуществляет расчеты объемов неформальной деятельности населения: семейные фермы, магазины, мастерские, подсобные хозяйства, индивидуальное предпринимательство, «челночный» бизнес и т.д.

**Особенно сложно решаются проблемы определения параметров скрытой и неформальной деятельности на региональном уровне.** Применяемые методы оценки «нерегистрируемой» экономической деятельности в отдельных отраслях экономической сферы, конечно, не идеальны. Остается еще много вопросов, требующих проведения дополнительной работы. Самая большая проблема в том, что методы, используемые на федеральном уровне, не всегда могут быть применены к уровню субъектов Российской Федерации.

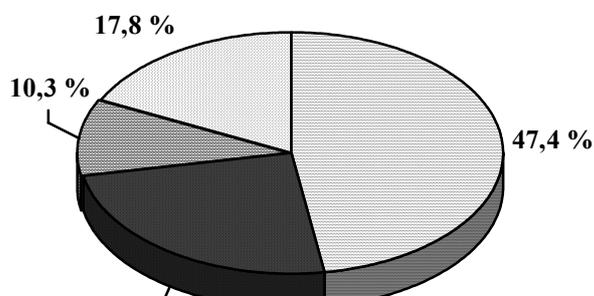
Практически невозможно разработать единую, универсальную методику для регионального уровня, как это сделано для Российской Федерации: вышел целый сборник методологических положений по оценке теневой экономики на федеральном уровне. Проблемы разработки связаны не только с тем, что регион является так называемой «открытой» системой и многих макропоказателей на этом уровне просто нет, например, полных достоверных данных по ввозу, вывозу товаров. Трудности еще и в том, что каждый регион имеет разную отраслевую специализацию. Поэтому, все это предполагает наличие определенных специфических приемов и способов оценки теневой экономики именно для отдельно взятого региона. Необходима научная проработка таких подходов.

Наибольшие масштабы «нерегистрируемой» посредством статистического наблюдения деятельности – **в торговле.**

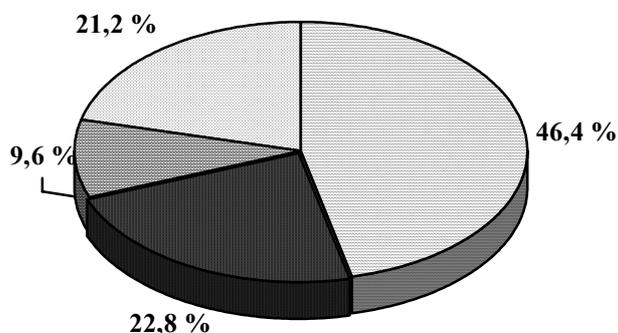
Структура оборота розничной торговли в Тамбовской области в 2002 – 2003 гг. представлена на рис. 1.

В Тамбовской области органами государственной статистики производится поправка на искажение данных по обороту розничной торговли торговыми предприятиями (сокрытие и недоучет); досчеты на объемы продаж на рынках; уличную торговлю; деятельность посредников и торговлю индивидуальных предпринимателей вне рынков, имеющих стационарную торговую сеть. Общая суммарная поправка общего оборота розничной торговли на эти показатели составляет около 80 %.

**2002 г.**



2003 г.



**Рис. 1 Структура оборота розничной торговли Тамбовской области (в процентах к итогу):**

- ▨ – продажа товаров физическими лицами на вещевых, смешанных и продовольственных рынках;
- ▤ – крупные и средние организации всех отраслей экономики;
- ▥ – малые предприятия всех отраслей экономики;
- ▧ – индивидуальные предприниматели, имеющие и арендующие стационарную торговую сеть, осуществляющие свою деятельность вне рынков

Проблемы оценки «теневой» экономики по регионам России в настоящее время остаются чрезвычайно актуальными. Какая часть экономической деятельности, оплаты труда, денежных доходов в нашей области является сегодня скрытой? К сожалению, полной информации территориальные органы государственной статистики предоставить не

## 2 Объемы неформальной и скрываемой деятельности в торговле Тамбовской области

(В % К ОБЩЕМУ ОБЪЕМУ ОБОРОТА РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ)

Показатель	Годы		
	2001	2002	2003
Всего неформальная и скрываемая деятельность	74,9	75,6	77,4
<b>В ТОМ ЧИСЛЕ:</b>			
сокрытие малыми, крупными и средними предприятиями	10,7	10,4	9,8
торговля на рынках, с рук, а также предпринимателями, имеющими стационарную торговую сеть, являющимися посредниками, и т.д.	64,2	65,2	67,6

**МОГУТ И, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, ЭТОТ ВОПРОС ОСТАЕТСЯ БЕЗ ОТВЕТА. ТАКАЯ СИТУАЦИЯ НЕ МОЖЕТ НЕ ОТРАЖАТЬСЯ НА УРОВНЕ ДОВЕРИЯ ОБЩЕСТВА К ОФИЦИАЛЬНОЙ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ.**

В этой связи должны быть предприняты более энергичные меры по научной разработке проблем региональной статистики, а следовательно, по существенному повышению качества и надежности статистической информации.

#### Список литературы

- 1 Агеенко А.А., Юркевич С.В. Адекватная оценка параметров скрытой и неформальной деятельности – актуальная проблема региональной статистики // Вопросы статистики. 2002. № 2. С. 59.
- 2 Рябушкин Б.Т., Чурилова Э.Ю. Методы оценки теневого и неформального секторов экономики // Финансы и статистика. 2003. С. 116.
- 3 Товарные рынки и торговля в Тамбовской области // Статистические бюллетени за 2001 – 2003 гг. Тамбов: Областной комитет государственной статистики, 2001 – 2003.

*Л.О. Бабешко*

Эквивалентность двух алгоритмов оценивания параметров системы одновременных уравнений двухшаговым методом наименьших квадратов

---

---

### 1 Две формы спецификации системы одновременных уравнений

Для описания сложных экономических систем, включающих несколько экономических объектов, как правило, используется не отдельные уравнения, а системы уравнений. Системы уравнений, полученные в результате формализации взаимосвязи между экономическими переменными исследуемого экономического объекта, представляют собой структурную форму спецификации модели, которая может включать как тождества, так и отдельные регрессионные уравнения. Структурную форму спецификации эконометрической модели обычно представляют в виде (например, [4, с. 94]),

$$AY_t + BX_t = V_t, \quad (1.1)$$

где  $Y_t = (Y_{1t}, Y_{2t}, \dots, Y_{mt})^T$  – вектор столбец значений эндогенных переменных модели<sup>1</sup>, ( $m$  – число эндогенных переменных в системе);  $X_t = (X_{1t}, X_{2t}, \dots, X_{kt})^T$  – вектор столбец значений predetermined переменных, которые могут включать как экзогенные переменные<sup>2</sup>, так и лаговые значения эндогенных переменных ( $k$  – число predetermined переменных в системе);  $V_t = (\varepsilon_{1t}, \varepsilon_{2t}, \dots, \varepsilon_{mt})^T$  – вектор столбец случайных возмущений;  $t$  – номер наблюдения;

$$A = \begin{pmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1m} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2m} \\ \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ a_{m1} & a_{m2} & \dots & a_{mm} \end{pmatrix} -$$

#### МАТРИЦА КОЭФФИЦИЕНТОВ ПЕРЕД ВЕКТОРОМ ЭНДОГЕННЫХ ПЕРЕМЕННЫХ МОДЕЛИ;

$$B = \begin{pmatrix} b_{11} & b_{12} & \dots & b_{1k} \\ b_{21} & b_{22} & \dots & b_{2k} \\ \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ b_{m1} & b_{m2} & \dots & b_{mk} \end{pmatrix} -$$

---

<sup>1</sup> Эндогенные переменные это переменные, определяемые внутренней структурой изучаемого явления, т.е. определяемые в рамках данной модели.

<sup>2</sup> Экзогенные переменные по определению независимы от структуры исследуемого явления и их значения устанавливаются вне модели.

матрица коэффициентов перед вектором предопределенных переменных модели. Одно из основных требований к предопределенным переменным  $X_t$  – некоррелированность со случайными возмущениями  $V_t$  в каждом наблюдении  $t$ .

Для построения прогнозов эндогенных переменных, необходимо выразить текущие эндогенные переменные модели в виде *явных функций предопределенных переменных*. В этом случае прогноз текущих значений эндогенных переменных (или их оценка) будет представлять собой задачу вычисления значений этих функций. В общем случае, в структурной спецификации эндогенные переменные не выражены в явном виде через предопределенные. Спецификация модели, в которой эндогенные переменные выражены в явном виде через предопределенные, называется *приведенной формой*. Матричное представление приведенной формы спецификации имеет вид

$$Y_t = MX_t + U_t, \quad (1.2)$$

где  $M$  – матрица приведенных коэффициентов.

Спецификация (1.2) получается в результате решения матричного уравнения (1.1) относительно вектора эндогенных переменных модели. Правая и левая часть (1.1) умножается на  $A^{-1}$ , и, элементы приведенной матрицы  $M$  связаны с элементами структурных матриц соотношением

$$M = -A^{-1}B \quad \text{или} \quad AM = -B. \quad (1.3)$$

Вектор случайных возмущений в приведенной форме получается в результате преобразования

$$U_t = A^{-1}V_t. \quad (1.4)$$

Уравнения приведенной формы, с оцененными параметрами, позволяют оценить значения эндогенных переменных через предопределенные, однако при этом теряется взаимосвязь зависимых переменных между собой. Структурная же форма модели отражает причинно-следственный механизм исследуемого экономического явления. Поэтому задача оценивания структурных параметров является наиболее важной. Однако при оценке структурных параметров систем одновременных уравнений приходится сталкиваться с рядом проблем:

- 1) одни и те же переменные в одних уравнениях структурной формы являются эндогенными, а в других – предопределенными. Это приводит к корреляции случайных регрессоров с возмущениями данного уравнения, и, как следствие, к смещенности и несостоятельности МНК-оценок его параметров;
- 2) МНК-оценки параметров приведенной формы несмещенные и состоятельные, однако, они не всегда могут быть использованы для оценки структурных параметров. Возможность определения структурных параметров по приведенным связана с так называемой проблемой идентификации. Если такая возможность имеется, то структурная система называется *идентифицируемой*, в противном случае — *неидентифицируемой*.

## 2 Проблема идентификации системы одновременных уравнений

Как было отмечено выше, эндогенные переменные одного уравнения структурной формы могут быть регрессорами в других уравнениях, что приводит к их коррелированности со случайными возмущениями, поэтому применение к какому-либо из уравнений МНК дает смещенные и несостоятельные оценки. Коэффициенты приведенной формы могут быть состоятельно оценены МНК, поскольку регрессоры приведенной формы некоррелированы со структурными возмущениями  $V_t$ , и, следовательно, с приведенными возмущениями  $U_t$ . Таким образом, задача состоит в оценке структурных коэффициентов по приведенным. К сожалению, в общем случае, система не идентифицируема. Исходных данных в данной задаче (количество приведенных коэффициентов:  $mk$ ) меньше чем неизвестных [структурных параметров, с учетом условия нормализации<sup>3</sup>:  $mk + (m^2 - m)$ ]. Однако при наличии *априорных ограничений на структурные*

<sup>3</sup> В каждом уравнении структурной формы один из коэффициентов при эндогенных переменных полагается равным единице. Это позволяет представить данное уравнение в обычной форме – слева одна эндогенная переменная, справа – все остальные переменные с неизвестными коэффициентами и случайное возмущение.

коэффициенты, некоторые структурные уравнения могут быть идентифицированы, поэтому в дальнейшем будет рассматриваться задача идентификации *отдельного уравнения*. В качестве ограничений на структурные коэффициенты обычно используются следующие простейшие:

- часть структурных коэффициентов равна нулю, т.е. между экономическими переменными в данном уравнении нет связи;
- часть структурных коэффициентов равна единице (в случае тождества, или условия нормализации).

Если таких ограничений недостаточно для однозначного определения структурных коэффициентов через приведенные, то говорят, что уравнение *неидентифицируемо*. В качестве примера рассмотрим задачу идентификации первого уравнения системы (1.1)

$$a_{11}Y_{1t} + a_{12}Y_{2t} + \dots + a_{1m}Y_{mt} + b_{11}X_{1t} + b_{12}X_{2t} + \dots + b_{1k}X_{kt} = \varepsilon_{1t}. \quad (2.1)$$

Пусть априорными ограничениями на структурные коэффициенты будут следующие.

1 Равенство нулю некоторых структурных коэффициентов, т.е. в уравнение не включены некоторые переменные, входящие в систему. Без ограничения общности можно считать, что первые  $q$  коэффициентов при эндогенных переменных и первых  $p$  коэффициентов при predetermined переменных не равны нулю

$$a_{1j} \neq 0 \text{ при } j = 1, \dots, q, \quad b_{1j} \neq 0 \text{ при } j = 1, \dots, p.$$

2 Условие нормализации  $a_{ii} = 1$ . Будем считать, что в каждом уравнении один из параметров, например, при  $i$ -й эндогенной переменной, равен единице.

Тогда первое уравнение (опуская индекс  $t$ ) можно переписать следующим образом:

$$(a_{11}, \dots, a_{1q}, 0, \dots, 0) \begin{pmatrix} Y_1 \\ \vdots \\ Y_q \\ Y_{q+1} \\ \vdots \\ Y_m \end{pmatrix} + (b_{11}, \dots, b_{1p}, 0, \dots, 0) \begin{pmatrix} X_1 \\ \vdots \\ X_p \\ X_{p+1} \\ \vdots \\ X_k \end{pmatrix} = \varepsilon_1. \quad (2.2)$$

Введем следующие обозначения:

$$Y^{(1)} = (Y_1, \dots, Y_q)^T, \quad Y^{(2)} = (Y_{q+1}, \dots, Y_m)^T, \\ X^{(1)} = (X_1, \dots, X_p)^T, \quad X^{(2)} = (X_{p+1}, \dots, X_k)^T, \quad (2.3)$$

$$A_1 = (a_{11}, \dots, a_{1q}), \quad B_1 = (b_{11}, \dots, b_{1p}).$$

Теперь структурное уравнение (1.1) можно переписать в блочной форме

$$A_1 Y^{(1)} + B_1 X^{(1)} = \varepsilon_1. \quad (2.4)$$

Приведенная форма уравнения (1.2), в соответствии с блочной структурой (2.3), принимает следующий вид:

$$\begin{pmatrix} Y^{(1)} \\ Y^{(2)} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} M_{11} & M_{12} \\ M_{21} & M_{22} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} X^{(1)} \\ X^{(2)} \end{pmatrix} + v,$$

где

$$M_{m,k} = \begin{pmatrix} M_{11} & M_{12} \\ q,p & q,k-p \\ M_{21} & M_{22} \\ m-q,p & m-q,k-p \end{pmatrix} - \quad (2.5)$$

матрица приведенных коэффициентов. Воспользуемся блочной формой матрицы приведенных коэффициентов (2.5) и перепишем соотношение (1.3) для первого уравнения, в развернутом виде

$$\begin{pmatrix} A_1 & 0 \\ 1,q & 1,m-q \end{pmatrix} \begin{pmatrix} M_{11} & M_{12} \\ q,p & q,k-p \\ M_{21} & M_{22} \\ m-q,p & m-q,k-p \end{pmatrix} = - \begin{pmatrix} B_1 & 0 \\ 1,p & 1,k-p \end{pmatrix}.$$

По правилу действия с блочными матрицами получаем

$$A_1 M_{11} = -B_1, \quad (2.6)$$

$$A_1 M_{12} = 0_{1,k-p}. \quad (2.7)$$

Соотношение (2.7) представляет собой однородную линейную систему  $k-p$  уравнений (уравнений столько, сколько столбцов матрицы  $M_{12}$ ) относительно  $A_1$  с  $q-1$  неизвестными (с учетом условия нормализации). Если ее можно будет решить, то соотношение (2.6) позволит определить структурные коэффициенты  $B_1$ . Для того, чтобы параметры  $A_1$  в системе (2.7) можно было бы выразить через элементы матрицы  $M_{12}$ , необходимо, чтобы число уравнений в системе было не меньше числа неизвестных, т.е. выполнялось неравенство

$$k-p \geq q-1, \quad (2.8)$$

т.е. число исключенных из уравнения экзогенных переменных ( $k-p$ ) должно быть не меньше числа включенных эндогенных переменных минус единица.

Неравенство (2.8) носит название – *порядковое условие* и является только необходимым условием идентифицируемости уравнения, но не достаточным (даже при его выполнении уравнения в (2.8) могут оказаться, например, линейно зависимыми [3, с. 157]). Если условие (2.8) выполняется со знаком равенства – уравнение *точно идентифицируемо*. Если число уравнений превышает число неизвестных [(2.8) выполняется со знаком строгого неравенства], и, некоторые из структурных коэффициентов  $A_1$  могут быть выражены разным способом через коэффициенты матрицы  $M_{12}$  – уравнение *сверхидентифицируемо*. Из теории систем линейных уравнений известно, что для разрешимости системы (2.7) необходимо и достаточно, чтобы матрица  $M_{12}$  имела ранг  $(q-1)$

$$\text{rank}(M_{12}) = q-1. \quad (2.9)$$

Это равенство называется *ранговым условием*, и оно является необходимым и достаточным для идентифицируемости уравнения.

В зависимости от того, является уравнение системы идентифицируемым или сверхидентифицируемым, используются различные методы оценки его структурных параметров. Косвенный метод наименьших квадратов позволяет построить оценки параметров только точно идентифицируемых уравнений. Если уравнение сверхидентифицируемо, то число уравнений превышает число неизвестных и один и тот же структурный параметр допускает разные выражения через коэффициенты приведенной формы. В данном случае применяется двухшаговый метод наименьших квадратов (ДМНК).

### 3 Двухшаговый метод наименьших квадратов

Рассмотрим два алгоритма оценки структурных параметров двухшаговым методом наименьших квадратов на примере оценивания первого уравнения системы одновременных уравнений (1.1). Запишем уравнения наблюдений, с учетом условия нормализации, в следующем виде

$$Y_{1t} = -a_{12}Y_{2t} - \dots - a_{1q}Y_{qt} - b_{11}X_{1t} - b_{12}X_{2t} - \dots - b_{1p}X_{pt} + \varepsilon_{1t},$$

$$t = 1, \dots, n,$$
(3.1)

где  $q$  – число эндогенных переменных включенных в данное уравнение,  $p$  – число predetermined переменных первого уравнения.

Введем обозначения:

$Y_1 = (Y_{11}, Y_{12}, \dots, Y_{1n})^T$  – вектор наблюдений эндогенной переменной, для которой выполняется условие нормализации;

$$Y_{n,q-1}^{(1)} = \begin{pmatrix} Y_{21} & \dots & Y_{q1} \\ Y_{22} & \dots & Y_{q2} \\ \vdots & \dots & \vdots \\ Y_{2n} & \dots & Y_{qn} \end{pmatrix} \text{ – матрица наблюдений остальных эндогенных переменных, включенных в}$$

первое уравнение;

$$X_{n,p}^{(1)} = \begin{pmatrix} X_{11} & \dots & X_{p1} \\ X_{12} & \dots & X_{p2} \\ \vdots & \dots & \vdots \\ X_{1n} & \dots & X_{pn} \end{pmatrix} \text{ – матрица наблюдений predetermined переменных, включенных в пер-}$$

вое уравнение;

$$X_{n,k} = \begin{pmatrix} X_{11} & \dots & X_{k1} \\ X_{12} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \dots & \vdots \\ X_{1n} & \dots & X_{kn} \end{pmatrix} \text{ – матрица наблюдений predetermined переменных, включенных в систе-}$$

му;

$$A^{(1)} = \begin{pmatrix} -a_{12} \\ \vdots \\ -a_{1q} \end{pmatrix}, B^{(1)} = \begin{pmatrix} -b_{11} \\ \vdots \\ -b_{1q} \end{pmatrix} \text{ – структурные параметры первого уравнения;}$$

$$\varepsilon_1 = \begin{pmatrix} \varepsilon_{11} \\ \vdots \\ \varepsilon_{1n} \end{pmatrix} \text{ – вектор случайных возмущений первого уравнения;}$$

$n$  – объем выборки,  $k$  – число predetermined переменных в системе.

Перепишем уравнение (3.1) в новых обозначениях

$$Y_1 = Y^{(1)}A^{(1)} + X^{(1)}B^{(1)} + \varepsilon_1.$$
(3.2)

Спецификацию (3.2) можно представить и в более компактном виде

$$Y_1 = Z_1\theta_1 + \varepsilon_1,$$
(3.3)

где

$Z_1 = (Y^{(1)} \ X^{(1)})$  – блочная матрица,

$$\theta_1 = \begin{pmatrix} A^{(1)} \\ B^{(1)} \end{pmatrix} \text{ – блочный столбец.}$$
(3.4)

Но, так как элементы матрицы  $Y^{(1)}$ , в структурном уравнении (3.2), коррелированы с элементами вектора  $\varepsilon_1$ , непосредственное применение МНК к оценке параметров приведет к смещенным и несостоятельным оценкам. Поэтому, в двухшаговом методе наименьших квадратов поступают следующим образом.

## Алгоритм 1

### **Первый шаг двухшагового метода.**

Проводится регрессия каждого столбца матрицы  $Y^{(1)}$  спецификации (3.2) на все predetermined переменные модели, т.е. рассматривается регрессия

$$Y_j^{(1)} = X \begin{matrix} M_j \\ n,1 \end{matrix} + v_j, \quad j = 2, \dots, q, \quad (3.5)$$

где  $M_j$  – вектор-столбец приведенных параметров  $k \times 1$  ( $j$ -я строка матрицы коэффициентов приведенной формы); По оцененной модели вычисляется оценка

$$\hat{Y}_j^{(1)} = X \hat{M}_j, \quad j = 2, \dots, q, \quad (3.6)$$

или

$$\hat{Y}_j^{(1)} = X(X^T X)^{-1} X^T Y_j^{(1)} = N Y_j^{(1)}, \quad (3.7)$$

где

$$\hat{M}_j = (X^T X)^{-1} X^T Y_j^{(1)} = A Y_j^{(1)} - \quad (3.8)$$

линейная, несмещенная и эффективная МНК-оценка параметров спецификации (3.5),

$$N = X(X^T X)^{-1} X^T = XA - \quad (3.8)$$

## **МАТРИЦА ОПЕРАТОРА ОРТОГОНАЛЬНОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ НА ПОДПРОСТРАНСТВО, ПОРОЖДЕННОЕ РЕГРЕССОРАМИ.**

Далее формируется матрица оценок  $\hat{Y}^{(1)}$ .

### **Второй шаг двухшагового метода.**

Строятся МНК-оценки структурных параметров  $A^{(1)}$  и  $B^{(1)}$  в регрессии

$$Y_1 = \hat{Y}^{(1)} A^{(1)} + X^{(1)} B^{(1)} + \varepsilon_1. \quad (3.9)$$

Запишем (3.9) по аналогии с (3.3)

$$Y_1 = \hat{Z}_1 \theta_1 + \varepsilon_1, \quad (3.10)$$

где, с учетом (3.7) и того, что  $NX = X$ ,

$$\hat{Z}_1 = \begin{pmatrix} \hat{Y}^{(1)} & X^{(1)} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} NY^{(1)} & NX^{(1)} \end{pmatrix} = N \begin{pmatrix} Y^{(1)} & X^{(1)} \end{pmatrix} = NZ_1. \quad (3.11)$$

МНК-оценка параметров регрессионной модели (3.10) определяется по правилу

$$\hat{\theta}_1 = (\hat{Z}_1^T \hat{Z}_1)^{-1} \hat{Z}_1^T Y_1 = \left( \begin{pmatrix} (\hat{Y}^{(1)})^T \\ (X^{(1)})^T \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \hat{Y}^{(1)} & X^{(1)} \end{pmatrix} \right)^{-1} \begin{pmatrix} (\hat{Y}^{(1)})^T \\ (X^{(1)})^T \end{pmatrix} Y_1,$$

или

$$\hat{\theta}_1 = \begin{pmatrix} A^{(1)} \\ B^{(1)} \end{pmatrix} = \begin{bmatrix} (\hat{Y}^{(1)})^T \hat{Y}^{(1)} & (\hat{Y}^{(1)})^T X^{(1)} \\ (X^{(1)})^T \hat{Y}^{(1)} & (X^{(1)})^T X^{(1)} \end{bmatrix}^{-1} \begin{pmatrix} (\hat{Y}^{(1)})^T \\ (X^{(1)})^T \end{pmatrix} Y_1. \quad (3.12)$$

Учитывая (3.11), вектор оценок параметров спецификации (3.10) можно представить следующим образом:

$$\hat{\theta}_1 = (\hat{Z}_1^T \hat{Z}_1)^{-1} \hat{Z}_1^T Y_1 = (Z_1^T N^T N Z_1)^{-1} Z_1^T N Y_1 = (Z_1^T \hat{Z}_1)^{-1} Z_1^T \hat{Y}_1. \quad (3.13)$$

Автоковариационная матрица оценок структурных параметров первого уравнения определяется выражением [2, с. 191]

$$C_{\hat{\theta}\hat{\theta}} = \sigma_1^2 \begin{bmatrix} (\hat{Y}^{(1)})^T \hat{Y}^{(1)} & (\hat{Y}^{(1)})^T X^{(1)} \\ (X^{(1)})^T \hat{Y}^{(1)} & (X^{(1)})^T X^{(1)} \end{bmatrix}^{-1},$$

где  $\sigma_1^2$  – дисперсия возмущения первого уравнения.

Если для уравнения выполнено ранговое условие идентификации и порядковое условие со знаком равенства (точная идентификация), то оценка ДМНК совпадает с оценкой КМНК.

### Алгоритм 2

Запишем первое уравнение структурной спецификации в виде (3.3)

$$Y_1 = Z_1 \theta_1 + \varepsilon_1,$$

где  $Z_1 = (Y^{(1)} \quad X^{(1)})$  – блочная матрица,  $\theta_1 = \begin{pmatrix} A^{(1)} \\ B^{(1)} \end{pmatrix}$  – блочный столбец.

Для обеспечения состоятельности оценок параметров в ДМНК используется МНК-оценка  $\hat{Y}^{(1)}$ , и, состоятельная оценка параметров ДМНК определяется выражением (3.13):

$$\hat{\theta}_1 = (Z_1^T \hat{Z}_1)^{-1} Z_1^T \hat{Y}_1. \quad (3.13)$$

Этот же результат можно получить в рамках следующего алгоритма [1, с. 362]. Умножим обе части (3.3) на  $X^T$

$$X^T Y_1 = X^T Z_1 \theta_1 + X^T \varepsilon_1, \quad (3.14)$$

введем обозначения:

$$Y_1^* = X^T Y_1, \quad Z_1^* = X^T Z_1, \quad \varepsilon_1^* = X^T \varepsilon_1.$$

Полученная спецификация регрессионной модели принимает вид

$$Y_1^* = Z_1^* \theta_1 + \varepsilon_1^*. \quad (3.15)$$

Определим автоковариационную матрицу вектора возмущений  $\varepsilon_1^*$

$$\Omega_1 = \text{Cov} \{ \varepsilon_1^*, \varepsilon_1^* \} = \text{Cov} \{ X^T \varepsilon_1, X^T \varepsilon_1 \} = \sigma_1^2 (X^T X). \quad (3.16)$$

Применим обобщенный метод наименьших квадратов к оценке параметров модели (3.15)

$$\hat{\theta}_1 = (Z_1^{*T} \Omega_1^{-1} Z_1^*)^{-1} Z_1^{*T} \Omega_1^{-1} Y_1^*. \quad (3.17)$$

С учетом (3.16), получим

$$\begin{aligned} \hat{\theta}_1 &= \left( Z_1^{*T} (\sigma_1^2)^{-1} (X^T X)^{-1} Z_1^* \right)^{-1} Z_1^{*T} (\sigma_1^2)^{-1} (X^T X)^{-1} Y_1^* = \\ &= \left( Z_1^{*T} (X^T X)^{-1} Z_1^* \right)^{-1} Z_1^{*T} (X^T X)^{-1} Y_1^* = \end{aligned}$$

$$= \left( Z_1^T X (X^T X)^{-1} X^T Z_1 \right)^{-1} Z_1^T X (X^T X)^{-1} X^T Y.$$

Теперь воспользуемся формулами (3.8), (3.11), и представим оценку вектора параметров в виде

$$\hat{\theta}_1 = \left( Z_1^T N Z_1 \right)^{-1} Z_1^T N Y_1 = \left( Z_1^T \hat{Z}_1 \right)^{-1} Z_1^T \hat{Y}_1. \quad (3.18)$$

Выражение (3.18) совпадает с оценками (3.13), полученными в рамках первого алгоритма двухшагового метода наименьших квадратов, что доказывает эквивалентность двух подходов оценивания параметров ДМНК.

#### Список литературы

- 1 Айвазян С.А. Основы эконометрики. Т. 2. М.: ЮНИТИ, 2001, 432 с.
- 2 Бывшев В.А. Введение в эконометрию. Ч. 2. М.: ФА, 2003. 224 с.
- 3 Магнус Я.Р., Катышев П.К., Пересецкий А.А. Эконометрика. Начальный курс. М.: Дело, 1997. 248 с.
- 4 Четыркин. Е.М. Статистические методы прогнозирования. М.: Статистика, 1975.

*Н.П. Сапожников*

### **МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ КАЙЗЕН РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Исключительная роль банков в экономике диктует особое внимание к обеспечению их устойчивого развития. При этом особую роль играет повышение качества услуг, предоставляемых банками.

Очевидно, что в настоящее время, банковская система является экономической системой. Под экономической системой понимается совокупность взаимосвязанных экономических элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру общества.

В соответствии с действующим законодательством банковская система Российской Федерации включает в себя такие элементы, как Центральный банк Российской Федерации (Банк России), кредитные организации, а также филиалы и представительства иностранных банков.

Банк – кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.

Центральные банки являются главным звеном денежно-кредитных систем практически всех стран, имеющих банковские системы. Особое место и роль центрального банка в финансовой системе современного государства определяются уровнем и характером развития рыночных отношений, при этом он всегда является органом регулирования, сочетающим черты банка и государственного ведомства.

Любой коммерческий банк можно рассматривать как предприятие особого рода, производящее банковские услуги.

Большую серию мелких, повсеместных и постоянных улучшений, не требующих больших инвестиций называют Кайзен (Kaizen). Данная система улучшения характеризуется следующими особенностями: требуются большие усилия людей и незначительные инвестиции; все вовлечены в систему улучшения; необходимо большое число мелких шагов; система выполнена как философский подход, соответствующий философии TQM (Всеобщий менеджмент качества).

Один из главных способов выявления Кайзен резервов повышения качества банковских услуг – это стимулирование предложений сотрудников банков для внесения предложений по усовершенствованию.

Суть Кайзен улучшений сводится к следующим этапам решения проблем качества:

- 1) организация проекта;
- 2) диагностика;

- 3) поиск решения;
- 4) удержание достигнутого уровня.

Система улучшения Кайзен, используя небольшие инвестиции, требует постоянных усилий всех участников процесса в его улучшении. Вот почему ни один участник процесса не должен оказаться в стороне от этой работы как в связи с личной не заинтересованностью, так и в связи с не предоставленными ему возможностями быть вовлеченным.

Успех постоянного улучшения качества по системе Кайзен может быть обеспечен только в том случае, если руководством компании будет представлена возможность и стимулировано участие в работе по улучшению качества каждого сотрудника компании. Вот почему концепция постоянного улучшения качества предопределяет вовлеченность каждого сотрудника независимо от его положения в этой компании в деятельность по улучшению процессов, продуктов, услуг.

Сегодня инструментом совершенствования своей деятельности являются методы самооценки фирм на соответствие национальных премий качества, в которых наиболее полно реализованы принципы всеобщего управления качеством. Если стандарты ИСО 9000 рассматривают внутренние проблемы предприятия в вопросах управления, обеспечения и улучшения качества, то премии качества нацелены на внешние проблемы фирмы, в этом и заключается их разница. Главной особенностью всех премий качества является то, что они призваны не только выделять и награждать лидеров в этой области, но и ориентировать те предприятия, которые хотят сократить свое отставание от них. Суть оценки состоит в том, что в основу любой премии качества заложены критерии, каждый из которых имеет свой удельный вес, очки или баллы. Критерии, получившие низкую оценку, покажут те направления деятельности, которые нуждаются в улучшении.

Изучение зарубежного опыта показало, что именно проведение самооценки – это эффективный инструмент самосовершенствования менеджмента качества всех предприятий, путем выявления и использования Кайзен резервов.

Система менеджмента качества коммерческого банка – это система менеджмента, которая направляет и контролирует организацию в отношении качества. Если же термин «система менеджмента качества» относится к какому-нибудь конкретному виду продукции, услуге, то такая система является средством, обеспечивающим высокое качество продукции или услуги. Такую систему менеджмента качества называют системой обеспечения качества». Система обеспечения качества является частью (подсистемой) системы менеджмента качества, которую обычно демонстрируют заказчикам, потребителям, аудиторам. Система менеджмента качества состоит из трех уровней:

- 1) генеральный директор;
- 2) ответственный за качество;
- 3) аудиторы.

В каждую современную систему менеджмента качества должны быть обязательно включены следующие элементы стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих ее эффективность:

- ответственность руководства;
- основы систем менеджмента качества;
- качество в рамках маркетинга;
- качество при проектировании и разработке продукции;
- качество закупок;
- качество процессов;
- управление процессами;
- проверка продукции;
- управление контрольно-измерительной аппаратурой и испытательным оборудованием;
- управление несоответствующей продукцией;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- слепопроизводственная деятельность;
- безопасность продукции.

Восемь принципов менеджмента качества образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества:

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидерство руководителя;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход к менеджменту;

- 6) постоянное улучшение;
- 7) принятие решений, основанное на фактах;
- 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Выделяют следующие этапы организации системы менеджмента качества на предприятии:

- выбор системы менеджмента качества;
- выбор целей системы менеджмента качества;
- определение структуры подсистем менеджмента качества;
- выбор целей и функций подсистем;
- формирование структуры органов управления, выбор их целей и функций ее подразделений;
- выбор средств достижения целей;
- определение структуры областей принятия решений;
- выявление потребности в информации;
- проектирование коммуникационных каналов связи;
- анализ загруженности коммуникационных каналов и ее регулирование.

Создание системы менеджмента качества на предприятии можно проводить двумя способами:

1) доработка уже существующей системы качества до соответствия ее Международным стандартам ИСО серии 9000;

2) «с нуля» – когда на предприятии нет никакой системы качества.

Для обеспечения эффективной работы системы качества служат следующие задачи:

- оценка процессов системы менеджмента качества;
- проверка системы менеджмента качества (аудит);
- анализ системы менеджмента качества;
- самооценка предприятия;
- организация кружков качества;
- сертификация продукции и системы качества.

Систематизация вышеизложенного позволяет сформулировать следующий вывод: улучшению любой деятельности в области качества должен предшествовать тщательный анализ уже достигнутого уровня, который можно осуществить с помощью самооценки качества функционирования коммерческого банка, как инструмента формирования Кайзен резервов повышения качества банковских услуг.

Изучение, систематизация и классификация зарубежных и отечественных премий качества выявили, что их различия не принципиальны и обусловлены спецификой той или иной страны. Технология самооценки фирм (подробного и всестороннего анализа деятельности предприятия и определения степени ее соответствия модели, установленной премией в области качества) и критерии разных премий качества, в общем, схожи. Суть оценки состоит в том, что в основу любой премии качества заложены критерии, каждый из которых имеет свой удельный вес, очки или баллы. Критерии, получившие низкую оценку, покажут те направления деятельности, которые нуждаются в улучшении.

Наиболее престижными премиями качества являются: в Японии – приз Деминга (Deming Application Prize – DAP), в США – национальная награда за качество Мэлкома Бэлдриджа (Melcom Baldrige National Quality Award – MBNQA) и для компаний Европы – Европейская награда за качество (European Quality Award – EQA), в России – Премия Правительства РФ в области качества, учрежденная 12 апреля 1996 г.

В качестве методологической основы самооценки функционирования коммерческого банка используем Европейскую премию за качество. Это объяснено необходимостью интеграции российской экономики в мировую, а также тем, что отечественным предприятиям сейчас важно сравнить свои дела в области менеджмента качества с ведущими зарубежными фирмами. В соответствие с Европейской наградой качества оценка менеджмента качества происходит по девяти критериям, каждый из которых имеет

собственный	«вес»:	РУКОВОДСТВО
(10 усл. ед.);	ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ (8 усл. ед.);	УПРАВЛЕНИЕ ЛЮДЬМИ (9 усл. ед.);
РЕСУРСЫ (9 усл. ед.);	УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЗАКАЗЧИКОВ (20 усл. ед.);	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА (9 усл. ед.);
ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО (6 усл. ед.);	РЕЗУЛЬТАТЫ БИЗНЕСА (15 усл. ед.).	

Для оценки каждого критерия используется метод, предложенный одной из английских компаний, занимающейся производством ядерного топлива, в соответствии с которым оценка каждого критерия осуществляется по десяти показателям.

Каждый показатель в соответствии с Европейской премией качества может принимать следующие значения в баллах: 0,00 баллов – не предпринято никаких действий по разработке или внедрению плана мероприятий, связанных с реализацией данного показателя; 0,25 балла – разработан метод решения задачи и начата его реализация; имеются определенные доказательства, что благодаря методу достигнут желаемый эффект; 0,50 балла – метод внедрен приблизительно в половине подразделений, негативные тенденции при этом выявлены и понятны; 0,75 балла – достижение поставленных целей в большинстве областей благодаря систематическому применению новых методов и подходов; 1,00 балл – метод утвержден, постоянно анализируется его применение, он стал составной частью регулярной деятельности.

Оценка показателей критериев проводится в таблицах. Общая система самооценки менеджмента качества ПП складывается из девяти основных критерия и 90 показателей входящих в них. Для подсчета итогового результата оценки по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес:

$$1) \text{ «РУКОВОДСТВО»}: P = \sum_{i=1}^{10} P_i \cdot 10;$$

$$2) \text{ «ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЯ»}: PC = \sum_{i=1}^{10} PC_i \cdot 8;$$

$$3) \text{ «УПРАВЛЕНИЕ ЛЮДЬМИ»}: UL = \sum_{i=1}^{10} UL_i \cdot 9;$$

$$4) \text{ «РЕСУРСЫ»}: PRC = \sum_{i=1}^{10} PRC_i \cdot 9;$$

$$5) \text{ «ПРОЦЕССЫ»}: P = \sum_{i=1}^{10} P_i \cdot 14;$$

$$6) \text{ «УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЗАКАЗЧИКОВ»}: UZ = \sum_{i=1}^{10} UZ_i \cdot 20;$$

$$7) \text{ «УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПЕРСОНАЛА»}: UP = \sum_{i=1}^{10} UP_i \cdot 9;$$

$$8) \text{ «ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО»}: BO = \sum_{i=1}^{10} BO_i \cdot 6;$$

$$9) \text{ «РЕЗУЛЬТАТЫ БИЗНЕСА»}: RB = \sum_{i=1}^{10} RB_i \cdot 15.$$

Оценка качества деятельности предприятия в целом осуществляется путем суммирования результатов девяти критериев

$$K = P + PC + UL + PRC + P + UZ + UP + BO + RB.$$

В общем виде механизм формирования Кайзен резервов повышения качества услуг коммерческого банка представлен следующими этапами.

1 Решение руководства о применении организационно-экономического механизма самооценки менеджмента качества.

2 Проведение первичной самооценки.

3 Подсчет критериев, показателей и их суммирование.

4 Определение этапа развития предприятия в области качества и выработка первоочередных мер.

5 Выявление наиболее дефектных показателей и их критериев.

6 Построение причинно-следственной диаграммы Кайзен резервов.

7 Принятие решений по использованию найденных резервов.

Осуществим практическую реализацию Кайзен резервов повышения качества банковских услуг на примере Столичного коммерческого банка (КБс) и Регионального коммерческого банка (КБр).

Оценка показателей критериев самооценки менеджмента качества КБс и КБр проводится в специальных табличных формах.

## 1 Руководство коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Руководители доступны, посещают рабочие места персонала, хорошо взаимодействуют со своими подчиненными, выслушивают их. Широко применяются специальные группы для решения проблем, они работают эффективно. Между группой и руководителем поддерживается двусторонняя связь	1,0 0	0,5 0
2	Руководители осознали для себя важность метода TQM (всеобщее руководство качеством) и свою роль лидера в этом процессе. Работа по повышению квалификации начинается с самих руководителей, которые широко применяют соответствующие методы в своей повседневной деятельности	1,0 0	0,5 0
3	Руководители стараются действовать на основе анализа их собственного поведения как руководителя. Имеются заметные изменения в поведении, являющиеся следствием реакции на результат анализа	1,0 0	0,2 5
4	Руководители демонстрируют свои обязанности в области TQM путем анализа своих достижений и действий на основе полученных результатов	0,5 0	0,5 0
5	Руководители включены в процесс оценки того, как служащие осознали метод TQM, участвуя в диагностических мероприятиях, семинарах, а также путем проведения регулярного анализа состояния дел совместно с подчиненными	0,7 5	0,5 0
6	Оценка и поддержка деятельности в области TQM включены в обязательства руководителей и являются составной частью процесса TQM	0,7 5	0,5 0
7	Руководители обеспечивают поддержку и признание деятельности групп и их успехов на всех уровнях (на рабочих местах, на участках, в отделении и в компании в целом)	0,7 5	0,2 5

Продолжение табл. 1

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р

8	Руководители поддерживают систему TQM, выделяя соответствующие ресурсы, которые должны включать в том числе средства для подготовки групп по улучшению деятельности и для внедрения их рекомендаций, а также предусматривают средства для персонального повышения квалификации и образования	1,0 0	0,2 5
9	Руководители регулярно встречаются с потребителями и поставщиками, участвуют в развитии партнерских отношений и создании совместных групп по улучшению деятельности	0,5 0	0,2 5
10	Руководители активно поддерживают метод TQM вне организации путем участия в профессиональных объединениях, публикации статей и буклетов, выступлений на конференциях и среди местной общест-венности	0,5 0	0,2 5

## 2 Политика и стратегия коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Имеется заявление о миссии организации, включающее тезис о значимости поддержки деятельности в области качества и/или принципы поддержки, а также стратегию бизнеса	0,5 0	0,0 0
2	Содержание п.1 имеет непосредственную связь с концепцией TQM	0,5 0	0,0 0
3	Существуют процедуры, позволяющие учитывать мнение сотрудников при формировании политики и стратегии организации (например, проведение опросов, презентация политики и т.п.). Есть процедуры сбора мнений сотрудников о путях улучшения деятельности	0,2 5	0,2 5

Продолжение табл. 2

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
4	Существуют процедуры, позволяющие учитывать мнение заказчиков, поставщиков, регулирующих и полномочных органов, а также общественности при формировании политики и стратегии	0,2 5	0,2 5

5	Имеются эффективные процедуры распространения информации о политике и стратегии организации (включая, например, презентацию соответствующих документов на брифингах и семинарах). Имеется положительная связь от этих мероприятий. Способы распространения выбираются и приспособляются в зависимости от соответствующего уровня подразделения, обеспечен свободный доступ к соответствующей документации	0,5 0	0,2 5
6	Регулярно проводится анализ стратегических бизнес-планов на основе информации руководителей, результатов бизнеса, а также обратной связи от потребителей, поставщиков, регулирующих органов, местной общественности, прессы и других компаний	1,0 0	0,2 5
7	Политика и стратегия формируют основу бизнес-планов по специальной системе, обеспечивающей этот процесс. Планы регулярно проверяются на предмет их соответствия политике организации	1,0 0	0,0 0
8	Как результат действий по п. 6 определяются и вводятся улучшения в политику и стратегию, тем самым, обеспечивая более тесную связь с задачами бизнеса	0,7 5	0,0 0
9	Процесс разработки политики и стратегии сопоставляется с уровнем достижений конкурентов и других первоклассных фирм	0,7 5	0,2 5
10	Миссия и бизнес-политика охватывают все направления деятельности и весь персонал. Политика определяет деятельность, служащие осознают важность заявления о политике, которая является для них мотивационным фактором	1,0 0	0,0 0

### 3 Управление людьми коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Обеспечена связь снизу вверх и сверху вниз между отдельными сотрудниками, отделами и подразделениями путем регулярного проведения двусторонних встреч, дискуссий и других методов	1,0 0	0,0 0
2	Эффективность этих взаимосвязей регулярно оценивается и сопоставляется с лучшей мировой практикой, процесс взаимосвязи постоянно улучшается	0,7 5	0,0 0

3	Стратегический план обеспечения организации кадрами направлен на поддержку политики и стратегии компании. Предусмотрены процедуры, обеспечивающие уверенность в том, что все необходимые для фирмы структуры созданы и потребности в кадрах точно определены	0,7 5	0,2 5
4	Профессиональные возможности работников определены и сопоставлены с потребностями. Прием на работу и подготовка кадров осуществляются в соответствии с этими потребностями. Отдаленные потребности в квалифицированных работниках оцениваются на основе перспективного стратегического планирования	0,5 0	0,2 5
5	Разработан и реализован план первичной подготовки и обучения. План дальнейшей подготовки и повышения квалификации разработан на основе потребностей в кадрах и внедрен	0,7 5	0,2 5
6	Эффективность подготовки кадров анализируется путем проведения после курсовых экзаменов, годовых аттестаций, анализа степени удовлетворенности заказчика и регулярно сопоставляется с потребностями фирмы	0,7 5	0,5 0
7	Задачи и цели каждого работника обсуждаются с ним (или с группами работников) путем переговоров. Соответствие деятельности этим целям и задачам постоянно анализируется. Аттестация работников эффективна	0,7 5	0,5 0

Продолжение табл. 3

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
8	Любой сотрудник участвует в деятельности по непрерывному улучшению путем внесения предложений, участия в работе групп по улучшению деятельности, внутрифирменных совещаниях и собраниях, в рабочих группах совместно с потребителями/поставщиками	0,7 5	0,7 5
9	Сотрудникам предоставлено право действовать. Есть много доказательств существования групп по улучшению деятельности и внедрению рекомендаций членов этих групп. Имеется план, в соответствии с которым ускоряется процесс передачи полномочий на места	0,5 0	0,7 5
1	Процесс управления людскими ресурсами	0,7	0,7

0	анализируется и улучшается на основе мнений контролеров и итогов регулярных аттестаций. Такие показатели, как уровень пенсионного обеспечения, условия труда, безопасность и т.п. сопоставляются с наивысшими мировыми стандартами и есть доказательства того, что на основе этих сопоставлений происходит их непрерывное улучшение	5	5
---	---	---	---

#### 4 Ресурсы коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Финансовая стратегия отражает принципы TQM, в том числе предложения об основных расходах учитывают влияние, которое они могут иметь на удовлетворение заказчиков. В бюджете учтены затраты, направленные на предотвращение дефектов, проведение контроля и брак	1,0 0	0,2 5
2	Имеются финансовые планы, приоритеты которых соответствуют политике и целям организации и включают анализ рисков, с точки зрения их влияния на финансовые потоки, создание страховых резервов и т.п. деятельность по выполнению планов постоянно анализируется и улучшается	1,0 0	0,2 5

Продолжение табл. 4

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
3	Деятельность сфокусирована на увеличении прибыльности акций посредством инициатив, направленных на снижение текущих и капитальных составляющих затрат	1,0 0	0,5 0
4	Информационная система управляется и координируется так, чтобы иметь достаточный охват и минимизировать число актов ввода информации. Информационная система постоянно анализируется, деятельность по сбору информации совершенствуется. Эти улучшения охватывают также информацию, предназначенную для потребителей, поставщиков и населения	0,7 5	0,5 0
5	Информационная система удовлетворяет требованиям международных стандартов. Данные по качеству регистрируются и существуют специальные процедуры ана-	0,7 5	0,2 5

	лиза этой информации. Есть специальная система, обеспечивающая гибкость, интегрирование и защиту информации. Существуют процедуры, обеспечивающие возможность сравнения информационной системы с лучшими аналогами		
6	Осуществляется управление материальными ресурсами и деятельностью поставщиков посредством применения системы отбора поставщиков и отчетов об их деятельности. Поставщики привлечены к совместной деятельности по снижению брака и разработке новых видов продукции и процессов	0,5 0	0,2 5
7	Отходы материалов минимизируются благодаря их постоянному учету и сопоставлению с нормами. Уровень отходов сопоставим с лучшими достижениями. Деятельность по улучшению направлена на снижение отходов	0,7 5	0,2 5
8	Складские запасы минимизируются благодаря применению метода поставок «точно во время». Есть доказательства оптимизации постоянных активов путем своевременного перераспределения ресурсов, организации сменной работы и т.п.	0,7 5	0,2 5

Продолжение табл. 4

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
9	Существует эффективная процедура выявления и анализа альтернативных и предполагаемых технологий, которые могут иметь влияние на бизнес. Есть доказательства того, что применяемая технология давала в недавнем прошлом преимущества перед другими конкурентами. Технология является составной частью деятельности по улучшению процесса и информационных систем. Интеллектуальная собственность защищена и используется	0,5 0	0,7 5
10	Повышение профессионального мастерства и способностей персонала соответствует новым технологиям. Служащие проходят специальную подготовку в области новых технологий для того, чтобы быть способными обеспечить внедрение новой продукции или процессов. Уровень мастерства и технологические процессы являются передовыми	0,7 5	0,5 0

## 5 Процессы коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Ключевые бизнес процессы определяются и развиваются исходя из целей организации	1,0 0	0,7 5
2	Влияние этих процессов на бизнес постоянно анализируется на всех уровнях. Смежные проблемы решаются посредством регулярных совещаний	1,0 0	1,0 0
3	Внутренние процессы точно установлены и определены в соответствующих рабочих инструкциях. Внутри организации точно определены внутренние потребители и поставщики, для улучшения взаимодействия между ними используются специальные группы	0,5 0	1,0 0
4	Внутри организации систематически проводится работа по улучшению процессов путем внедрения систем качества, удовлетворяющих международным стандартам	0,5 0	0,5 0

*Продолжение табл. 5*

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
5	Стандарты на процессы точно определены, и на всех соответствующих уровнях проводится оценка деятельности на соответствие этим стандартам	0,5 0	0,5 0
6	При разработке стандартов и задач используется обратная связь от потребителей и поставщиков, например, посредством использования информации об удовлетворении потребителя	0,5 0	0,5 0
7	Задачи текущей деятельности соотносятся с предшествующими достижениями, и каждая такая задача для каждого ключевого процесса, как минимум, ежегодно пересматривается	0,7 5	1,0 0
8	Для стимулирования творчества и нововведений применяется процесс обучения и подготовки персонала. Существует четкая система поддержки новых идей на всех уровнях и доказательства того, что улучшение продукции и процессов является следствием внедрения и предложений со-	0,7 5	0,5 0

	трудников		
9	Новые или измененные процессы опробованы и их внедрение контролируется. Широкое распространение получил пятистадийный метод реализации проектов по усовершенствованию. Все новации доведены до сведения персонала, который прошел соответствующую подготовку до проведения изменений	0,7 5	0,5 0
10	Все изменения в процессах должны проверяться для обеспечения уверенности в том, что желаемые результаты достигнуты. Это осуществляется путем аудиторских проверок и регулярного анализа со стороны руководителей. Результаты, не подтверждающие ожидания, становятся причиной для проведения тщательного анализа и принятия корректирующих действий	1,0 0	0,5 0

### 6 Удовлетворение заказчиков коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Существует система (например, надзор, регулярные встречи), позволяющая установить требования заказчика и определить степень их удовлетворения	0,7 5	0,5 0
2	Организован сбор информации по оценке степени удовлетворенности заказчика (например, опрос заказчиков, их жалобы) и состояния дел с поставками	0,5 0	0,7 5
3	Подробная информация, относящаяся к потребителю, предоставляется всем соответствующим сотрудникам, постоянно анализируется и используется в управленческой деятельности	0,7 5	0,5 0
4	Все служащие понимают важность уровня удовлетворения заказчика и значимость вклада каждого из них для повышения этого уровня	0,7 5	1,0 0
5	Установлены цели деятельности, которые непосредственно связаны с повышением степени удовлетворенности заказчика	0,7 5	1,0 0
6	Деятельность регулярно оценивается с точки зрения достижения поставленных целей. Анализ показывает положительные тенденции в течении последних трех лет	0,5 0	0,7 5
7	Постоянно осуществляется сравнение с первоклассными компаниями (где это возможно) и с другими конкурентами и	1,0 0	0,7 5

	определяются важные для организации подходы		
8	Степень удовлетворения потребителей достигла запланированного уровня и определены новые, более высокие уровни во всех направлениях, являющихся важными для потребителей	0,7 5	0,7 5
9	В течение последних трех лет степень удовлетворения потребителей демонстрирует свой рост и достижение поставленных целей. Улучшения связаны с политикой и стратегией	1,0 0	0,5 0
10	Результаты удовлетворения заказчиков систематически анализируются и улучшаются с учетом их изменяющихся потребностей	1,0 0	0,7 5

### 7 Удовлетворенность персонала коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Существует система, позволяющая оценивать степень удовлетворенности сотрудников, включая ежегодные обзоры по вопросам общего социального климата, взаимоотношений, условий труда, стиля руководства, повышения квалификации, возможности продвижения по службе и т.д.	0,7 5	0,5 0
2	Система оценки степени удовлетворенности сотрудников дополнена доверительными (конфиденциальными) встречами с ними	0,7 5	0,7 5
3	Выявлены ключевые составляющие, определяющие степень удовлетворенности персонала, которые постоянно оцениваются с помощью методов описанных в пп. 1 и 2. Эти составляющие определяются на основе их влияния на общие результаты деятельности	0,5 0	0,7 5
4	Закрепление ключевых сотрудников контролируется и оценивается положительно. Уровень прогулов минимален	1,0 0	0,7 5
5	Результаты применения методов, повышающих степень удовлетворенности персонала, анализируются внутри подразделений, публикуются и показывают тенденцию к улучшению	1,0 0	0,5 0
6	Внутренние жалобы сотрудников учитываются, анализируются и имеют тенденцию к снижению в течение последних трех лет. Существуют доказательства то-	1,0 0	0,7 5

	го, что сотрудники ощущают свою значимость и их вклад в общее дело признан		
7	Существует активная поддержка и предоставляются соответствующие полномочия сотрудникам для работы в составе групп улучшения, что является одной из составляющих их удовлетворенности	0,7 5	0,5 0
8	Итог и деятельности по повышению удовлетворенности персонала из года в год имеют положительную тенденцию, поставленные цели достигнуты. Эти достижения напрямую связаны с политикой и стратегией	1,0 0	0,7 5

Продолжение табл. 7

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
9	Сравнение с показателями первоклассных фирм показывает приемлемый уровень удовлетворенности персонала	1,0 0	0,5 0
10	Степень удовлетворенности персонала систематически анализируется, оценивается и повышается с учетом изменяющихся потребностей у сотрудников	1,0 0	0,5 0

## 8 Влияние на общество коммерческим банком

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Существует системный подход к оценке влияния производств фирмы на окружающую среду и экологию вне производственной территории с точки зрения выбросов, шума, сохранения ландшафта и местных достопримечательностей	0,0 0	0,0 0
2	Существует системный подход к безопасному применению, хранению и удалению продуктов/материалов	0,2 5	0,0 0
3	Существует системный подход к учету, анализу и имеются улучшения в применении энергии, природного сырья, а также в повторном использовании материалов	0,5 0	0,5 0
4	Применяются такие дополнительные показатели оценки деятельности, как жалобы населения, аварии, влияющие на безопасность, полученные премии, а также влияние на уровень занятости населения	0,5 0	0,5 0

5	Существуют методы, обеспечивающие обратную связь от общественности, проживающей вокруг фирмы. Эта информация анализируется и соответствующим образом учитывается при определении задач деятельности	0,0 0	0,5 0
---	---	----------	----------

Продолжение табл. 8

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
6	На основе информации, полученной в результате мероприятий, указанных в пп. 1 – 3 и 5, предпринимаются там, где это возможно, соответствующие действия по улучшению	1,0 0	0,5 0
7	Осуществляются мероприятия по поддержке местных жителей за счет участия организации в реализации местных проектов, помощи школам и колледжам (например, учреждение премии за учебу и предоставление возможностей прохождения производственной практики), благотворительности в области медицины, спорта, досуга	0,0 0	0,2 5
8	Проводятся мероприятия по поддержке местных технических обществ за счет предоставления возможностей в проведении различных исследований на базе оборудования и установок, имеющихся на фирме	0,0 0	0,2 5
9	Итоги деятельности по пп. 1 – 4, 6 – 8 показывают улучшения. Эти улучшения можно напрямую связать с политикой и стратегией	1,0 0	0,5 0
10	Результаты влияния на общество систематически оцениваются, анализируются и улучшаются с учетом улучшающихся условий. Все результаты сопоставимы с наилучшими показателями других фирм и демонстрируют положительную тенденцию	1,0 0	0,2 5

### 9 Результаты бизнеса коммерческого банка

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБ с	КБ р
1	Для каждого подразделения определены ключевые финансовые показатели и показатели деятельности. Они должны включать соотношение «затраты – прибыль»,	1,0 0	0,7 5

финансовые потоки, распределение рынка, производительность, сверхплановые затраты, управление активами, индекс акций

Продолжение табл. 9

№	Показатель	Оценка, баллов	
		КБс	КБр
2	Определены также показатели деятельности, не относящиеся к финансовой сфере. Они должны включать меры по снижению отходов, уменьшению общего времени производственного цикла, по повышению уровня удовлетворения потребителей, уровня культуры на производстве и т.д.	1,0 0	0,7 5
3	Для всех ключевых показателей определены цели, которые напрямую связаны с политикой и стратегией подразделений и отражают непрерывное улучшение	1,0 0	1,0 0
4	На местах разработаны планы деятельности подразделений по достижению целей бизнеса. Эти планы, где это возможно, трансформированы в цели и задачи отдельных сотрудников	1,0 0	0,7 5
5	Фактическое положение дел регулярно анализируется с точки зрения достижения поставленных целей и результаты анализа доводятся до сведения всех работников	0,7 5	1,0 0
6	Все тенденции в деятельности компании хорошо понятны персоналу. Составлены и реализуются планы по достижению поставленных целей	1,0 0	0,7 5
7	Для сравнения целей и задач внутри фирмы применяется метод сопоставления аналогичных показателей среди различных подразделений	1,0 0	0,5 0
8	Имеются доказательства непрерывного улучшения во всех ключевых направлениях, и они могут быть напрямую связаны с политикой и стратегией	1,0 0	0,5 0
9	Результаты бизнеса систематически анализируются и улучшаются, так же как и эффективность применяемых мер	1,0 0	0,7 5
10	Результаты оказываются удовлетворительными при сравнениями с результатами конкурентов и первоклассных компаний	1,0 0	0,5 0

Для подсчета итогового результата оценки по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес.

Расчет итогового результата качества функционирования (К) КБс:

$$(1,00 + 1,00 + 1,00 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 1,00 + 0,50 + 0,50) \cdot 10 = 77,5;$$

$$(0,50 + 0,50 + 0,25 + 0,25 + 0,50 + 1,00 + 1,00 + 0,75 + 0,75 + 1,00) \cdot 8 = 52;$$

$$(1,00 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75) \cdot 9 = 65,25;$$

$$(1,00 + 1,00 + 1,00 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75) \cdot 9 = 69,75;$$

$$(1,00 + 1,00 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 1,00) \cdot 14 = 101,5;$$

$$(0,75 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 1,00 + 0,75 + 1,00 + 1,00) \cdot 20 = 160;$$

$$(0,75 + 0,75 + 0,50 + 1,00 + 1,00 + 1,00 + 0,75 + 1,00 + 1,00 + 1,00) \cdot 9 = 78,75;$$

$$(0,00 + 0,25 + 0,50 + 0,50 + 0,00 + 1,00 + 0,00 + 0,00 + 1,00 + 1,00) \cdot 6 = 25,5;$$

$$(1,00 + 1,00 + 1,00 + 1,00 + 0,75 + 1,00 + 1,00 + 1,00 + 1,00 + 1,00) \cdot 15 = 146,25;$$

$$K = 77,5 + 52 + 62,25 + 69,75 + 101,5 + \\ + 160 + 78,75 + 25,5 + 146,25 = 776,5.$$

Расчет итогового результата качества функционирования (К) КБр:

$$(0,50 + 0,50 + 0,25 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,50) \cdot 10 = 40;$$

$$(0,00 + 0,00 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,00 + 0,00 + 0,25 + 0,00) \cdot 8 = 10;$$

$$(0,00 + 0,00 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,50 + 0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75) \cdot 9 = 36;$$

$$(0,25 + 0,25 + 0,50 + 0,50 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,25 + 0,75 + 0,50) \cdot 9 = 33,75;$$

$$(0,75 + 1,00 + 1,00 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 1,00 + 0,50 + 0,50 + 0,50) \cdot 14 = 94,5;$$

$$(0,50 + 0,75 + 0,50 + 1,00 + 1,00 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75) \cdot 20 = 145;$$

$$(0,50 + 0,75 + 0,75 + 0,75 + 0,50 + 0,75 + 0,50 + 0,75 + 0,50 + 0,50) \cdot 9 = 56,25;$$

$$(0,00 + 0,00 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 0,50 + 0,25 + 0,25 + 0,50 + 0,25) \cdot 6 = 19,5;$$

$$(0,75 + 0,75 + 1,00 + 0,75 + 1,00 + 0,75 + 0,50 + 0,50 + 0,75 + 0,50) \cdot 15 = 108,75;$$

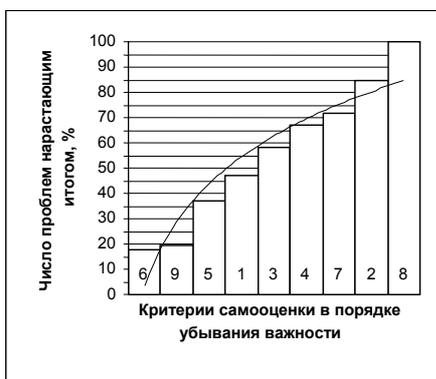
$$K = 40 + 10 + 36 + 33,75 + 94,5 + 145 + 56,25 + 19,5 + 108,75 = 543,75.$$

Для того, чтобы представить относительную важность всех проблем КБс и КБр с целью выбора оптимальной точки для решения проблемы и определения ее причины, используем диаграмму Парето. Для построения диаграммы Парето используем резервы, найденные при помощи первоначальной оценки критериев в таблицах. Составим вспомогательную табл. 1. После этого изобразим диаграмму Парето, которая покажет проблемы КБс и КБр в области качества (рис. 1, 2). Главная причина проблем качества КБс и КБр кроется в неудовлетворенности заказчиков предоставляемыми банками услугами. А из кри-

вой Лоренца, характеризующей накопление конфликтов в зависимости весомости критерия, следует, что, подчиняясь закону «80/20», нужно в первую очередь все усилия направить на устранение ошибок критериев, имеющих совокупную весомость в появлении дефектов, равную 80 %.



a)

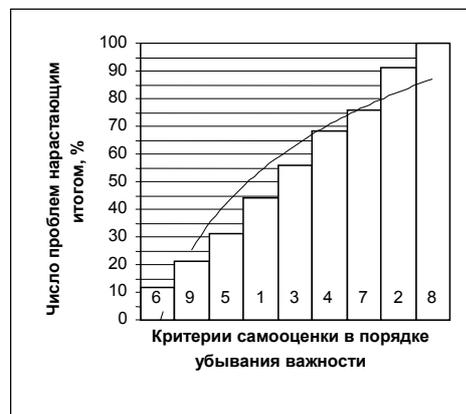


б)

**Рис. 1** Диаграмма Парето Кайзен резервов повышения качества услуг КБс:  
*a* – кайзен резервы; *б* – кайзен резервы в % нарастающим итогом



a)



b)

**Рис. 2 Диаграмма Парето Кайзен резервов повышения качества услуг КБр:**

a – кайзен резервы;

b – кайзен резервы в % нарастающим итогом

Проанализируем аналогичным образом каждый из критерия самооценки коммерческих банков. Для этого выявим Кайзен резервы повышения качества услуг КБс (табл. 2 – 10, рис. 3 – 11).

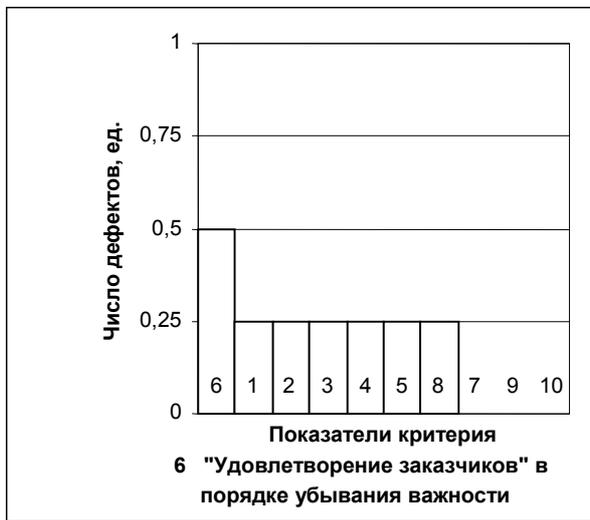
Теперь проанализируем каждый из критерия самооценки КБр для выявления Кайзен резервов повышения его качества услуг (табл. 11 – 19, рис. 12 – 20).

**2 Анализ показателей критерия «Удовлетворение заказчиков» КБс**

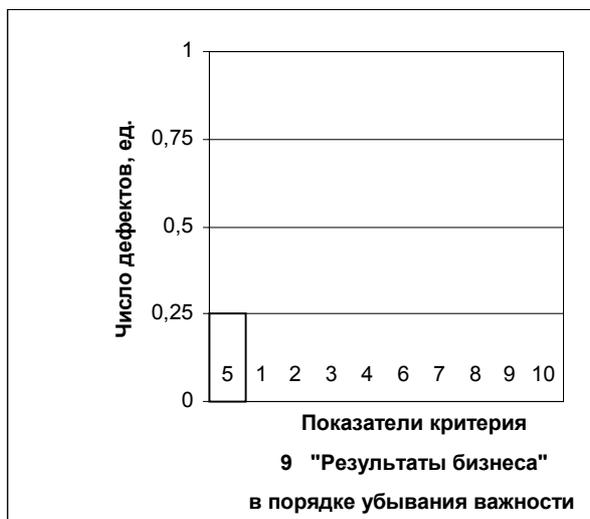
Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
6	1	0,50	0,50	0,50	25	25
1	1	0,75	0,25	0,75	12,50	37,50
2	1	0,75	0,25	1	12,50	50
3	1	0,75	0,25	1,25	12,50	62,50
4	1	0,75	0,25	1,50	12,50	75
5	1	0,75	0,25	1,75	12,50	87,50
8	1	0,75	0,25	2	12,50	100
7	1	1	0	2	0	100
9	1	1	0	2	0	100
10	1	1	0	2	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>100</b>	

### 3 Анализ показателей критерия «Результаты бизнеса» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
5	1	0,75	0,25	0,25	100	100
1	1	1	0	0,25	0	100
2	1	1	0	0,25	0	100
3	1	1	0	0,25	0	100
4	1	1	0	0,25	0	100
6	1	1	0	0,25	0	100
7	1	1	0	0,25	0	100
8	1	1	0	0,25	0	100
9	1	1	0	0,25	0	100
10	1	1	0	0,25	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>9,75</b>	<b>0,25</b>		<b>100</b>	



**Рис. 3** Диаграмма Парето Кайзен резервов для удовлетворения заказчиков КБс





вания важно- сти						
4	1	0,50	0,50	0,50	22,22	22,22
9	1	0,50	0,50	1	22,22	44,44
10	1	0,50	0,50	1,50	22,22	66,66
5	1	0,75	0,25	1,75	11,11	77,77
6	1	0,75	0,25	2	11,11	88,88
7	1	0,75	0,25	2,25	11,11	100
1	1	1	0	2,25	0	100
2	1	1	0	2,25	0	100
3	1	1	0	2,25	0	100
8	1	1	0	0	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>7,75</b>	<b>2,25</b>		<b>100</b>	

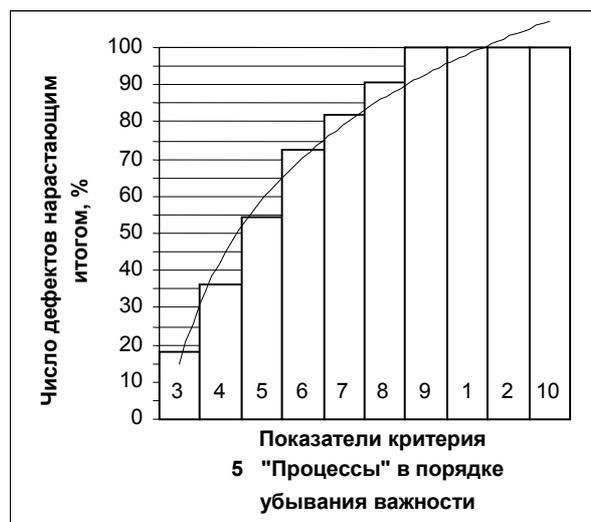
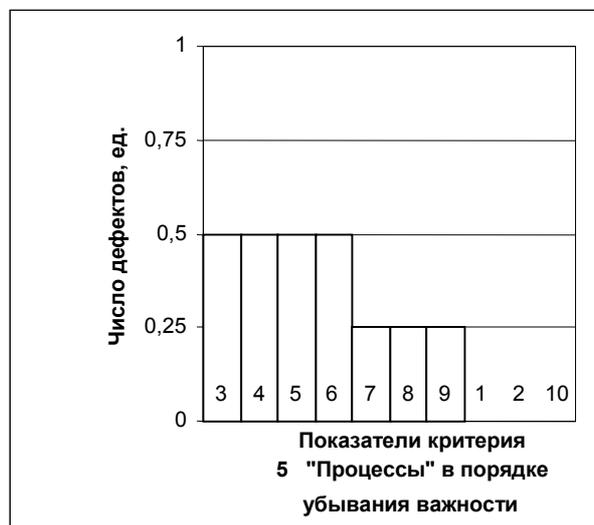


Рис. 5 Диаграмма Парето Кайзен резервов в процессах КБс

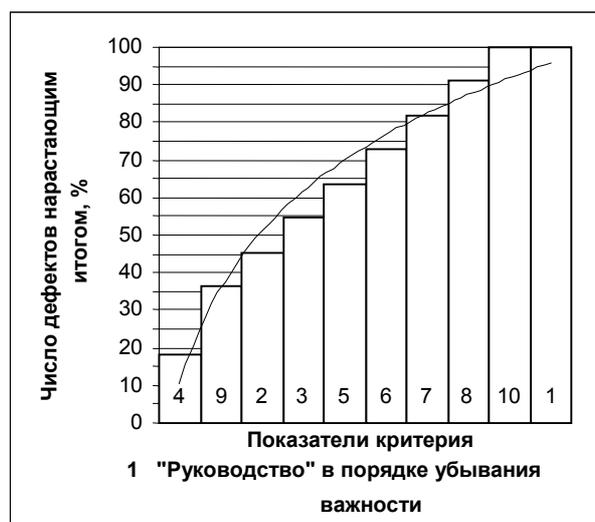
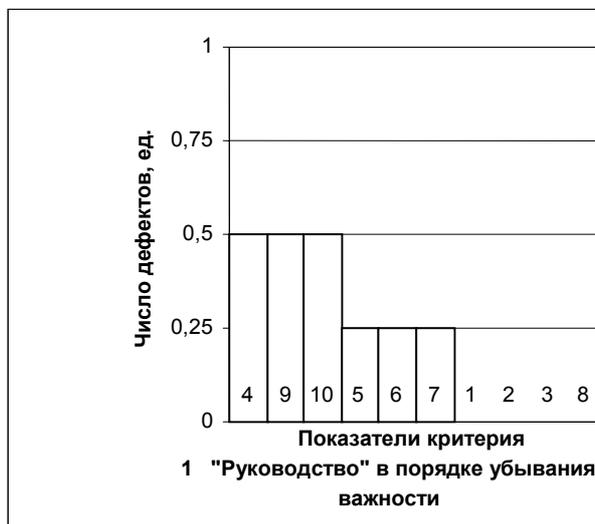


Рис. 6 Диаграмма Парето Кайзен резервов руководства КБс

## 6 Анализ показателей критерия «Управление людьми» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
4	1	0,50	0,50	0,50	18,18	18,18
9	1	0,50	0,50	1	18,18	36,36
2	1	0,75	0,25	1,25	9,09	45,45
3	1	0,75	0,25	1,50	9,09	54,54
5	1	0,75	0,25	1,75	9,09	63,63
6	1	0,75	0,25	2	9,09	72,72
7	1	0,75	0,25	2,25	9,09	81,81

8	1	0,75	0,25	2,50	9,09	90,90
10	1	0,75	0,25	2,75	9,09	100
1	1	1	0	2,75	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>7,25</b>	<b>2,75</b>		<b>100</b>	

### 7 Анализ показателей критерия «Ресурсы» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
6	1	0,50	0,50	0,50	22,22	22,22
9	1	0,50	0,50	1	22,22	44,44
4	1	0,75	0,25	1,25	11,11	55,55
5	1	0,75	0,25	1,50	11,11	66,66
7	1	0,75	0,25	1,75	11,11	77,77
8	1	0,75	0,25	2	11,11	88,88
10	1	0,75	0,25	2,25	11,11	100
1	1	1	0	2,25	0	100
2	1	1	0	2,25	0	100
3	1	1	0	2,25	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>7,75</b>	<b>2,25</b>		<b>100</b>	

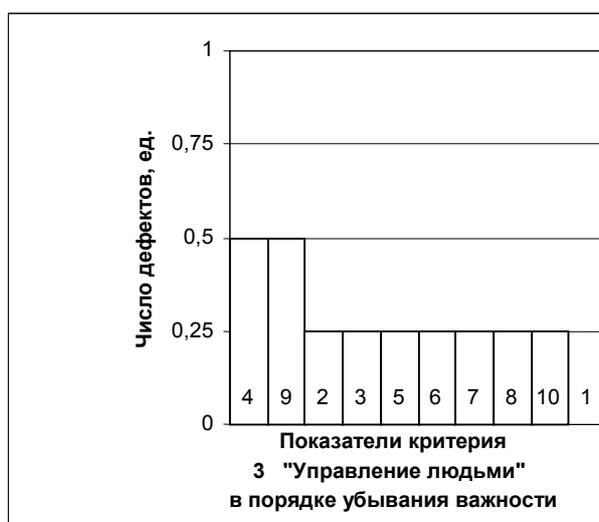




Рис. 7 Диаграмма Парето Кайзен резервов при управлении людьми КБс

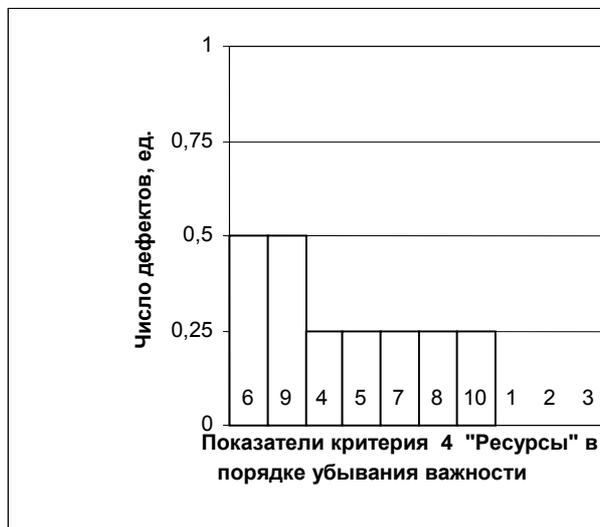


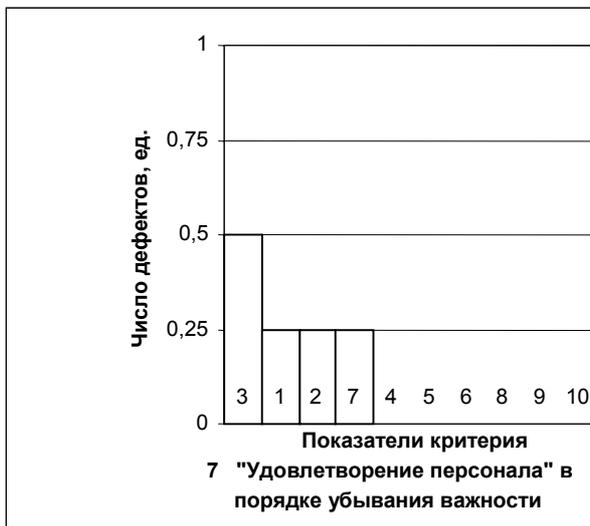
Рис. 8 Диаграмма Парето Кайзен резервов в ресурсах КБс

## 8 Анализ показателей критерия «Удовлетворение персонала» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
3	1	0,50	0,50	0,50	40	40
1	1	0,75	0,25	0,75	20	60
2	1	0,75	0,25	1	20	80
7	1	0,75	0,25	1,25	20	100
4	1	1	0	1,25	0	100
5	1	1	0	1,25	0	100
6	1	1	0	1,25	0	100
8	1	1	0	1,25	0	100
9	1	1	0	1,25	0	100
10	1	1	0	1,25	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>8,75</b>	<b>1,25</b>		<b>100</b>	

### 9 Анализ показателей критерия «Политика и стратегия» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
3	1	0,25	0,75	0,75	21,42	21,42
4	1	0,25	0,75	1,50	21,42	42,85
1	1	0,50	0,50	2	14,28	57,14
2	1	0,50	0,50	2,50	14,28	71,42
5	1	0,50	0,5	3	14,28	85,71
8	1	0,75	0,25	3,25	7,14	92,85
9	1	0,75	0,25	3,50	7,14	100
6	1	1	0	3,50	0	100
7	1	1	0	3,50	0	100
10	1	1	0	3,50	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>6,50</b>	<b>3,50</b>		<b>100</b>	



**Рис. 9** Диаграмма Парето Кайзен резервов для удовлетворения персонала КБс



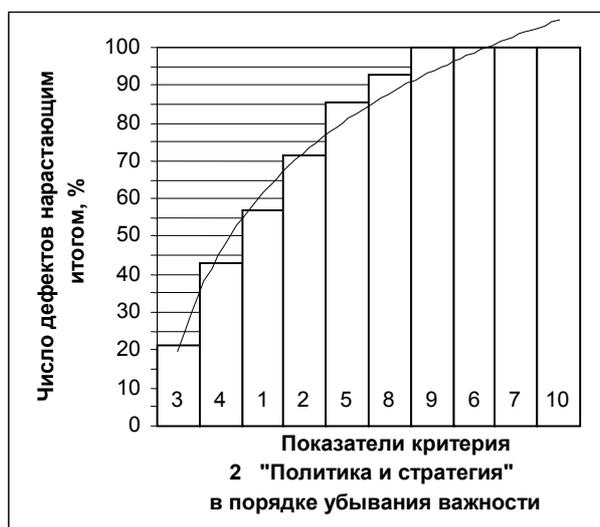


Рис. 10 Диаграмма Парето Кайзен резервов в политике и стратегии КБс

### 10 Анализ показателей критерия «Влияние на общество» КБс

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0	1	1	17,39	17,39
5	1	0	1	2	17,39	34,78
7	1	0	1	3	17,39	52,17
8	1	0	1	4	17,39	69,56
2	1	0,25	0,75	4,75	13,04	82,60
3	1	0,50	0,50	5,25	8,69	91,30
4	1	0,50	0,50	5,75	8,69	100
6	1	1	0	5,75	0	100
9	1	1	0	5,75	0	100
10	1	1	0	5,75	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>4,25</b>	<b>5,75</b>		<b>100</b>	

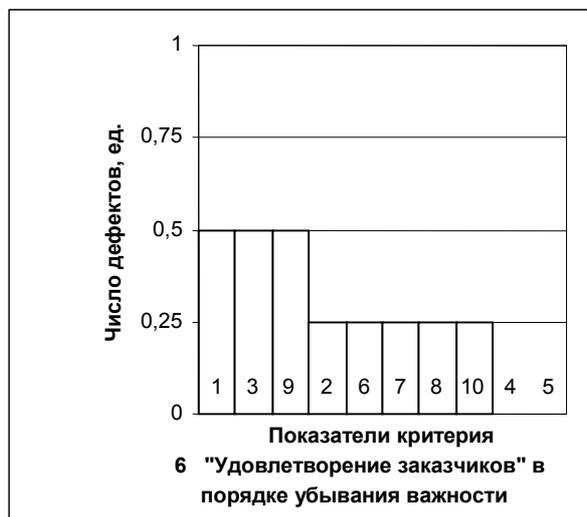
### 11 Анализ показателей критерия «Удовлетворение заказчиков» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0	1	1	17,39	17,39
5	1	0	1	2	17,39	34,78
7	1	0	1	3	17,39	52,17
8	1	0	1	4	17,39	69,56
2	1	0,25	0,75	4,75	13,04	82,60
3	1	0,50	0,50	5,25	8,69	91,30
4	1	0,50	0,50	5,75	8,69	100
6	1	1	0	5,75	0	100
9	1	1	0	5,75	0	100
10	1	1	0	5,75	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>4,25</b>	<b>5,75</b>		<b>100</b>	

ке убы- вания важно- сти				СТВИЙ	СТВИЙ	
1	1	0,50	0,50	0,50	18,18	18,18
3	1	0,50	0,50	1	18,18	36,36
9	1	0,50	0,50	1,50	18,18	54,54
2	1	0,75	0,25	1,75	9,09	63,63
6	1	0,75	0,25	2	9,09	72,72
7	1	0,75	0,25	2,25	9,09	81,81
8	1	0,75	0,25	2,5	9,09	90,90
10	1	0,75	0,25	2,75	9,09	100
4	1	1	0	2,75	0	100
5	1	1	0	2,75	0	100
ИТОГО	10	7,25	2,75		100	



Рис. 11 Диаграмма Парето Кайзен резервов влияния на общество КБс



**Рис. 12** Диаграмма Парето Кайзен резервов для удовлетворения заказчиков КБр

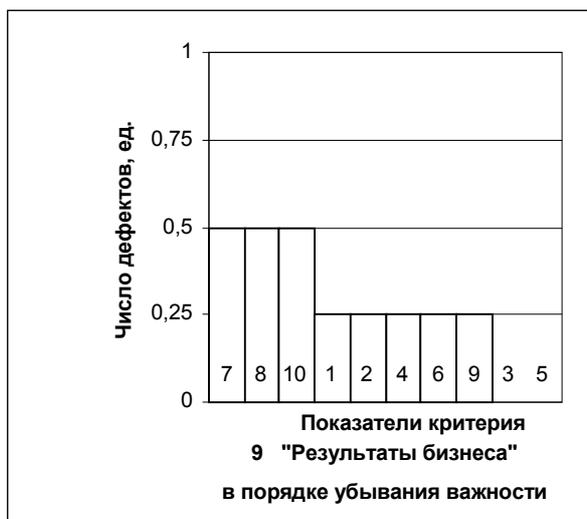
## 12 Анализ показателей критерия «Результаты бизнеса» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
7	1	0,50	0,50	0,50	18,18	18,18
8	1	0,50	0,50	1	18,18	36,36
10	1	0,50	0,50	1,50	18,18	54,54
1	1	0,75	0,25	1,75	9,09	63,63
2	1	0,75	0,25	2	9,09	72,72
4	1	0,75	0,25	2,25	9,09	81,81
6	1	0,75	0,25	2,5	9,09	90,90

9	1	0,75	0,25	2,75	9,09	100
3	1	1	0	2,75	0	100
5	1	1	0	2,75	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>7,25</b>	<b>2,75</b>		<b>100</b>	

### 13 Анализ показателей критерия «Процессы» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
4	1	0,50	0,50	0,50	15,38	15,38
5	1	0,50	0,50	1	15,38	30,76
6	1	0,50	0,50	1,50	15,38	46,15
8	1	0,50	0,50	2	15,38	61,53
9	1	0,50	0,50	2,5	15,38	76,92
10	1	0,50	0,50	3	15,38	92,30
1	1	0,75	0,25	3,25	7,69	100
2	1	1	0	3,25	0	100
3	1	1	0	0	0	100
7	1	1	0	0	0	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>6,75</b>	<b>3,25</b>		<b>100</b>	



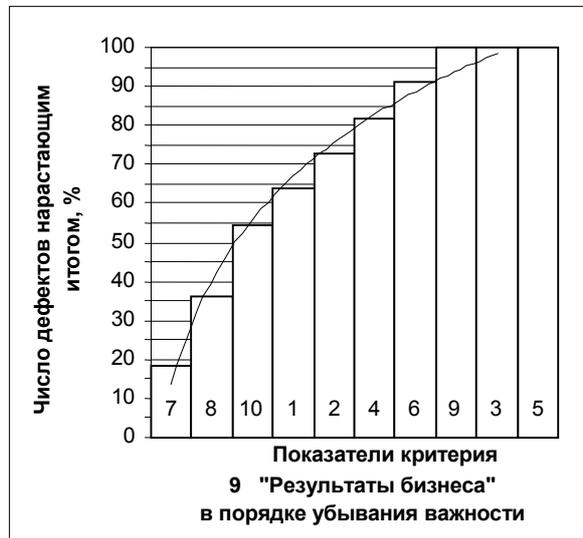


Рис. 13 Диаграмма Парето Кайзен резервов результатов бизнеса КБр

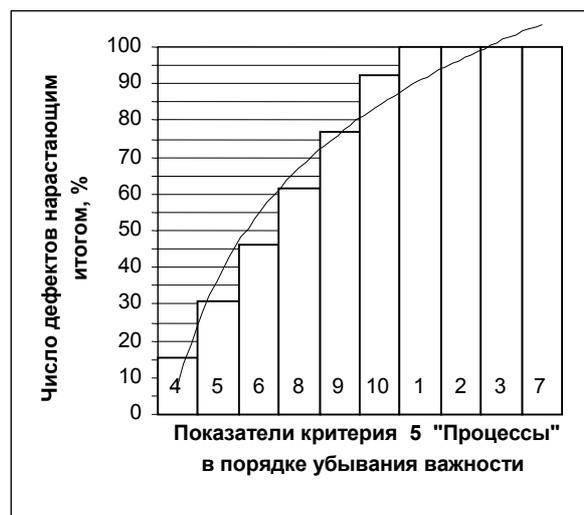


Рис. 14 Диаграмма Парето Кайзен резервов в процессах КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
3	1	0,25	0,75	0,75	12,50	12,50
7	1	0,25	0,75	1,50	12,50	25
8	1	0,25	0,75	2,25	12,50	37,50
9	1	0,25	0,75	3	12,50	50
1	1	0,50	0,50	3,50	8,33	58,33
2	1	0,50	0,50	4	8,33	66,66
4	1	0,50	0,50	4,50	8,33	75
5	1	0,50	0,50	5	8,33	83,33
6	1	0,50	0,50	5,50	8,33	91,66
10	1	0,50	0,50	0	8,33	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>100</b>	

### 15 Анализ показателей критерия «Управление людьми» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0	1	1	16,66	16,66
2	1	0	1	2	16,66	33,33
3	1	0,25	0,75	2,75	12,50	45,83
4	1	0,25	0,75	3,50	12,50	58,33
5	1	0,25	0,75	4,25	12,50	70,83
6	1	0,50	0,50	4,75	8,33	79,16
7	1	0,50	0,50	5,25	8,33	87,50
8	1	0,75	0,25	5,50	4,16	91,66
9	1	0,75	0,25	5,75	4,16	95,83
10	1	0,75	0,25	6	4,16	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>100</b>	

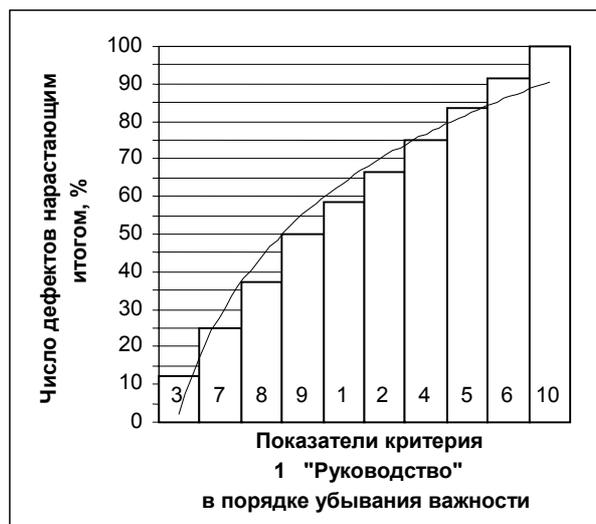
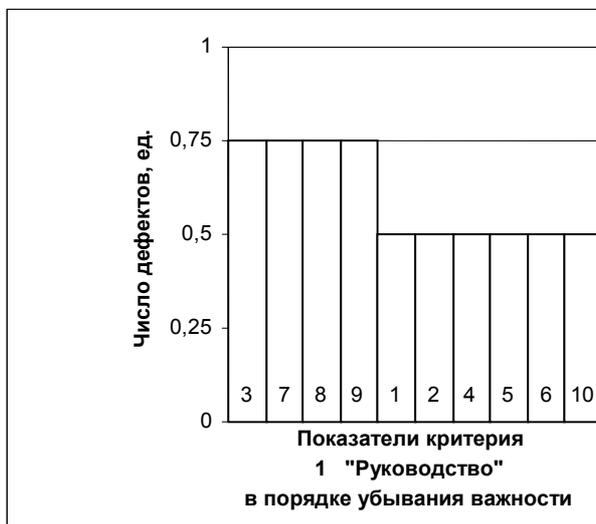
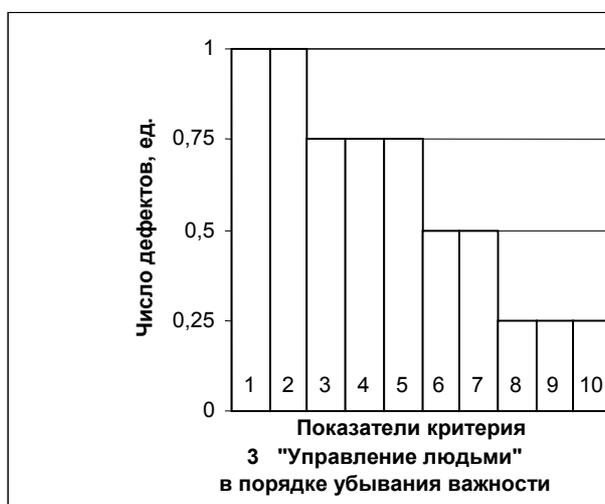
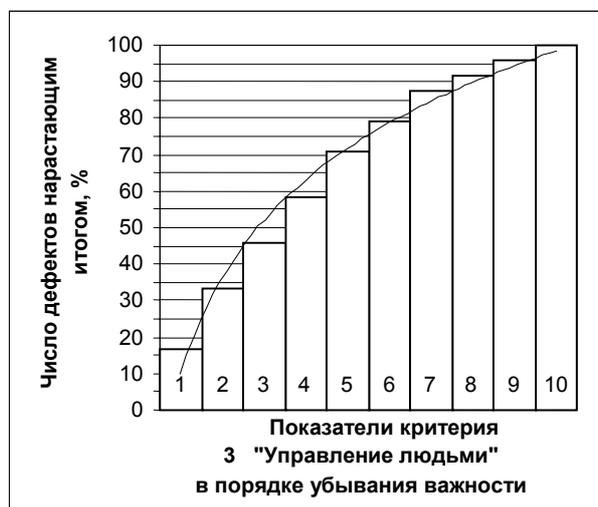


Рис. 15 Диаграмма Парето Кайзен резервов руководства КБр





**Рис. 16** Диаграмма Парето Кайзен резервов при управлении людьми КБр

### 16 Анализ показателей критерия «Ресурсы» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0,25	0,75	0,75	12	12
2	1	0,25	0,75	1,50	12	24
5	1	0,25	0,75	2,25	12	36
6	1	0,25	0,75	3	12	48
7	1	0,25	0,75	3,75	12	60
8	1	0,25	0,75	4,50	12	72
3	1	0,50	0,5	5	8	80
4	1	0,50	0,5	5,50	8	88
10	1	0,50	0,5	6	8	96
9	1	0,75	0,25	6,25	4	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>3,75</b>	<b>6,25</b>		<b>100</b>	

### 17 Анализ показателей критерия «Удовлетворение персонала» КБр

Показатели критерия в порядке убывания	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
--	---------------------	----------------------	----------------------	----------------------	------------------------	-------------------------------------

важно-сти						
1	1	0,50	0,50	0,50	13,33	13,33
5	1	0,50	0,50	1	13,33	26,66
7	1	0,50	0,50	1,50	13,33	40
9	1	0,50	0,50	2	13,33	53,33
10	1	0,50	0,50	2,50	13,33	66,66
2	1	0,75	0,25	2,75	6,66	73,33
3	1	0,75	0,25	3	6,66	80
4	1	0,75	0,25	3,25	6,66	86,66
6	1	0,75	0,25	3,50	6,66	93,33
8	1	0,75	0,25	3,75	6,66	100
ИТОГО	10	6,25	3,75		100	

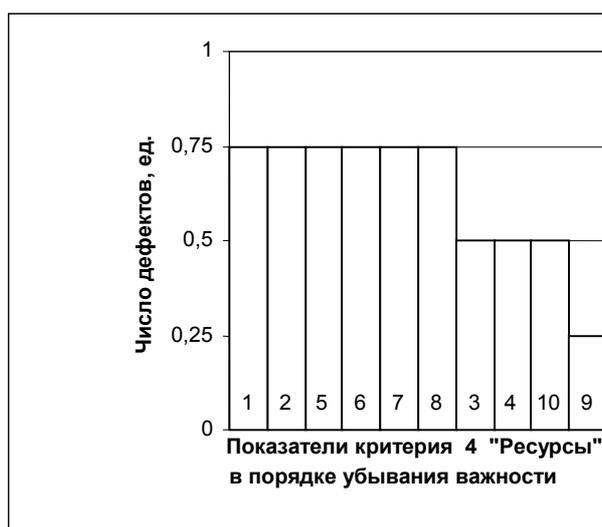
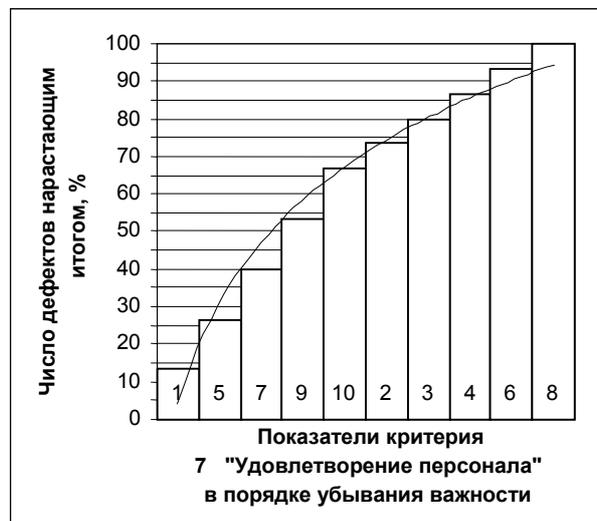


Рис. 17 Диаграмма Парето Кайзен резервов в ресурсах КБр



**Рис. 18** Диаграмма Парето Кайзен резервов для удовлетворения персонала КБр  
**18** Анализ показателей критерия «Политика и стратегия» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0	1	1	11,42	11,42
2	1	0	1	2	11,42	22,85
7	1	0	1	3	11,42	34,28
8	1	0	1	4	11,42	45,71
10	1	0	1	5	11,42	57,14
3	1	0,25	0,75	5,75	8,57	65,71
4	1	0,25	0,75	6,50	8,59	74,28

5	1	0,25	0,75	7,25	8,57	82,85
6	1	0,25	0,75	8	8,57	91,42
9	1	0,25	0,75	8,75	8,57	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>1,25</b>	<b>8,75</b>		<b>100</b>	

### 19 Анализ показателей критерия «Влияние на общество» КБр

Показатели критерия в порядке убывания важности	Требуемый результат	Полученный результат	Число несоответствий	Сумма несоответствий	Процент несоответствий	Кумулятивный процент несоответствий
1	1	0	1	1	14,81	14,81
2	1	0	1	2	14,81	29,62
7	1	0,25	0,75	2,75	11,11	40,74
8	1	0,25	0,75	3,50	11,11	51,85
10	1	0,25	0,75	4,25	11,11	62,96
3	1	0,50	0,50	4,75	7,40	70,37
4	1	0,50	0,50	5,25	7,40	77,77
5	1	0,50	0,50	5,75	7,40	85,18
6	1	0,50	0,50	6,25	7,40	92,59
9	1	0,50	0,50	6,75	7,40	100
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>3,25</b>	<b>6,75</b>		<b>100</b>	



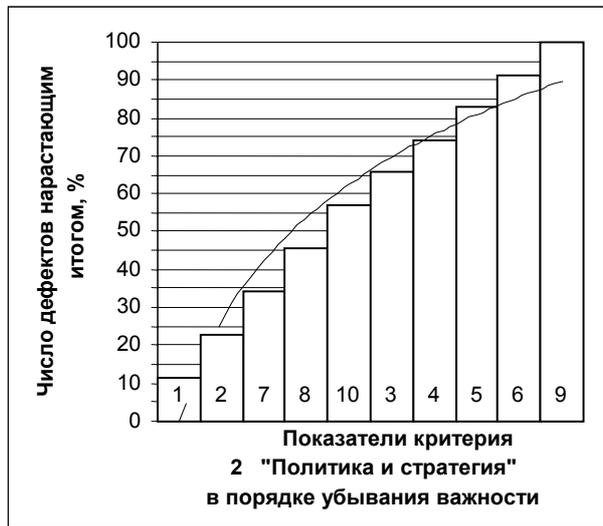


Рис. 19 Диаграмма Парето Кайзен резервов в политике и стратегии КБр

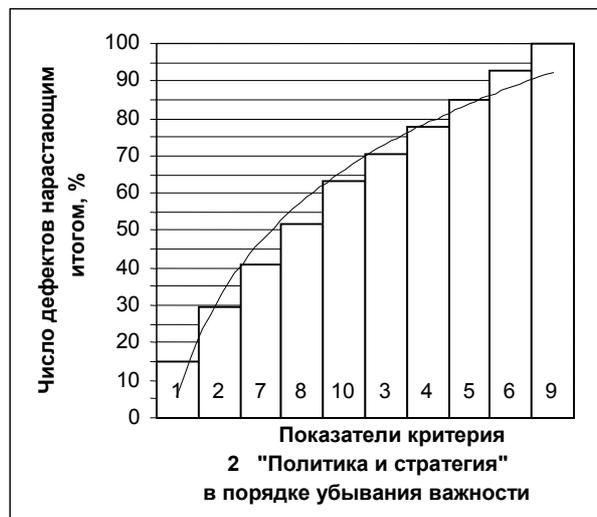


Рис. 20 Диаграмма Парето Кайзен резервов влияния на общество КБр

В дальнейшем разрабатывается дерево целей реализации Кайзен резервов повышения качества услуг КБс и КБр на основе причинно-следственной диаграммы Исикавы (рис. 21). Эти резервы записаны справа налево по убыванию их значимости. Самым близким к «хребту» Кайзен резервам следует уделить наибольшее внимание. Важно отметить, что во всех анализируемых критериях самооценки проявляются незадействованные человеческие ресурсы (руководство и персонал предприятия).

Применение предложенных на рис. 21 Кайзен резервов повышения качества банковских услуг в деятельности КБс и КБр позволяет выявить проблемы качества данных предприятий, определить способы их преодоления и сформировать вектор развития, что способствует сокращению временных, финансовых и людских ресурсов для оперативного решения проблем в области менеджмента качества на предприятии.

По результатам проделанной работы можно сделать следующие основные выводы.

1 Качество услуг и менеджмент качества коммерческих банков как экономические категории многоаспектны и многомерны. Функциональные характеристики качества услуг проявляются на всех уровнях функционирования предприятий через их менеджмент качества.

2 Стратегия развития менеджмента качества в соответствии с концепцией TQM базируется на категории самооценки менеджмента качества предприятия. Оценку эффективности менеджмента качества целесообразно проводить по результатам самооценки состояния функционирования предприятия, которая обеспечивает систематический и всесторонний анализ деятельности и результатов, дающих общее представление о функционировании предприятия и степени развития его менеджмента качества, что позволяет выявить и анализировать Кайзен резервы повышения качества банковских услуг.

3 Методической основой механизма реализации Кайзен резервов повышения качества банковских услуг является концепция TQM, которая не ограничивается строгими требованиями и представляет руководителям большой набор подходов и методов для выполнения требований стандартов, тем самым отвечает на вопрос, как обеспечить и улучшить качество продукции и услуг предприятия. Решение проблем качества продукции, услуг и менеджмента качества предприятий следует начинать в первую очередь с самооценки его менеджмента качества (как центральной части концепции TQM) по критериям национальной премии качества и разработке на этой основе мероприятий по совершенствованию функционирования хозяйственной деятельности предприятия.

## Список литературы

- 1 Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. М.: Экономика, 1988. 215 с.
- 2 Колесникова А.А., Колесникова Т.Г., Степанов С.А. Применение методов и средств управления качеством на основе международных стандартов серии ISO 9000 при выполнении инновационных проектов: Методические рекомендации / Министерство образования Российской Федерации. М., 2002. 68 с. (Сер. «Инновационная деятельность». Вып. 17).
- 3 Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 5. М.: ИНФРА-М, 1999. 312 с.
- 4 Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография "Новости"», 2000. 432 с.
- 5 Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / М.З. Свиткин, В.Д. Мацута, К.М. Рахлин. СПб.: Изд-во СПб картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. 403 с.
- 6 Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учеб. пособие. М.: Изд-во «Дело и Сервис», 1999. 160 с.
- 7 Окрепиллов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-е изд., доп. и перераб. М.: ОАО «Изд-во "Экономика"», 1998. 639 с.
- 8 Основы современного менеджмента качества. М.: Фонд «Новое тысячелетие», 1998. 208 с.
- 9 Серов М.Е. Модели для TQM. М.: СМЦ «Приоритет», 1998. 64 с.
- 10 Серов М.Е. Основные концепции и методология TQM. М.: СМЦ «Приоритет», 1998. 56 с.
- 11 Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 г. для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. М., 2001.
- 12 Альперин Л. Критерии премии по качеству – инструмент самосовершенствования как промышленных предприятий, так и организаций социальной сферы // Стандарты и качество. 1996. № 9. С. 40 – 42.
- 13 Вадим Лapidус. Доктор ДЖ. Джуран критикует стандарты ИСО серии 9000 // Стандарты и качество. 1998. № 8. С. 51 – 54.
- 14 Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю. Улучшение менеджмента качества промышленного предприятия // Ученые записки. 2002. № 5. СПб., 2002. 180 с.
- 15 Качалов В.А. Критерии выявления и оценки лидеров в обеспечении высокого качества: британско-европейский подход // Стандарты и качество. 1995. № 2. С. 30 – 36.
- 16 Критерии премии по качеству – инструмент совершенствования, как промышленных предприятий, так и организаций социальной сферы // Стандарты и качество. 1996. № 9.
- 17 Сизикин А.Ю. Самооценка деятельности предприятий в области менеджмента качества // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. Вып. 6 / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2003. 320 с.
- 18 Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. Менеджмент качества в России и за рубежом: генезис, современное состояние, перспективы // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. Вып. 2 / Под науч. ред. д-ра экон. наук,



Внешнеторговый оборот товарами	148,8	128,2	142,5	124,7	82,9	125,0	127,4	162,9
в % к предыдущему периоду	123,2	86,1	111,2	87,6	66,4	150,9	101,9	127,9
в % к 1995 г.	123,2	106,1	117,9	103,3	68,6	103,5	105,5	134,9
в % к итогу	96,4	96,5	99,2	99,4	98,3	99,2	99,3	99,0
Внешнеторговый оборот услугами	5,5	4,7	1,1	0,8	1,4*	1,0*	0,9	1,7
в % к предыдущему периоду	242,6	84,5	23,8	72,4	173,5	68,1	95,8	176,4
в % к 1995 г.	242,6	205,0	48,8	35,3	61,3	41,7	40,0	70,6
в % к итогу	3,6	3,5	0,8	0,6	1,7	0,8	0,7	1,0

\* Без транспортных услуг.

Внешнеторговый оборот международными услугами области в 2003 г. составил 1,7 млн. долл. США и увеличился по сравнению с уровнем предыдущего года почти в 1,8 раза (в 2002 г. – уменьшился на 4,2 %).

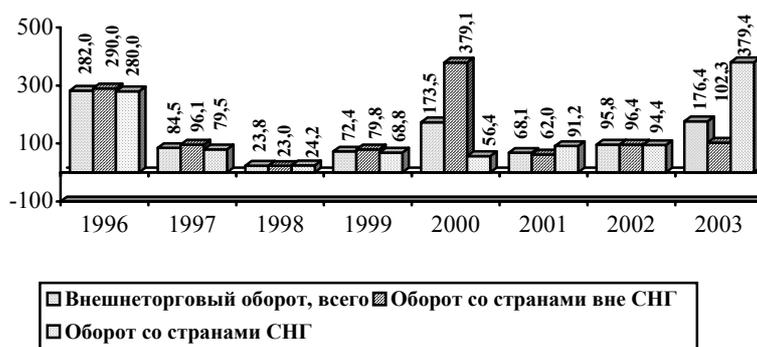
К уровню 1995 г. международный оборот услугами области с зарубежными странами (в действующих ценах) снизился почти на треть (на 29,4 %). При этом он существенно увеличился со странами вне СНГ (на 44,2 %) и, напротив, почти на половину (на 44,2 %) сократился со странами Содружества Независимых Государств, т.е. торговля услугами со странами вне СНГ за последние восемь лет возрастала в среднем за год на 2 %, а со странами СНГ, напротив, сокращалась ежегодно на 4,5 %.

В целом же в 2003 г. по сравнению с предыдущим годом удельный вес стран вне СНГ во внешнеторговом обороте услугами уменьшился на 30,7 % и составил 42,5 %, соответственно в странах Содружества увеличился на столько же и составил 57,5 % (табл. 2).

Увеличение внешнеторгового оборота услугами в 2003 г. сложилось как за счет увеличения объема экспорта услуг (в 1,8 раза), так и импорта услуг (в 1,4 раза).

В структуре внешнеторгового оборота Тамбовской области услугами в 2003 г. на долю экспорта приходилось 88,9 % против 74,1 % в 1996 г. (в 2002 г. – 85,9 %).

Положительное сальдо экспорта-импорта услуг служит дополнительным источником доходов области, создавая дополнительный прирост денежной массы. Рекордного уровня этот показатель за последние годы в нашей области достигал в 1996 г. – 2,7 млн. долл. США (табл. 3).

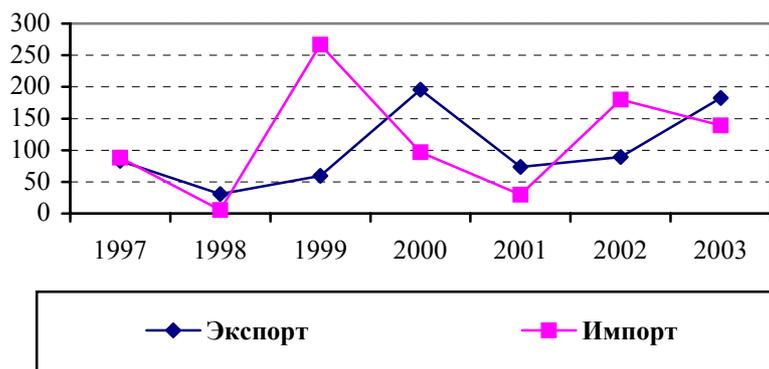


**Рис. 1 Темпы роста (снижения) внешнеторгового оборота услугами Тамбовской области со странами вне СНГ и СНГ**

(в % к предыдущему году)

**2 Изменение удельного веса стран вне СНГ и государств-участников СНГ в международной торговле услугами предприятиями и организациями области (в % к итогу)**

Показатель	Годы							
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Внешнеторговый оборот услугами	100	100	100	100	100	100	100	100
страны вне СНГ	30,1	34,1	32,9	36,3	79,3	72,8	73,2	42,5
государства-участники СНГ	69,9	65,9	67,1	63,7	20,7	27,2	26,8	57,5
В том числе:								
Экспорт	74,1	72,9	93,9	77,4	87,4	92,5	85,9	88,9
страны вне СНГ	6,5	7,0	26,8	34,9	66,7	65,3	62,0	34,9
государства-участники СНГ	67,6	65,9	67,1	42,5	20,7	27,2	23,9	54,0
Импорт	25,9	27,1	6,1	22,6	12,6	7,5	14,1	11,1
страны вне СНГ	23,6	27,1	6,1	1,4	12,6	7,5	11,2	7,6
государства-участники СНГ	2,3	—	—	21,2	—	—	2,9	3,5



**Рис. 2 Темпы роста (снижения) экспорта и импорта услуг Тамбовской области (в % к предыдущему году)**

**3 Положительное сальдо экспорта-импорта услуг (МЛН. ДОЛЛ. США)**

Показатель	Годы
------------	------

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Экспорт услуг	4,1	3,4	1,0	0,6	1,2	0,9	0,8	1,5
в страны вне СНГ	0,3	0,3	0,3	0,3	0,9	0,6	0,6	0,6
в страны СНГ	3,8	3,1	0,7	0,3	0,3	0,3	0,2	0,9
Импорт услуг	1,4	1,3	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2
в страны вне СНГ	1,3	1,3	0,1	0,0	0,2	0,1	0,1	0,1
в страны СНГ	0,1	–	–	0,2	–	–	0,0	0,1
Положительное сальдо	2,7	2,1	0,9	0,4	1,0	0,8	0,7	1,3

В 2003 г. положительное сальдо экспорта-импорта услуг составило 1,3 млн. долл. США, в том числе со странами дальнего зарубежья – 0,5 млн. долл. (38,5 % от общего объема), со странами СНГ – 0,8 млн. долл. (61,5 %). Внешнеторговое сальдо увеличилось за 2003 г. по сравнению с 2002 г. почти в 1,9 раза (в 2002 г. снизилось на 19,0 %), однако коэффициент покрытия импорта экспортом снизился за тот же период с 7,5 до 7,0 раза. Если в 1996 – 1997 гг. положительное значение сальдо обеспечивалось за счет стран СНГ, то в 1998 – 2003 гг. как за счет стран СНГ, так и стран вне СНГ. В целом же активное внешнеторговое сальдо относительно 1996 г. снизилось в 2,1 раза.

Либерализация внешнеэкономических отношений облегчила доступ субъектов федерации в международные экономические структуры.

В 2003 г. 99 стран мира стали потребителями услуг Тамбовской области. Наша же область потребляет услуги всего лишь из 10 стран мира (в 2002 г. было соответственно 90 и 6 стран).

Произведя ранжирование партнеров по объему внешнеторгового оборота услугами в 2003 г. можно выделить десятку ведущих стран, занимающих наибольший удельный вес в общем объеме внешней торговли услугами (табл. 4).

На их долю приходится более 75 % внешнеторгового оборота услугами, на остальные 89 стран остается чуть менее четверти экспорта и импорта услуг.

Если в 2002 г. экспорт услуг Тамбовской области был в большей степени ориентирован на страны дальнего зарубежья, то в 2003 г. ситуация изменилась коренным образом, на долю стран СНГ стало приходиться большая часть экспорта – 60,8 %.

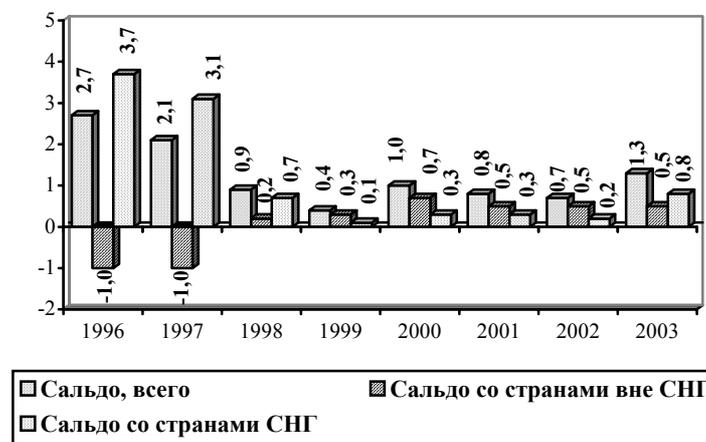
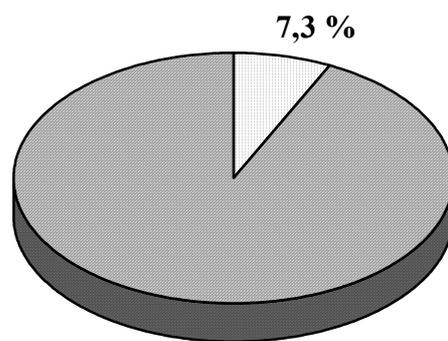


Рис. 3 Сальдо внешней торговли услугами (млн. долл. США)

#### 4 Объем внешнеторгового оборота десятки ведущих стран

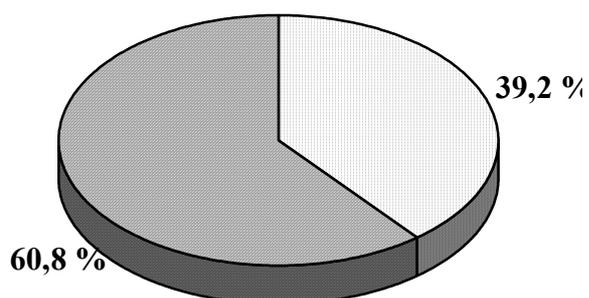
Страна	2000 г.		2001 г.		2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
Украина	22,1	1,6	4,8	0,7	168,3	18,0	360,8	21,0
Китай	96,7	6,9	128,5	17,9	91,8	9,8	174,0	10,6
Белоруссия	11,3	0,8	0,2	0,0	2,7	0,3	144,3	8,8
Германия	213,3	15,2	89,5	12,5	188,6	20,2	138,6	8,4
Армения	41,7	3,0	1,1	0,2	0,7	0,1	99,3	6,0
Азербайджан	2,1	0,1	0,3	0,0	1,4	0,15	91,3	5,5
Казахстан	58,5	4,1	2,2	0,3	72,2	7,7	79,2	4,8
Узбекистан	158,7	11,3	0,1	0,0	2,2	0,2	68,1	4,1
Испания	20,7	1,5	39,8	5,5	44,5	4,8	56,7	3,4
Вьетнам	5,7	0,4	6,0	0,8	176,5	18,9	48,2	2,9

1996 г.

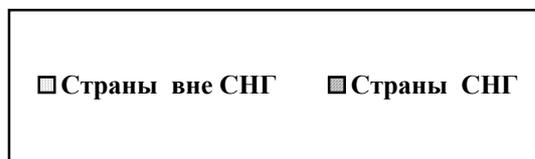


92,7 %

2003 г.



60,8 %



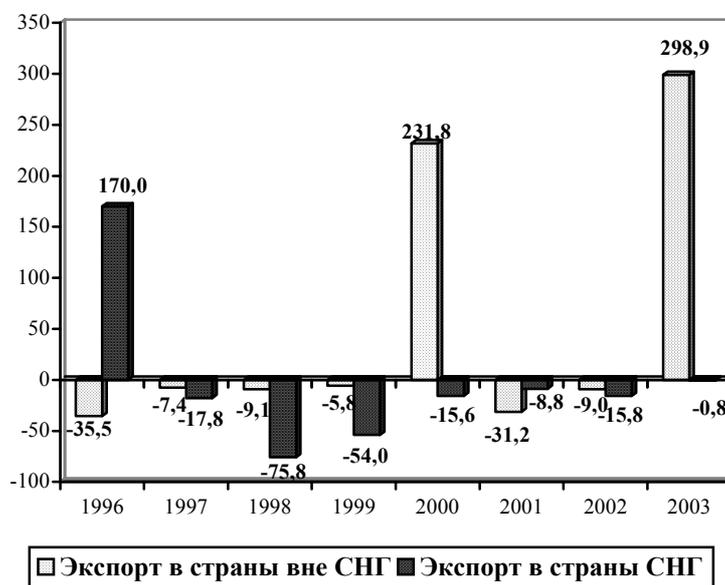
**Рис. 4 Экспорт услуг Тамбовской области в страны СНГ и вне СНГ**

Вместе с тем, следует отметить, что объем экспорта услуг области в страны СНГ относительно 1996 г. сократился более чем в 6 раз (на 76,3 %), в страны вне СНГ – увеличился в 1,6 раза.

В период 1996 – 2000 гг. экспорт услуг из Тамбовской области в страны вне СНГ возрастал в среднем за год на 0,8 %, тогда как в страны СНГ он сокращался ежегодно более чем на 20 %. Тяжелое экономическое положение бывших союзных республик, слабость введенных валют государств СНГ по сравнению с рублем, низкая платежеспособность, таможенные барьеры привели к тому, что рынок услуг со странами ближнего зарубежья в последние годы значительно сузился. Наиболее существенное сокращение объема экспорта услуг в страны Содружества наблюдалось в 1998 г. В 2003 г. по сравнению с 2002 г., здесь произошло резкое увеличение объема экспорта – в 4,0 раза, тогда как экспорт в дальнее зарубежье незначительно сократился (на 0,8 %).

В практике экономической российской статистики принято выделять три группы услуг, принимающие участие в экспортно-импортных операциях:

- транспортные услуги, включающие в себя непосредственно перевозку пассажиров и грузов, а также все сопутствующие этому виду услуг операции (экспедирование, страхование и др.);
- международный туризм;
- другие виды услуг.



**Рис. 5 Темпы прироста (снижения) объемов экспорта услуг в страны вне СНГ и страны СНГ (в процентах к предыдущему году)**

В третью, самую многочисленную группу услуг, включаются услуги в сфере экономики, финансов, юриспруденции, торговли, технического обслуживания оборудования, услуги в сфере предпринимательской деятельности и др. В ряде стран к услугам причисляют и строительство. Производя аналогичную группировку по экспорту-импорту услуг, можно сделать вывод о том, что в Тамбовской области преобладает группа «другие виды услуг», на втором месте находятся транспортные услуги, а услуги бюро путешествий и туристических агентов в 2003 г. не оказывались (в 2002 г. их удельный вес был незначителен – 0,1 %).

Если рассматривать структуру услуг более детально, то можно увидеть, что в структуре экспорта услуг в 2003 г. преобладали такие виды услуг, как телефонные услуги и услуги в области высшего образования (табл. 5, 6).

### 5 Структура внешнеторгового оборота

Показатель	2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
Внешнеторговый оборот услугами	933,8	100,0	1647,3	100,0
В том числе:				
транспортные услуги	40,8	4,4	32,6	2,0
международный туризм	1,0	0,1	–	–
другие виды услуг	892,0	95,5	1614,7	98,0

### 6 Структура экспорта услуг в фактически действующих ценах

Показатель	2000 г.		2001 г.		2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
Экспорт услуг – всего	1224,9	100	901,4	100	802,4	100	1464,3	100
из них:								
гостиниц и ресторанов	23,2	1,9	31,1	3,5	24,3	3,0	30,9	2,1
телефонные	456,6	37,2	468,2	51,9	483,5	60,3	1153,7	78,8

*Продолжение табл. 6*

Показатель	2000 г.		2001 г.		2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
телеграфные	19,8	1,6	17,5	1,9	16,0	2,0	17,0	1,2
по передаче данных	1,6	0,1	1,4	0,1	0,2	0,02	–	–
в области высшего образования	77,8	6,4	151,3	16,8	235,8	29,4	177,5	12,1

в социальной области и здравоохранении	1,5	0,1	8,1	0,9	0,8	0,1	7,8	0,5
бюро путешествий и туристических агентств	4,7	0,4	5,4	0,6	1,0	0,1	–	–
ремонт машин и оборудования, кроме вычислительной техники	639,0	52,2	208,2	23,1	–	–	–	–
инженерные услуги	0,7	0,1	0,2	0,0	–	–	14,3	1,0
монтаж прочего оборудования	–	–	10,0	1,1	–	–	30,5	2,1
услуги транспорта	–	–	–	–	40,8	5,1	32,6	2,2

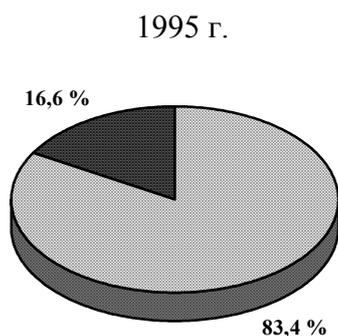
В структуре экспорта услуг в 2003 г. произошли изменения. По сравнению с 2002 г. значительно – на 18,5 % – повысился удельный вес телефонных услуг, при снижении удельного веса услуг в области высшего образования на – 17,3 %, транспортных услуг – на 2,9 % и др.

Не представлялись услуги по передаче данных бюро путешествий и туристических агентств, ремонту машин и оборудования. Структура услуг по странам дальнего и ближнего зарубежья значительно отличается.

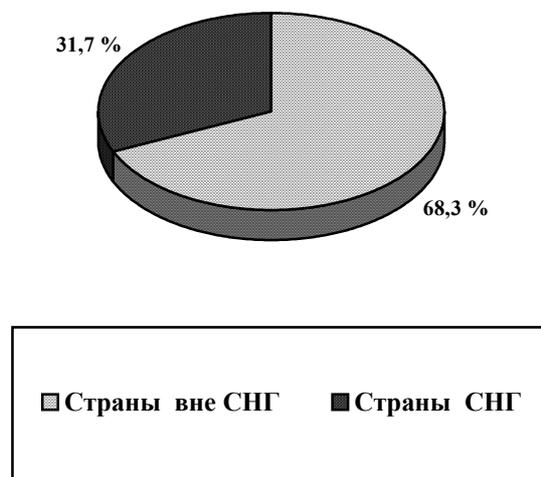
В страны дальнего зарубежья представляется более широкий спектр услуг, это: телефонные и телеграфные услуги (57,0 %), услуги в области высшего образования (30,9 %), монтаж машин и оборудования (5,3 %), инженерные и транспортные услуги (соответственно 2,5 % и 2,0 %). В страны ближнего зарубежья в 2003 г. представлялись, в основном, лишь телефонные и телеграфные услуги (94,8 % от общего объема экспорта), транспортные услуги 2,3 % и услуги в социальной области и здравоохранении (0,9 %).

Анализ данных об объемах импортных поступлений в область в целом за последние восемь лет показал, что ввоз услуг из стран дальнего зарубежья увеличился, хотя поступление услуг по годам крайне неравномерно. Так, среднегодовой темп роста объема импорта в 1996 – 2003 гг. составил 17,1 %, в том числе за 1998 – 2003 гг. среднегодовое снижение составляло приблизительно 1,4 %.

Об изменениях в географической структуре импорта услуг свидетельствует диаграмма, представленная на рис. 6.



2003 г.



**Рис. 6 Географическая структура импорта услуг**

За период с 1997 по 2003 г. импорт услуг из стран ближнего зарубежья осуществлялся лишь в 1999, 2002 и 2003 гг.

В 2003 г. в перечень услуг предоставляемых странами ближнего зарубежья вошли инженерные услуги и услуги по монтажу машин и оборудованию.

Импорт услуг из стран дальнего зарубежья представлен более широким перечнем услуг, дополненным в 2003 г. рядом новых услуг, что наглядно демонстрирует табл. 7.

**7 Объем импорта услуг из стран дальнего зарубежья  
(в фактически действующих ценах)**

Показатель	2000 г.		2001 г.		2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
Импорт услуг – всего	176,7	100	72,9	100	104,6	100	183,0	100
из них:								
услуги в области образования	3,5	2,0	1,0	1,4	1,2	1,2	17,7	9,7
услуги здравоохранения	–	–	–	–	0,1	0,1	–	–
бюро путешествий и туристических агентств	1,4	0,8	0,4	0,5	–	–	–	–
услуги сухопутного транспорта	65,8	37,3	–	–	–	–	–	–

услуги по монтажу машин и оборудования	15,6	8,8	49,4	67,8	92,7	88,6	36,7	20,1
услуги связи (прочие)	0,6	0,3	2,1	4,0	1,6	1,5	–	–
услуги по техническим испытаниям и анализам	89,8	50,8	–	–	–	–	–	–
инженерные услуги	–	–	–	–	–	–	97,0	53,0

Продолжение табл. 7

Показатель	2000 г.		2001 г.		2002 г.		2003 г.	
	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу	тыс. долл. США	в % к итогу
услуги по арбитражу и примирению	–	–	–	–	–	–	3,4	1,8
услуги в области исследований и разработок	–	–	–	–	–	–	25,6	14,0
услуги по программированию задач на ЭВМ	–	–	–	–	–	–	2,6	1,4
услуги транспорта	–	–	20,0	27,4	9,0	8,6	–	–

В 2002 г. в импорте основное место занимали услуги по монтажу машин и оборудования – 88,6 % от всего объема областного импорта услуг, предоставляемые странами дальнего зарубежья. В 2003 г. на первое место вышли инженерные услуги (53,0 %), а услуги по монтажу машин и оборудования стали занимать второе место (20,1 %).

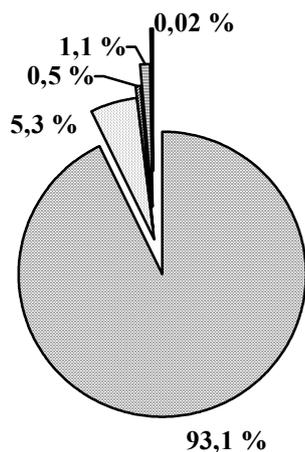
За годы рыночных преобразований произошла переориентация внешнеэкономических связей: во внешнеторговом обороте сократилась доля европейских стран. Сокращение объема услуг с ними компенсировано ростом торговли услугами, главным образом со странами Азии и в некоторой степени со странами Африки, Америки, Австралии и Океании.

Таким образом, приведенный анализ позволяет выделить основные тенденции в развитии внешней торговли услугами области.

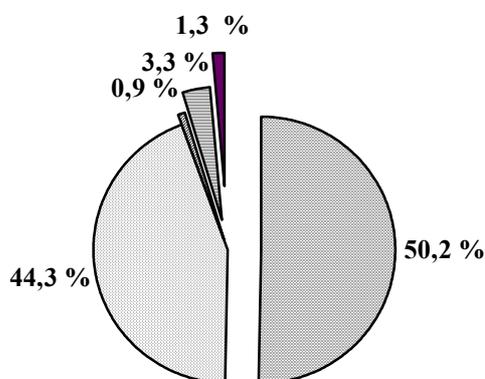
Наблюдается негативная динамика внешнеторгового оборота услугами. Так, к уровню 1995 г. оборот международными услугами в 2003 г. снизился почти на треть (на 29,4 %), хотя к уровню 2002 г.

увеличился в 1,8 раза, и составил 1,7 млн. долл. США. В результате сократилась доля оборота услугами во внешнеторговом обороте товарами и услугами с 3,6 % в 1996 г. до 1,0 % в 2003 г.

1996 г.



2003 г.



■ Европа □ Азия ▨ Африка ▩ Америка ■ Австралия и Океания

**Рис. 8 Континентальная структура внешнеторгового оборота услугами со странами вне СНГ**

Экспорт является основной составляющей внешнеторгового оборота услуг, доля которого возросла с 74,1 % в 1996 г. до 88,9 % в 2003 г. (в 2002 г. на его долю приходилось 85,9 %). Экспорт услуг области в 2003 г. составил 1,5 млн. долл. США и увеличился по сравнению с 2002 г. в 1,8 раза (в 2002 г. относительно 2001 г. снижение составляло 11,0 %).

Удельный вес импорта во внешнеторговом обороте снизился с 25,9 % в 1996 г. до 12,5 % в 2003 г., а темп роста к уровню 2002 г. составил 139,3 % (в 2002 г. по отношению к 2001 г. наблюдалось увеличение в 1,8 раза).

Отмечается значительный рост положительного сальдо экспорта-импорта услуг в 2003 г. по отношению к 2002 г. (в 1,9 раза, а к уровню 1996 г. – снижение в 2,1 раза).

Наблюдается тенденция роста доли стран дальнего зарубежья во внешнеторговом обороте услугами с 30,1 % в 1996 г. до 42,5 % в 2003 г. при снижении доли стран СНГ.

Тамбовская область поддерживает торговые отношения в области услуг почти со 100 странами мира. В географической структуре страновые приоритеты в 2003 г. сместились в сторону расширения связей со странами Азии (без стран СНГ), на которые приходится почти половина (44,3 %) внешнеторгового оборота услугами области (в 1996 г. – 5,3 %). Со странами Европы (без стран СНГ) удельный вес оборота услугами в 2003 г. составил чуть

больше (50,2 %) вместо  
половины

93,1 % в 1996 г., за год он увеличился на 5,0 %.

Основными партнерами области по предоставлению услуг являются Украина (21,0 % внешнеторгового оборота услугами), Китай (10,6 %), Белоруссия (8,8 %), Германия (8,4 %) и Армения (6,0 %). На долю перечисленных стран приходилось более половины 55 % внешнеторгового оборота услугами Тамбовской области.

*А.А. Тишин*

## **ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВ И ЮРИСПРУДЕНЦИИ**

В условиях рыночной экономики подготовка грамотных и профессиональных кадров для эффективного управления финансами, кредитами с позиции их правового обеспечения входит в число приоритетных задач любой социально-экономической системы.

Правовая реформа, проводимая в России, во многом связана с подготовкой квалифицированных юридических кадров. Это обусловлено как формированием новых отраслей права, так и появлением новых экономических отношений, для которых необходимо юридическое закрепление.

Традиционное юридическое и экономическое образование можно представить в виде двух блоков: теоретический курс (1 блок), прохождение учебной и производственно практики (2 блок).

В условиях командно-административной системы управления отраслями экономики, когда основная законодательная база была почти неизменной и уровень подготовки экономистов и юристов в высших учебных заведениях соответствовал основным требованиям времени, что позволяло готовить достаточно квалифицированные кадры.

На современном этапе развития рыночных отношений в экономике и законодательства, а также постоянного усложнения правовых отношений, такое состояние экономического и юридического образования нельзя признать удовлетворительным.

Выпускники экономических и юридических факультетов часто ощущают себя не готовыми к практической работе:

- экономисты не умеют оформлять элементарные бухгалтерские документы, составлять отчетность, работать с банковскими выписками, оформлять налоговые документы и т.д.;
- юристы плохо ориентируются при оформлении процессуальных и иных юридических документов, не владеют навыками опроса и выступлений в судах.

При этом нередко обнаруживают хорошие знания в приемах экономического анализа и отечественного законодательства, но не могут сопоставить и применить их. Существуют у молодых специалистов и проблемы психологического и этического плана.

Остановимся на системе подготовки юридических кадров за рубежом.

В рамках современного зарубежного опыта (романо-германской правовой группы так и англосаксонской) при подготовке юристов используют поэтапное преподавание курсов в зависимости от ранга учебного заведения.

Первый этап включает в себя обязательное средне специальное образование. На данном этапе подготавливаются юридические кадры низшего и среднего звена. В отечественном образовании эта ступень в настоящее время недооценивается.

Второй этап основывается на обучение в системе вуза. При этом основной упор делается на подготовку юридических кадров под определенную специализацию. Например, юрист корпоративного права, банковского права т.д.

Третий этап направлен на постепенное введение квалифицированных кадров в практическую деятельность путем установление максимально льготных условий для устройства на работу. Термин стажировка получает образовательное значение. С одной стороны, специалист заканчивает свое образование, приобретая практические навыки, а с другой – обеспечивает самостоятельно свое существование.

В указанной модели заложена сложная методологическая разработка учебного процесса подготовки квалифицированного юриста.

Одним из этапов подготовки зарубежных специалистов, который постепенно вводится на территории РФ, получил название «клиническое образование». Такое образование предполагает усвоение знаний в процессе практической работы.

Прохождение дисциплин учебного плана строится на разрешении практических ситуаций и моделировании различных юридических действий. Эти практические ситуации складываются в разрешении конкретных реальных ситуаций.

Такой подход к обучению предполагает существенное изменение содержания как теоретических курсов, так и практических.

Лекции важны и необходимы, но практических занятий должно быть больше, так как их цель – выработка основных профессиональных навыков, необходимых юристам (например, написание юридических документов; анализ правовых ситуаций; ораторские навыки; умение задавать вопросы, убеждать и т.п.). Это предполагает введение в рамках основных курсов специальных разделов и спецкурсов.

Проблему обеспечения реальной практики, когда студент будет субъектом практической деятельности, можно решить путем создания «Юридической клиники» при факультетах или вузах, которая является по сути общественной приемной, где студенты под руководством преподавателя проводят прием реальных клиентов и оказывают им юридическую помощь.

Проведение студенческой практики в форме «клиники» позволяет решить и еще одну общественно значимую проблему – оказание юридической помощи малоимущим гражданам. Ведь, к сожалению, конституционное право на получение квалифицированной юридической помощи, в том числе бесплатной, сейчас почти не обеспечивается.

Такие «юридические клиники» уже функционируют при многих правовых вузах. Опыт их работы в Петрозаводске, Ставрополе, Твери и других городах уже дал положительные результаты. Студенты не только учатся реально делать то, что составляет содержание их будущей профессии; подобное образование оказывает серьезное воздействие на формирование их личностных качеств. Участие в защите прав и свобод позволяет им осознать роль юриста в развитии общества, усвоить основные нормы профессиональной этики.

Следует заметить, что современное Российское законодательство не устанавливает обязательного требования к оказанию юридических услуг населению, т.е. при практическом (клиническом) обучении возможно получить и экономический эффект в виде вознаграждения за оказанные услуги.

О необходимости введения данного вида обучения высказал декан юридического факультета Тверского госуниверситета Л. Туманов, который сказал, «не преследуя цели раскрыть полностью все формы и методы практического обучения, а также процесс создания «юридических клиник», можно отменить, что это направление признано перспективной юридическое образования в XXI в.

Однако признание эффективности практического образования юристов еще не означает, что его внедрение будет простым. Проблем на пути такой системы много, в том числе психологических и организационных.

Прежде всего, переход к практическому (клиническому) образованию должен быть обеспечен соответствующими кадрами. В этой связи можно отменить, что сегодня даже традиционное повышение квалификации преподавателей вузов стало проблематичным.

Переход к практическому обучению потребует в определенной степени пересмотра действующего государственного образовательного стандарта по специальности «юриспруденция». Это должно быть связано не только с перераспределением учебных часов по видам занятий, но и введением специальным курсом по подготовке проектов различных договоров.

Представляется, что названные и другие причины могут существенно затормозить внедрение клинического обучения. Но если учитывать главную цель – подготовку высококвалифицированных специалистов и то обстоятельство, что такое обучение позволяет в какой-то мере устранить дисбаланс между теми, кто не в состоянии этого делать, придет понимание того, что практического обучение оправдывает все трудности, связанные с его внедрением.

Автором в данной работе обозначены проблемы профессиональной подготовки кадров в области финансов и юриспруденции и намечены пути их решения.

Более интенсивные исследования по проблеме подготовки профессиональных кадров юристов и экономистов автором будут продолжены в последующих работах.

*А.О. Кланко*

**ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗЫ СТАЦИОНАРНОСТИ  
ДИНАМИЧЕСКОГО РЯДА ЗНАЧЕНИЙ  
«ЛОГАРИФМИЧЕСКОЙ ПРИБЫЛИ»**

---

---

Задача прогнозирования динамических рядов финансово-экономической информации, в частности, финансовых индексов – одна из основных задач финансовой теории. В основе большинства прогнозных моделей финансового индекса  $A_t$  в момент  $t = 0, 1, 2, \dots$  дискретного времени лежит модель Самуэльсона [1]

$$A_t = A_0 e^{H_t}, \quad (1)$$

где

$$H_t = h_0 + h_1 + \dots + h_t, \quad (2)$$

$$h_i = \begin{cases} 0 & \text{при } i = 0; \\ \ln \frac{A_i}{A_{i-1}} & \text{при } i > 0, \end{cases} \quad (3)$$

«логарифмическая прибыль» в момент  $i \geq 0$ .

Последовательность  $(h_i)_{i \geq 1}$  величин «логарифмической прибыли» в момент  $i \geq 0$  (1.3) предполагается *стационарной*, т.е. ее членами являются случайные величины, такие, что математическое ожидание

$$E(h) = m, \quad (4)$$

и ковариации

$$\text{Cov}(h_i, h_{i+\tau}) = C_{hh}(\tau) \quad (5)$$

не зависят от  $i \geq 1$ . Вопросу обоснования предпосылки стационарности динамического ряда «логарифмической прибыли» и посвящается данная статья. Проверка гипотезы стационарности, в данной работе, базируется на использовании метода разности средних уровней ряда и метода Фостера-Стюарта. В качестве эмпирических данных рассматриваются значения финансовых индексов РТС за период с 1996 по 2004 гг.

## 1 Метод разности средних уровней

Алгоритм метода разности средних уровней имеет следующую последовательность [3, с. 15]:

- анализируемый ряд разбивается на две примерно равные по числу членов части  $n_1$  и  $n_2$ , каждая из которых рассматривается как самостоятельная выборка (частные выборки):  $Y^{(1)} = (Y_1, \dots, Y_{n_1})$ ,  $Y^{(2)} = (Y_{n_1+1}, \dots, Y_n)$ ;

- по каждой из частных выборок вычисляются оценки среднего по выборке  $\bar{Y}_1$ ,  $\bar{Y}_2$

$$\bar{Y}_1 = \frac{1}{n_1} \sum_{t=1}^{n_1} Y_t, \quad \bar{Y}_2 = \frac{1}{n_2} \sum_{t=n_1+1}^n Y_t, \quad \text{где } n = n_1 + n_2; \quad (1.1)$$

- вычисляется разность средних

$$R = \bar{Y}_1 - \bar{Y}_2; \quad (1.2)$$

- проверяется статистическая значимость разности средних  $R$ . В рамках гипотезы нормального распределения случайной величины (1.2), проверка ее статистической значимости выполняется по помощи  $t$  – критерия Стьюдента. Составляется дробь Стьюдента

$$t_R = \frac{R}{s \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}. \quad (1.3)$$

Знаменатель статистики (1.3) представляет собой оценку СКО разности средних, и получается следующим образом

$$\begin{aligned} \text{Var}\{R\} &= \text{Var}\left\{\frac{1}{n_1} \sum_{t=1}^{n_1} Y_t - \frac{1}{n_2} \sum_{s=1}^{n_2} Y_s\right\} = \frac{1}{n_1} \text{Var}\{Y^{(1)}\} + \frac{1}{n_2} \text{Var}\{Y^{(2)}\} = \\ &= \sigma^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right), \end{aligned} \quad (1.4)$$

с учетом предположения о несущественном различии дисперсий частных выборок

$$\text{Var}\{Y^{(1)}\} \approx \text{Var}\{Y^{(2)}\} \approx \sigma^2, \quad (1.5)$$

и отсутствия ковариации между уровнями ряда двух частных выборок. Знаменатель статистики (1.3) включает оценку СКО случайной величины  $R$ , поэтому неизвестное значение  $\sigma^2$  заменяется его статистической оценкой вида [3, с. 16]

$$\hat{\sigma} = s = \sqrt{\frac{(n_1 - 1)^2 s_1^2 + (n_2 - 1)^2 s_2^2}{n - 2}}. \quad (1.6)$$

Проверка выполнения предпосылки (1.5) осуществляется при помощи  $F$ -критерия Фишера: формируется статистика

$$F = \frac{s_1^2}{s_2^2}, \quad (1.7)$$

где

$$\begin{aligned} s_1^2 &= \text{Var}\tilde{\{Y^{(1)}\}} = \frac{1}{n_1 - 1} \sum_{t=1}^{n_1} (Y_t - \bar{Y}_1)^2, \\ s_2^2 &= \text{Var}\tilde{\{Y^{(2)}\}} = \frac{1}{n_2 - 1} \sum_{l=1}^{n_2} (Y_l - \bar{Y}_2)^2. \end{aligned} \quad (1.8)$$

Вычисленное значение статистики сравнивается с ее критическим (табличным) значением. Если  $F > F_{\text{кр}}$ , то гипотеза о несущественном различии значений дисперсий уровней ряда в частных выборках отвергается, и тест (1.3) не может быть применен. Одним из недостатков метода является его нечувствительность к небольшому (относительно значений уровней ряда) тренду.

## 2 Метод Фостера-Стюарта

Одним из наиболее распространенных методов проверки динамических рядов на стационарность является метод Фостера-Стюарта. Рассмотрим проверку на стационарность уровней динамического ряда  $Y_t$ ,  $t = 1, 2, \dots, 20$ , представленных в табл. 1. Вычисление характеристик ряда, используемых при формировании статистик метода, также удобно выполнять в таблице [2].

Значения столбцов  $m_t$  и  $l_t$  заполняются следующим образом. Если уровень ряда  $Y_t$  больше всех предшествующих уровней, то в графе  $m_t$  ставится 1, если уровень ряда  $Y_t$  меньше всех предшествующих уровней, то в графе  $l_t$  ставится 1.

Значения столбцов  $d_t$  и  $S_t$  вычисляются по формулам (2.1)

$$d_t = m_t - l_t, \quad S_t = m_t + l_t \quad \text{для} \quad t = 2, \dots, 20. \quad (2.1)$$

Вычисляются суммы

$$D = \sum_{t=2}^{20} d_t = 3, \quad S = \sum_{t=2}^{20} S_t = 5. \quad (2.2)$$

Показатель  $S$  применяется для обнаружения тенденции **изменения дисперсии** уровней ряда. Показатель  $D$  применяется для обнаружения тенденции **изменения средней** уровней ряда. После того, как найдены фактические данные показателей, проверяется гипотеза о том, можно ли считать случайными разности  $D-0$ ,  $S-\mu$ . Так как показатели асимптотически нормальны, применяется  $t$ -статистика Стьюдента

$$t_D = \frac{D-0}{\sigma_D} = \frac{3}{2,279} = 1,316, \quad t_S = \frac{S-\mu}{\sigma_S} = \frac{5-5,195}{1,677} = -0,116. \quad (2.3)$$

### 1 Вычисление характеристик $S$ и $D$

$t$	$Y_t$	$m_t$	$l_t$	$d_t$	$S_t$	$1/t$	$1/t^2$
1	509						
2	507	0	1	-1	1	0,500	0,250
3	508	0	0	0	0	0,333	0,111
4	509	0	0	0	0	0,250	0,063
5	518	1	0	1	1	0,200	0,040
6	515	0	0	0	0	0,167	0,028
7	520	1	0	1	1	0,143	0,020
8	519	0	0	0	0	0,125	0,016
9	512	0	0	0	0	0,111	0,012
10	511	0	0	0	0	0,100	0,010
11	517	0	0	0	0	0,091	0,008
12	524	1	0	1	1	0,083	0,007
13	526	1	0	1	1	0,077	0,006
14	519	0	0	0	0	0,071	0,005
15	514	0	0	0	0	0,067	0,004
16	510	0	0	0	0	0,063	0,004
17	516	0	0	0	0	0,059	0,003
18	518	0	0	0	0	0,056	0,003
19	524	0	0	0	0	0,053	0,003
20	521	0	0	0	0	0,050	0,003
				$D = 3$	$S = 5$	2,598	0,596
						2,279	1,677

Табличное значение  $t_{кр}(0,05; 19) = 2,093$ , таким образом,  $|t| < t_{кр}$ , и, следовательно, нет оснований отвергать гипотезу об отсутствии тенденции в средней и дисперсии (т.е. отсутствии тренда) (с вероятностью 0,95 тренд во временном ряде отсутствует).

Значения  $\sigma_D$ ,  $\sigma_S$ ,  $\mu$  – затабулированы, для  $n = 20$ :

$\sigma_D = 2,279$ , где  $\sigma_D$  – средняя квадратическая ошибка величины  $D$ ;

$\sigma_S = 1,677$ , где  $\sigma_S$  – средняя квадратическая ошибка величины  $S$ ;

$\mu = 5,195$ .

Можно также воспользоваться приближенными формулами:

$$\sigma_D = \sqrt{2 \sum_{t=2}^n \frac{1}{t}} \approx \sqrt{2 \ln n - 0,8456} ;$$

$$\sigma_S = \sqrt{2 \sum_{t=2}^n \frac{1}{t} - 4 \sum_{t=2}^n \frac{1}{t^2}} \approx \sqrt{2 \ln n - 3,4253} . \quad (2.4)$$

Вычисления по формулам (2.4) легко реализуются в *Excel*. С этой целью в табл. 1 добавлены последние два столбца.

### 3 Проверка гипотезы стационарности динамического ряда значений «логарифмической прибыли» методом Фостера-Стюарта

Как отмечено выше, критерий, основанный на проверке разности средних уровней ряда, не чувствителен к небольшому тренду. Поскольку временной ряд значений «логарифмической прибыли» (3) теоретически является стационарным (4), (5) и эмпирические значения ряда если и имеют тренд, то небольшой, ограничимся на методе Фостера-Стюарта.

В качестве эмпирических данных рассмотрим значения финансовых индексов РТС за период с 1996 по 2003 гг. Для автоматизации процесса проверки стационарности динамического ряда разработана программа вычисления значений «логарифмической прибыли» и соответствующих статистик  $t_D$  и  $t_S$  по формулам (2.1) – (2.4). Одним из параметров программы является переменная  $n$  – объем выборки. В табл. 2 приведены значения вычисленных статистик по данным за 2003 г. для объема выборки  $n=20$ . В первом столбце таблицы напечатаны номера значений динамического ряда, для которых либо значение модуля статистики  $t_D$ , либо значение модуля статистики  $t_S$ , превышает критическое значение  $t_{кр}(0,95; 19) = 2,1$ .

Как следует из таблицы, из 174 наблюдений только в 15 случаях значения статистик превысили критическое значение. Результаты исследования влияния объема выборки на стационарность ряда «логарифмической прибыли» представлены в табл. 3.

Аналогичные результаты получены и за период с 1996 по 2002 гг. (табл. 4).

#### 2 Вычисление статистик $t_D$ и $t_S$ по данным временного ряда

№	$S$	$D$	$\sigma_S$	$\sigma_D$	$t_D$	$t_S$
53	10,000	-4,000	1,677	2,279	-1,755	2,866
54	9,000	-5,000	1,677	2,279	-2,194	2,270
56	9,000	-3,000	1,677	2,279	-1,316	2,270
75	9,000	7,000	1,677	2,279	3,071	2,270
76	9,000	5,000	1,677	2,279	2,194	2,270
77	9,000	7,000	1,677	2,279	3,071	2,270
78	9,000	7,000	1,677	2,279	3,071	2,270
79	11,000	3,000	1,677	2,279	1,316	3,462
80	10,000	2,000	1,677	2,279	0,877	2,866
81	10,000	2,000	1,677	2,279	0,877	2,866
82	9,000	3,000	1,677	2,279	1,316	2,270
83	10,000	0,000	1,677	2,279	0,000	2,866
84	9,000	1,000	1,677	2,279	0,439	2,270
98	1,000	-1,000	1,677	2,279	-0,439	-2,502
152	1,000	1,000	1,677	2,279	0,439	-2,502

### 3 Число статистик $|t_D|$ и $|t_S|$ , превысивших критическое значение

$n$	$k$
15	20
20	15
30	21
40	29

$n$  – объем выборки,  $k$  – число статистик  $|t_D|$  и  $|t_S|$  превысивших критическое значение из 174 оценок (данные за 2003 г.).

### 4 Число статистик $|t_D|$ и $|t_S|$ , превысивших критическое значение

1996 г.		1997 г.		1998 г.		1999 г.		2001 г.		2002 г.	
$n$	$k$										
15	12	15	17	15	35	15	28	15	21	15	24
20	9	20	16	20	20	20	11	20	6	20	2
30	8	30	26	30	28	30	16	30	9	30	4
40	38	40	44	40	41	40	20	40	13	40	5

Таким образом, объем выборки  $n=20$  соответствует наименьшему числу случаев, для которых статистики (2.3) превышают свои критические значения и используется в работе [1] в качестве интервала, на котором данные временного ряда «логарифмической прибыли» могут рассматриваться как стационарный случайный процесс.

#### Список литературы

- 1 Бывшев В.А., Бабешко Л.О. Алгоритм прогнозирования финансовых индексов в рамках модели экономического броуновского движения // Модели экономических систем и информационные технологии: Сб. науч. тр. Вып. VI. М.: Финансовая академия при Правительстве РФ, 2002. С. 75 – 85.
- 2 Дуброва Т.А., Архипова М.Ю. Статистические методы прогнозирования в экономике. М.: Международная академия открытого образования., 2002. 39 с.
- 3 Четыркин. Е.М. Статистические методы прогнозирования. М.: Статистика, 1975. 184 с.

*Е.А. Маршенков*

#### СИСТЕМА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Качество как категория продукта, производства и управления появилось одновременно с появлением системы Ф.У. Тейлора и разрабатывалось как инженерно-техническая проблема контроля выпускаемой продукции на предприятии. К концу пятидесятых годов прошлого века Деминг и Джуран первыми обратили внимание на организационные вопросы обеспечения выпуска качественной продукции и в дальнейшем отметили особую роль руководителей в решении проблем качества. К концу восьмидесятых годов процессы выпуска и контроля качественной продукции приобретают название системы, а менеджмент качества начинает широко использовать управленческие инструменты общего менеджмента, появляется концепция MBQ (менеджмент на основе качества).

Требования к качеству на международном уровне определены стандартами серии ИСО 9000. Эти стандарты установили четкие требования к системам обеспечения качества. Они положили начало процедурам разработки, внедрения и сертификации систем качества. Менеджмент качества есть деятельность руководства предприятия или организации, направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции [1]. В процессе менедж-

мента качества разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется персональная ответственность исполнителей [2].

В последней редакции 2001 г. Международного Стандарта серии ИСО 9000 формулируются новые принципы менеджмента качества, на основе которых базируются транспортно-потребительские услуги промышленного и социального сектора экономики РФ:

1 Фокус на заказчика. Организации зависят от заказчиков и должны понять потребности текущего и будущего заказчика, стремиться превышать ожидания заказчика.

2 Руководство. Руководители устанавливают цели и стратегию организации.

3 Участие (вовлечение персонала). Персонал – основное богатство организации, осознанное активное участие сотрудников в деятельности организации дает успешные плоды.

Работа в условиях рыночной экономики предполагает акционирование предприятий и совместную систему принятия решений менеджмента, маркетинга, планирования, проектирования, контроля и аналитических обоснований развития данных компаний.

4 Процессный подход. Процессный подход помогает организации устанавливать и понимать свою деятельность во взаимосвязи.

5 Системный подход к менеджменту. Идентификация, понимание и управление системой взаимодействующих процессов при достижении заданной цели улучшает эффективность.

6 Непрерывное улучшение. Улучшение должно стать целью организации.

7 Подход к принятию решений на основе фактов. Эффективные решения должны основываться на фактологическом анализе данных и информации и компетентности.

8 Взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками.

9 Технологичность. Внедрение новых, перспективных, надежных систем: компьютеризация, информатизация транспортных систем.

10 Принятие и реализация правовых норм. Принятие единых стандартов транспорта при эксплуатации на межконтинентальном уровне.

В течение 1990-х гг. отраслевые сдвиги в российской экономике были тесно переплетены с общими институциональными изменениями в обществе. Так, например, произошло ранжирование отраслей российской экономики. На примере табл. 1 видно – транспортная отрасль по доле своего участия в производстве валовой добавленной стоимости (ВДС) за период с 1989 г. по 2003 г. В начале 1990-х гг. Россия была индустриально развитой державой. В 1989 г. промышленность давала почти 40 % валового продукта, в 1997 г. она сдала свои позиции – ее

доля в валовом продукте упала до 28 %. И только в последние годы замечено относительное улучшение. Транспорт все последние пятнадцать лет не сдает своих позиций, а уверенно увеличивает свою долю в структуре производства валовой добавленной стоимости экономики страны, уступая лишь торговле и промышленности.

Кроме этого, произошло глобальное перераспределение между сферой услуг и сферой производства товаров в разрезе рыночного и нерыночного сектора. Из табл. 2 видно, что если в 1989 г. доля услуг в суммарной добавленной стоимости составляла лишь треть всего объема ВДС, то уже через три года значение этого показателя перескочило за 50 %. После незначительного падения этого показателя в 1993 г., его рост продолжился вплоть до 1998 г. и составил 57,2 %, лишь в 1999 г. вновь наметилось его снижение до 55,2 %. Доля транспортных услуг своего пика достигла в 1996 г. – времени, когда Россия сделала экономический «прыжок» в своем развитии, производство валовой добавленной стоимости равнялось тогда 11,72 %. Затем происходило постепенное снижение, в 2004 г. транспорт имеет долю 8,01 %. Реструктуризация производства в сторону усиления позиций сферы услуг была вполне естественной и, по сути, безальтернативной. Однако чрезмерная высокая скорость подобного процесса создавала серьезные трудности для своевременной балансировки работы всех звеньев экономики. Большую часть переходного периода экономическая система перестраивалась стихийно, важную роль во взлете доли услуг сыграли два обстоятельства. Во-первых, произошел развал материального производства, позволивший сфере услуг вырваться вперед в кратчайшие сроки. Во-вторых, с 1993 г. начался широкий статистический охват всех сфер экономической деятельности [7].

Курс, взятый на преобразование отрасли, потребовал немедленного решения конкретных проблем, к которым относились:

- остаточный принцип финансирования;
- отсутствие разграничения полномочий и ответственности на различных уровнях направления;
- достаточно высокая изношенность основных фондов предприятий транспорта;
- морально устаревший модельный ряд средств транспорта;
- слабое инвестирование отрасли и транспортных «артерий» со стороны государства;
- мизерное участие населения в оплате проезда и услуг по транспортировке грузов;
- минимальная доля рынка сбыта услуг;
- многофункциональность, многоуровневая ведомственная подчиненность большинства крупных предприятий отрасли.

В настоящее время существенно изменились формы собственности предприятий и структур транспорта. Акционирование предприятий усилило конкурентоспособность отрасли, что повлекло за собой увеличение доли предоставляемых услуг как для населения, так и для других предприятий народного хозяйства. Применение более современных и эффективных систем управления компаниями, внедрение логистических методов, увеличение технологичности оборудования и, как следствие, увеличение рентабельности и уменьшение основных затрат данного сектора деятельности. Немаловажную роль в развитии отрасли на данном этапе играет информатизация.

Сегодня транспорт выступает в качестве самостоятельного экономического института. Соответственно, любое изменение позиции отрасли может восприниматься как изменение относительной роли и значимости данного института, тем самым характеризуя направленность трансформации всей структуры общества.

Основные функции, направленные на динамику отрасли:

- удовлетворение потребности населения и народного хозяйства в насыщении рынка определенными услугами;
- создание экономической среды, способствующей формированию рыночных отношений и конкуренции;
- создание новых, перспективных рынков и проникновение в мировой сегмент рынка;
- вовлечение в активную деятельность неиспользованных ресурсов;
- содействие экономическому росту;
- активизация инновационной деятельности за счет высокого уровня нововведений на транспорте;

- содействие процессу повышения уровня доходов населения и увеличение валового внутреннего продукта;

Исследования транспортного комплекса как института качества услуг показывает, что его развитие неотделимо от развития других секторов экономики. Качество – интегральное понятие, которое характеризует эффективность всех сторон деятельности транспортного комплекса. Интеграция транспортного комплекса Тамбовской области в российский и международный рынки возможна только на основе системы менеджмента качества.

#### Список литературы

- 1 ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
- 2 ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2001.
- 3 ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001.
- 4 Адлер Ю.П. Восемь принципов, которые меняют мир // Стандарты и качество. 2001. № 5 – 6.
- 5 Щеглов И.Т. Инновационные преобразования на Тамбовщине // Вестник администрации Тамбовской области. 2003. № 3.
- 6 Грозовский Г.И. Обеспечение качества – системный подход // Эксперт. 2001. № 9 (57).
- 7 Савин К.Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004.
- 8 Сайт: mintrans.ru.

*Н.В. Черемисина*

### **О месте индивидуального предпринимательства В НЕФОРМАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВЛИ РЕГИОНА**

---

Для России, как, впрочем, и для других стран мира, весьма актуальной является проблема отражения деятельности в теневом и неформальном секторах экономики. Это связано с тем, что в ходе проведения экономических реформ и внедрения рыночных механизмов хозяйствования, осуществлявшихся вначале в условиях глубочайшего кризиса, масштабы теневой и неформальной деятельности, их роль в воспроизводственных процессах резко возросли. Развитию неформального сектора экономики, частичному или полному роду многих хозяйствующих субъектов в «тень» способствовал ряд факторов, а именно:

- резкие институциональные и структурные изменения в экономике, быстрое и огромное увеличение мелких предприятий и субъектов малого предпринимательства без образования юридического лица;
- беспрецедентная криминализация страны;
- объективные причины, побуждающие активную часть населения искать дополнительные источники доходов;
- несовершенство системы налогообложения, других институтов, обеспечивающих функционирование рыночной экономики или предназначенных для ее регулирования.

За 1998 г. Госкомстатом России были определены масштабы теневой экономике в размере 25 % валового внутреннего продукта. В то же время средний показатель теневой экономики стран ЕС составляет от 7 до 16 % [1].

Наибольшие объемы теневой и неформальной экономической деятельности наблюдаются в торговле и в платных услугах населению. Так, по данным Госкомстата России, в 1999 г. на скрытую деятельность в торговле приходилось 14 % всего рассчитанного розничного товарооборота, а на неформальную – около 33 %. В Тамбовской же области данные показатели составляют, соответственно, 10 и 68 %.

На сегодняшний день особое место в «неформальном» секторе торговли региона принадлежит индивидуальному предпринимательству. За последние пять – шесть лет это явление достигло значительных масштабов. Так, согласно данным налоговых органов области, на 1.01.2002 число зарегистрированных индивидуальных предпринимателей, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, составило более 23 тыс. человек, из них в торговле – около 18 тыс. человек (80 % от числа зарегистрированных). На их долю (по оценке специалистов облкомстата) приходится более

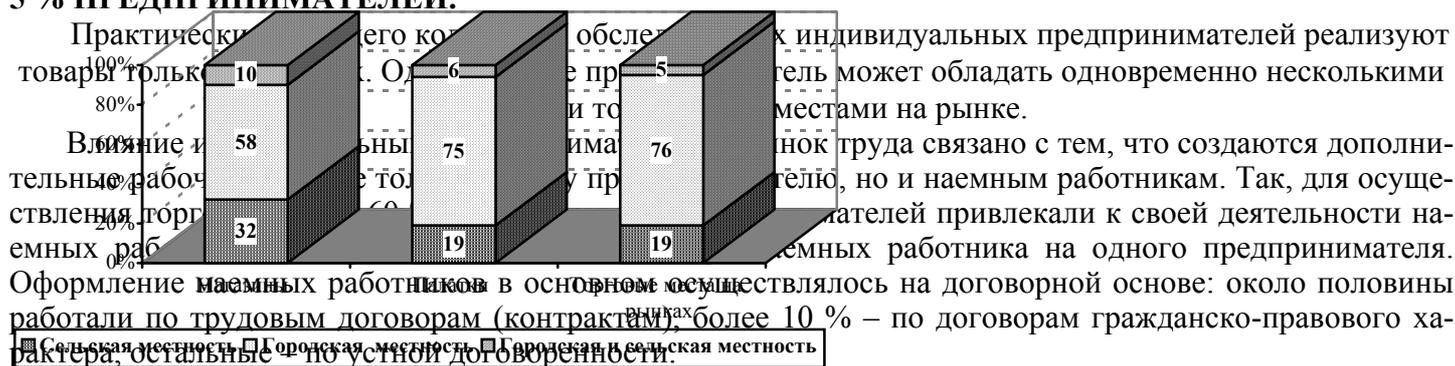
65 % оборота розничной торговли.

В настоящее время расчеты по измерению деятельности индивидуальных предпринимателей основаны на применении результатов выборочных обследований. Как правило, они проводятся путем опроса респондентов, непосредственно занятых розничной продажей товаров населению: как имеющих стационарную торговую сеть (магазины, киоски, палатки и т.д.), так и реализующие товары населению непосредственно на продовольственных, смешанных и вещевых рынках. Обследования строятся на выборочной основе и в последние годы стали регулярными.

В августе 2003 г. Тамбовским областным комитетом государственной статистики также было проведено выборочное обследование индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере розничной торговли, главной целью которого являлся анализ основных показателей их деятельности.

Всего было обследовано 1200 индивидуальных предпринимателей, осуществляющих розничную торговлю в 30 городах и районах области, располагающих стационарной, передвижной торговой сетью или торговыми местами на рынках, что составляет около 7 % зарегистрированных в налоговых органах.

**БОЛЬШИНСТВО ИЗ ЧИСЛА ОБСЛЕДОВАННЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ (ОКОЛО 70 %) ОСУЩЕСТВЛЯЮТ СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ГОРОДСКОЙ МЕСТНОСТИ, ОДНОВРЕМЕННО КАК В СЕЛЬСКОЙ, ТАК И В ГОРОДСКОЙ МЕСТНОСТИ ТОРГУЕТ БОЛЕЕ 5 % ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ.**



Результаты обследования свидетельствуют о том, что в индивидуально-предпринимательском секторе растет число магазинов, увеличивается их торговая площадь. Магазины отличаются современным дизайном, новейшим оборудованием, качественным обслуживанием покупателей.

Увеличилось число магазинов (павильонов) и торговой площади у предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сельской местности. Если в марте 2002 г. обследованные предприниматели имели 150 магазинов (павильонов) с торговой площадью одного предприятия торговли – около 42 м<sup>2</sup>, то в августе 2003 г. – 216 магазинов (павильонов) и 43 м<sup>2</sup> торговой площади (рис. 1).

Средняя торговая площадь магазина, принадлежащего предпринимателю, в городской местности составила 56 м<sup>2</sup>, в сельской – 43 м<sup>2</sup>.

В распоряжении обследованных индивидуальных предпринимателей (в собственности и на правах аренды) на 1 сентября 2003 г. находилось 1107 автомобилей. Легковой автомобиль имел почти каждый второй предприниматель, грузовой или специализированный – почти каждый третий.

**Рис. 1 Структура наличия торговой сети обследованных предпринимателей в городской и сельской местности**

Результаты обследования показали, что идет процесс увеличения оборота торговых предприятий, находящихся в собственности предпринимателей. Так, до 70 % (против 36 % в 2002 г.) увеличилась доля предпринимателей, оборот розничной торговли которых в месяц составляет свыше 51 – 400 тыс. р. Появились предприниматели с оборотом розничной торговли свыше 400 тыс. р. Вместе с тем, сократилось число предпринимателей с оборотом розничной торговли до 50 тыс. р. Их доля в обороте розничной торговли стала составлять 30 % (в 2002 г. была 64 %) (табл. 1).

Оборот розничной торговли в расчете на одного обследованного индивидуального предпринимателя в августе 2003 г. составил 98,0 тыс. р. (или в среднем 3,6 тыс. р. в день), в том числе: на одного предпринимателя, торгующего на рынке – 59,0 тыс. р., торгующего вне рынка – 172,0 тыс. р. Для сравнения: по крупным и средним организациям розничной торговли области этот показатель составляет 733,1 тыс. р.

Результаты обследования индивидуальных предпринимателей в розничной торговле свидетельствуют об их существенной роли в насыщении потребительского рынка продовольственными и непродовольственными товарами и удовлетворении спроса населения, заметном влиянии на рынок труда (создание дополнительных рабочих мест).

1 Распределение основных показателей деятельности

индивидуальных предпринимателей в зависимости от величины оборота розничной торговли на 1 сентября 2003 г.

(по всем обследованным предпринимателям, в % к итогу)

Оборот розничной торговли за август 2003 г., тыс. р.	Число обследованных предпринимателей	Оборот розничной торговли	В том числе продовольственные товары	Торговая площадь магазинов
10 и менее	2	–	–	–
11 – 30	11	3	2	2
31 – 50	17	7	7	2
51 – 100	42	29	28	16
101 – 150	10	14	13	15
151 – 200	9	16	14	24
201 – 300	5	11	13	14
301 – 400	2	6	8	7
401 – 500	1	3	3	4

501 и выше	1	11	12	16
Итого	100	100	100	100

Эти факты подтверждаются подведенными в декабре прошлого года итогами областного конкурса на звание лучшего предприятия розничной торговли 2003 г. Первые три призовых места в г. Тамбове заняли магазины, принадлежащие индивидуальным частным предпринимателям «Влад», «Радуга», «Перекресток». Аналогичная ситуация наблюдается и в других городах и районах области.

Однако, как показывают проводимые органами статистики выборочные обследования, предприниматели, отвечая на вопросы анкет обследования, не торопятся идентифицировать себя с «теневиками». Страх, что эти приводимые ими данные каким-то образом дойдут до проверяющих органов – выше веры в гарантии конфиденциальности. При этом в поведении респондентов возможны два варианта. Первый – отказ отвечать на вопросы, касающиеся теневой экономической деятельности. Второй – «корректировка» ответов, которые, как кажется респондентам, выявляют их участие в теневой экономике. То есть одни уклоняются от ответов, другие – подправляют их. И трудно сказать, какой вариант более распространен. Конечно, многие отвечают на все вопросы анкеты абсолютно правдиво, но проблема в том, что исследователь никогда не знает, насколько велика доля таких респондентов. Поэтому, полученные в результате таких обследований количественные показатели требуют дополнительной оценки экспертов, в том числе с привлечением информации, полученной из других источников, косвенно подтверждающей достоверность определенных значений.

Учитывая заинтересованность органов государственной власти в получении информации о реальных масштабах распространения в области нерегистрируемой экономики в целом и в сфере торговли в частности, органам государственной статистики совместно с налоговыми, финансовыми и другими заинтересованными органами необходимо разработать программу исследования скрытой и неформальной деятельности в экономике Тамбовской области.

### Список литературы

1 Сквозников В.Я. Проблемы оценки теневой экономики // Вопросы статистики. 2001. № 12. С. 19.

2 Валовой региональный продукт – основной показатель безопасности региона: Аналитическая записка Тамбовского областного комитета государственной статистики. Тамбов, 2003.

3 Материалы обследования деятельности индивидуальных предпринимателей в розничной торговле, проведенного Тамбовским областным комитетом государственной статистики в августе 2003 г.

*Л.Г. Гурова*

## АНАЛИЗ ПОСТУПЛЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В ЭКОНОМИКУ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2003 ГОДУ

Итоги социально-экономического развития Тамбовской области в 2003 г. свидетельствуют об улучшении динамики ряда важнейших показателей.

Индекс выпуска продукции и услуг по пяти базовым отраслям экономики\* в реальном выражении вырос в 2003 г. по сравнению с 2002 г. на 7,4 %, тогда как годом раньше прирост составлял 4,4 %.

В 2003 г. более высокими темпами, чем в 2002 г. росли: производство промышленной продукции, перевозки грузов предприятиями транспорта, оборот розничной торговли и общественного питания, объем платных услуг, предоставляемых населению, объем валовой продукции сельского хозяйства.

В течение 2003 г. сохранялась сформировавшаяся в 2001 – 2002 гг. тенденция к ухудшению (по сравнению с аналогичными периодами предыдущего года) финансовых результатов (прибыль минус убыток) деятельности предприятий и организаций области.

Сальдированный финансовый результат организаций (без субъектов малого предпринимательства, банков, страховых и бюджетных организаций) в действующих ценах по сопоставимому кругу предприятий составил 347,4 млн. р. убытков против 266,8 млн. р. прибыли в 2002 г. Наихудший сальдированный финансовый результат деятельности организаций отмечался в промышленности (–150,7 млн. р.), в сельском хозяйстве (–134,2 млн. р.), на транспорте (–74,6 млн. р.) и жилищно-коммунальном хозяйстве (–48,6 млн. р.).

**СОСТОЯНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ И РАСЧЕТОВ В ЭКОНОМИКЕ ОБЛАСТИ В 2003 Г. ХАРАКТЕРИЗОВАЛОСЬ, ГЛАВНЫМ ОБРАЗОМ, УМЕНЬШЕНИЕМ ПРОСРОЧЕННОЙ СУММАРНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ И ПРОСРОЧЕННОЙ КРЕДИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ. НА 1 ЯНВАРЯ 2004 Г. ПРОСРОЧЕННАЯ СУММАРНАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ПО ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ ОРГАНИЗАЦИЙ СОСТАВИЛА 7569,2 МЛН. Р. И С НАЧАЛА ГОДА УМЕНЬШИЛАСЬ НА 4,2 % (ЗА АНАЛОГИЧНЫЙ ПЕРИОД 2003 Г. ВОЗРОСЛА НА 0,2 %), А ПРОСРОЧЕННАЯ КРЕДИТОРСКАЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СООТВЕТСТВЕННО – 7182,5 МЛН. Р. И УМЕНЬШИЛАСЬ С НАЧАЛА ГОДА НА 3,7 % ( ЗА ТОТ ЖЕ ПЕРИОД 2002 Г. ВОЗРОСЛА НА 0,4 %).**

Как положительный момент в состоянии платежей и расчетов организаций в 2003 г. можно выделить произошедшее за этот период снижение просроченной задолженности организаций по полученным кредитам банков и займам на 12,0 % (в 2002 г. – на 2,4 %).

\* Промышленность, строительство, сельское хозяйство, транспорт, розничная торговля.

Продолжилась тенденция к росту номинальных и реальных денежных доходов населения, хотя их темп в 2003 г. замедлился. Реальные располагаемые денежные доходы населения (доходы, скорректированные на индекс потребительских цен) увеличились в 2003 г. по сравнению с 2002 г. на 9,0 % (в 2002 г. – на 14,1 %).

Внешнеторговая конъюнктура для товаров, экспортируемых с предприятий области, в 2003 г. по сравнению с 2002 г. сложилась благоприятной. Ускорились темпы роста экспорта товаров. В то же время объемы импорта росли более высокими темпами.

Внешнеторговый оборот области в 2003 г. увеличился относительно 2002 г. на 28,5 % и достиг 151,4 млн. долл. США, в том числе экспорт, составил 52,9 млн. долл. США и увеличился на 9,8 % (без учета поступлений из Белоруссии), импорт – 98,5 млн. долл. США – в 1,4 раза соответственно. Увеличилось преобладание стоимости импорта над стоимостью экспорта, отрицательное сальдо составило 45,6 млн. долл. США (в 2002 г. отрицательное – 17,4 млн. долл. США).

За 2003 г. на транзитные счета предприятий и организаций области из-за рубежа поступило средств в иностранной валюте на сумму 32,8 млн. долл. США, это на 44,5 % больше, чем в 2002 г. Больше половины поступлений средств составили средства, полученные за экспорт продукции.

В 2003 г. на текущие валютные счета предприятий и организаций области поступило 25,6 млн. долл. США. Это в 2,0 раза больше уровня 2002 г.

Почти в 2 раза увеличилось поступление текущих валютных средств на предприятия промышленности, на счета которых было направлено 24,6 млн. долл. США (96,1 % поступлений против 96,7 % в 2002 г.). При этом, если в 2002 г. валютные средства отрасли распределились преимущественно среди предприятий химической промышленности (49,1 %), машиностроения и металлообработки (24,1 %), деревообрабатывающей промышленности (18,6 %), промышленности строительных материалов (7,2 %), легкой и пищевой (1,0 %), то в 2003 г. их удельный вес составил: в химической (70,1 %), машиностроении и металлообработке (13,8 %), деревообрабатывающей промышленности (14,5 %), легкой и пищевой промышленности (1,6 %).

В 2002 г. иностранная валюта расходовалась, в основном, на продажу валюты (79,3 %), в 2003 г. основная доля также пришлась на продажу валюты (69,9 %). Расход на погашение кредитов составил 13,7 %, на импорт продукции составил 9,4 % (против 0,3 % и 14,4 % в 2002 г.), на импорт услуг – 0,1 % (0,3 % – в 2002 г.).

Одним из важнейших элементов внешнеэкономической деятельности региона является поступление иностранных инвестиций – вложение иностранного капитала зарубежными собственниками в различные отрасли экономики этого региона, с целью получения прибыли.

**К иностранным инвестициям** в экономику России относятся все виды вложений имущественных и интеллектуальных ценностей иностранными инвесторами, а также зарубежными филиалами российских юридических лиц в объекты предпринимательской и других видов деятельности на территории России, с целью получения последующего дохода. Инвестиции делятся на прямые, портфельные и прочие.

**Прямые инвестиции** – инвестиции, сделанные юридическими и физическими лицами, полностью владеющими предприятием или контролирующими не менее 10 % акций или уставного (складочного) капитала предприятия.

**Портфельные инвестиции** – покупка акций, паев, облигаций, векселей и других долговых ценных бумаг. Они составляют менее 10 % в уставном (складочном) капитале предприятия.

Инвестиции, не попадающие под определение прямых и портфельных, указываются как **прочие**.

За последние годы в экономике Тамбовской области активно участвует иностранный капитал. На деятельность иностранных инвесторов в 2003 г. приходилось около 7 % от всего экспорта, тогда как в 1997 г. этот показатель составлял лишь 0,3 %.

Инвестиционный климат для иностранных инвесторов в Тамбовской области можно охарактеризовать такими положительными факторами, как:

- слабая освоенность Тамбовского региона;
- возможность получить большую норму прибыли на вложенный капитал;
- динамичное развитие экономики региона.

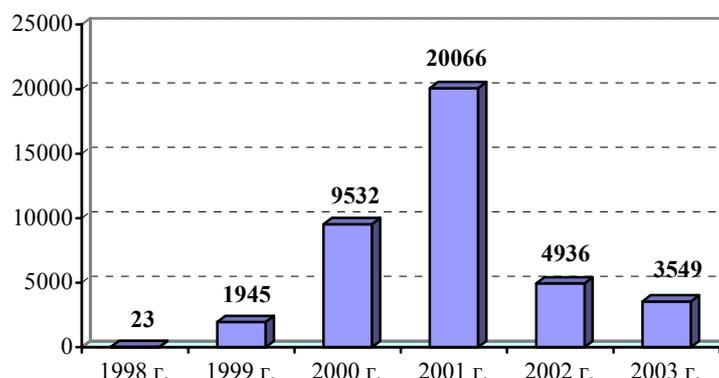
К негативным факторам в настоящее время можно отнести:

- органические сырьевые возможности региона;
- слабо развитая система страхования иностранных инвестиций от политических, коммерческих и других рисков;
- отсутствие необходимой для нормальной организации базиса инфраструктуры, транспорта, связи и т.п.
- несовершенная система налогообложения.

Не располагая значительным экономическим потенциалом, тем не менее Тамбовская область за последние годы оказалась привлекательной для иностранных инвесторов, что видно из графика:

Иностранные инвестиции наиболее активно начали поступать в область в 1999 г. и в течение периода 1999 – 2001 гг. наблюдалась устойчивая положительная динамика их поступления в экономику Тамбовской области (рис. 1).

Однако за 2002 г. в сектор нефинансовых предприятий экономики области поступило всего 4,9 млн. долл. США иностранных инвестиций или в 4,1 раза меньше 2001 г. (за 2001 г. – в 2,1 раза больше 2000 г.). За 2003 г. объем поступления иностранных инвестиций также уменьшился и составил 3,5 млн. долл. США.



**Рис. 1 Поступление иностранных инвестиций в экономику Тамбовской области (тыс. долл. США)**

Видовая структура иностранного капитала, поступающего в Тамбовскую область, также продолжала ухудшаться. Снизилась доля прямых инвестиций (наиболее эффективных для экономики) со 100 % в 2000 г. до 82,8 % в 2002 г. и 70,8 % в 2003 г., доля прочих инвестиций в форме торговых кредитов возросла до 29,2 % (в 2001 г. – 17,0 %, 2002 г. – 28,6 %). Портфельные инвестиции в 2003 г. (также как и в 2002 г.) в область не поступали.

Общий объем **прямых** инвестиций в 2003 г. по сравнению с 2002 г. уменьшился более, чем на четверть (на 28,7 %), что вызвано, прежде всего, снижением поступления взносов в капитал в 4,3 раза (с 1,4 млн. долл. в 2002 г. до 0,8 млн. долл. в 2003 г.) и снижением объемов поступления денежных средств с 0,9 тыс. долл. до 0,6 млн. долл. США (на 38,2 %).

Поступление иностранных инвестиций по отраслям экономики характеризуется данными табл. 2.

Среди отраслей экономики промышленность традиционно остается наиболее привлекательной для иностранного капитала. В 2002 г. как и в предыдущем году, также направлялись инвестиции в такие отрасли экономики, как связь и строительство.

Следует отметить, что отраслевые предпочтения иностранных инвесторов определяют и региональное распределение инвестиций – вложение капиталов в регионы с соответствующей инфраструктурой рынка, а также со сравнительно более высокой платежеспособностью населения. Поэтому вложения иностранных инвестиций в регионы области по-прежнему продолжают ограничиваться небольшим количеством городов и районов, что видно из табл. 3.

### 1 Структура и динамика поступления иностранных инвестиций

Показатель	2003 г.			Справочно: 2002 г. в % к	
	тыс. долл. США	в % к		2001 г.	итогу
		2002 г.	итогу		
<b>Инвестиции – всего</b>	<b>3549, 1</b>	<b>71,9</b>	<b>100, 0</b>	<b>24,6</b>	<b>100, 0</b>
Из них: прямые инвестиции	2514, 0	71,3	70,8	21,2	71,4
в том числе: взносы в капитал	815,4	59,5	23,0	21,2	27,8
в том числе:					
материальные и не- материальные активи- вы	259,3	55,2	7,3	14,2	9,5
денежные средства	556,1	61,8	15,7	28,5	43,6
кредиты, получен- ные от зарубежных совладельцев пред- приятий	1698, 6	67,7	47,9	21,2	27,8
прочие инвестиции	1035, 1	73,3	29,2	41,4	28,6
в том числе:					
торговые кредиты	1035, 1	73,3	29,2	50,6	28,6

### 2 Поступление иностранных инвестиций по отраслям экономики (тыс. долл. США)

Показатель	2003 г.			Спра- вочно: 2002г.
	всего	в % к итогу	в % к 2002 г.	
<b>Всего</b>	<b>3549, 1</b>	<b>100,0</b>	<b>71,9</b>	<b>4935,8</b>
в том числе: промышленность	1738, 1	49,0	63,4	2740,9
из нее:				
машиностроение и металлообработка	39,5	1,1	7,5	524,0
деревообрабаты- вающая	1698, 6	47,9	135,9	1250,0
промышленность строительных мате-	–	–	–	904,4

риалов				
легкая	–	–	–	62,5
связь	1035,1	29,2	76,7	1348,9
строительство	775,9	21,8	91,7	846,0

### 3 Вложение иностранных инвестиций в регионы Тамбовской области (тыс. долл. США)

Показатель	Поступило за 2003 г. на конец года	В % к итогу		2003 г. в % к 2002 г.
		2003 г.	2002 г.	
<b>Всего инвестиций</b>	<b>3549,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>71,9</b>
в том числе:				
г. Тамбов	1565,1	44,1	44,5	71,3
г. Котовск	245,9	6,9	–	–
г. Рассказово	–	–	1,3	–
Тамбовский район	1738,1	49,0	54,2	64,9

По общему объему поступлений инвестиций из-за рубежа в 2003 г., как и в предыдущем году, сохраняется лидерство Тамбовского района – 49,0 % от общего объема поступлений иностранных инвестиций (в 2002 г. – 54,2 %) и г. Тамбова (44,1 % и 44,5 % соответственно). Кроме вышеназванных регионов в 2003 г. значительные инвестиции поступили на предприятия г. Котовска (6,9 %).

В 2003 г. инвестиции из-за рубежа получили 12 предприятий и организаций области. Инвесторами выступали фирмы четырех стран мира.

За 2003 г. из экономики области было изъято 6,5 млн. долл. США, в основном, в виде прямых инвестиций – 2,8 млн. долл., торговых кредитов – 2,1 млн. долл., акций и паев – 0,9 млн. долл. США. Таким образом, на конец декабря 2003 г. в экономике области было накоплено иностранных валютных инвестиций в объеме 18,6 млн. долл. США против 21,3 млн. долл. США на конец декабря 2002г. Наибольший удельный вес в накопленном иностранном капитале приходился на прямые инвестиции (72,1 %). На прочие инвестиции, осуществляемые на возвратной основе, приходилось 27,6 %, на портфельные – 0,3 %.

На долю двух стран – самых крупных инвесторов нашей области (Германия и Словения) – на конец 2003 г. приходилось 88,9 % всех накопленных инвестиций, в том числе на долю прямых инвестиций из Германии приходилось 97,7 % от общего объема накопленных прямых иностранных инвестиций (табл. 4).

Капитал из *Германии*, накопленный в экономике области на конец 2003 г., был сосредоточен на предприятиях деревообрабатывающей промышленности, промышленности строительных материалов и связи (62,7 % от общего объема накоплений по области); *Словении* – в отрасли связи (26,2 %).

### 4 Объем накопленного иностранного капитала в экономике Тамбовской области по странам-инвесторам (тыс. долл. США)

Показатель	Накоплено на конец 2003 г.			В том числе			Справочно: поступило в 2003 г.
	Всего	в % к		прямые	портфельные	прочие	
		2002 г.	итогу				
<b>Всего инвестиций</b>	<b>18 637,2</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>	<b>13 441,4</b>	<b>46,6</b>	<b>5149,2</b>	<b>3549,1</b>

в том числе:							
по странам-инвесторам:							
Кипр	563,5	–	3,0	563,5	–	–	39,5
Германия	11 691,5	107, 5	62,7	11 427,2	–	264,3	1944,5
Литовская республика	2,4	104, 1	0,0	–	–	2,4	–
Нидерланды	46,6	36,9	0,3	–	46,6	–	–
Польша	18,7	100, 0	0,1	18,7	–	–	–
Словения	4882,5	83,2	26,2	–	–	4882, 5	1035,1
США	1432,0	158, 8	7,7	1432,0	–	–	530,0

В 2003 г. по сравнению с 2002 г. значительно увеличился объем накопленных инвестиций из США, почти в 1,6 раза. Также отмечается увеличение их из Германии (на 7,5 %) и Литовской республики (на 4,1 %). Снизились объемы накопления из Словении (на 16,8 %) и Нидерландов (на 63,1 %) (табл. 4).

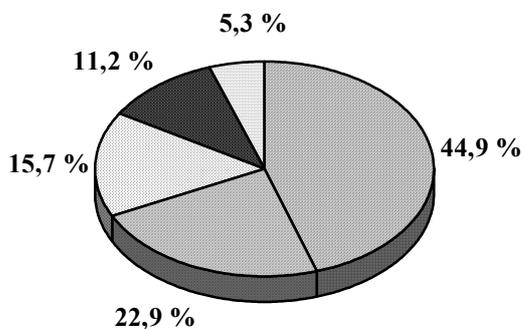
В 2003 г. вышли из состава партнеров такие страны как Хорватия и Великобритания, которые полностью ликвидировали накопления иностранных инвестиций на территории нашей области. Доля этих стран в общем объеме накопленного иностранного капитала в 2002 г. составляла 13,0 %.

Средства, поступившие из-за рубежа в 2003 г., использовали, в основном, в инвестиции в основной капитал – 63,0 % их общего объема, оплату сырья, материалов, комплектующих изделий и др. – 11,2 % и погашение кредитов банка и займов – 11,1 % (табл. 5).

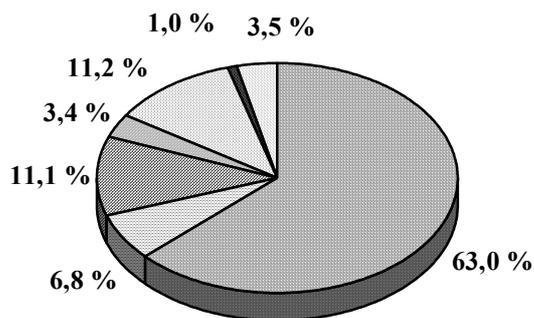
Значительно изменилась структура использования иностранных инвестиций. Так, при снижении доли средств, направленных на оплату работ и услуг сторонним организациям с 11,2 % в 2002 г. до 1,0 % в 2003 г. и на выплату процентов по полученным кредитам банков и займам с 22,9 % до 11,2 %, доля инвестиций в основной капитал возросла с

44,9 % до 63,0 % соответственно за счет роста доли инвестиций, вложенных в здания, сооружения, машины и оборудование, инструмент и инвентарь. Появились новые направления использования иностранных инвестиций, это: капитальный ремонт зданий и сооружений (6,8 % от общего объема их поступления) и погашение кредитов банка и займов (11,1 %) (рис. 2).

**2002 г.**



**2003 г.**



- Инвестиции в основной капитал
- Капитальный ремонт основных средств
- Погашение кредитов банка и займов
- Выплата процентов по полученным кредитам банков и займам
- Оплата сырья, материалов и др.
- Оплата работ и услуг сторонних организаций
- Прочее

**Рис. 2 Структура использования средств, поступивших из-за рубежа в форме иностранных инвестиций за 2002 – 2003 гг. (в % к итогу)**

*Инвестиционный доход* от вложений иностранных инвесторов в экономику области (дивиденды, доходы от акций, других ценных бумаг предприятия, от доли в уставном капитале от предоставленных кредитов и др.) увеличился по сравнению с 2002 г. в 1,8 раза и составил в 2003 г. 1,3 млн. долл. США, в том числе от прямых инвестиций соответственно в 1,2 раза и 0,3 млн. долл. США. В его структуре наибольший удельный вес (80,0 %) занимает доход от прочих инвестиций, остальную часть доходов (20 %) составляет доход от прямых инвестиций (распределенный доход по долговым обязательствам).

Весь объем дохода был получен иностранными инвесторами из Германии на предприятиях деревообрабатывающей промышленности и строительных предприятиях (54,8 %), Кипра – на предприятиях машиностроения и металлообработки (1,1 %), Словении – на предприятиях связи (29,2 %, США – на строительных предприятиях (14,9 %).

В 2003 г., также как и в 2002 г., инвестиции из Тамбовской области за рубеж не направлялись, тогда как в 2001 г. их было направлено в объеме 61,2 тыс. долл.

#### Список литературы

- 1 Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Внешнеэкономические связи: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 2000.
- 2 Россия: Экономическая конъюнктура. Информационно-аналитический сборник. Вып. 1: Центр экономической конъюнктуры при Правительстве Российской Федерации, 2004.
- 3 Социально-экономическое положение Тамбовской области за январь – декабрь 2003 г. Тамбовский облкомстат, 2004.

**В.В. Фидаров**

### **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ТОВАРНЫМ АССОРТИМЕНТОМ**

В настоящее время существует значительное число моделей управления товарным ассортиментом. Постепенное раскрытие неопределенности по прошествии времени как правило приводит к отклонению расчетных данных от фактических, что может вызвать необходимость пересмотра сформированного ранее оптимального плана. Однако изменения, вносимые в план, зачастую требуют проведения целого комплекса ресурсоемких мероприятий и влекут за собой увеличение безвозвратных затрат. Следовательно, актуальным представляется разработка индикаторов для анализа параметров модели оптимизации, с целью обоснования необходимости принятия соответствующих решений, а также наблюдения за ходом процесса реализации решения.

Начальный импульс процессу принятия решений задает информация о состоянии контролируемых параметров управляемой системы или ее отдельных элементов. Сложная система или ее отдельный компонент имеют пространственную, временную и функциональную структуру. Нарушение всей структуры или какой-либо из ее частей приводит к изменению свойств, а значит, и качества в целом.

Эффективнее определить систему в виде некоторой модели. Модель – это своеобразный «механизм» развития системы, который может «выключаться» в периоды относительной стабильности условий ее существования и «включаться» в периоды происходящих изменений в среде и внутри системы

Применительно к управлению товарным ассортиментом одним из возможных вариантов может быть представление модели, разбитой на этапы процесса принятия решения, функции менеджмента и горизонты планирования (оперативное, среднесрочное и долгосрочное), на пересечении которых обра-

зуются кластеры, довольно удобные для последующего анализа. Перечисленные выше классификаторы детализируются в нужной степени. Такое разбиение довольно удобно, поскольку позволяет представить всю систему в комплексе.

Каждый кластер можно представить в виде процесса, состояния или объекта и дать им качественную либо количественную оценку, тем самым, предоставив возможность менеджеру контролировать систему.

Кратко опишем основные параметры системы.

**Состояние.** Понятием состояния обычно характеризуют мгновенную фотографию, «срез» системы. Его определяют либо через входные воздействия и выходные сигналы (индикаторы), либо через макропараметры, макросвойства системы (давление, скорость)

**Поведение.** Если система способна переходить из одного состояния в другое, то говорят, что она обладает поведением.

**Равновесие.** Это способность системы в отсутствие внешних возмущающих воздействий (или при постоянных воздействиях) сохранять свое поведение сколь угодно долго.

**Устойчивость.** Применительно к экономическим системам определение устойчивости было дано выдающимся ученым Л.Л. Тереховым: «Устойчивость – это способность системы функционировать в состояниях, близких к равновесному, в условиях постоянных внешних и внутренних возмущающих воздействий». Это способность системы возвращаться в состояние равновесия после того, как она была из этого состояния выведена под влиянием внешних возмущающих воздействий. (При условии, что отклонения не превышают некоторого предела). Устойчивость – это способность системы, функционирующей по определенному алгоритму, достигать цели функционирования в определенной фазе развития. Функционирование систем в условиях неопределенности параметров состояния внешней и внутренней среды и достижение ими поставленных целей происходит благодаря устойчивости систем к непредсказуемым изменениям этих параметров. Показателем устойчивости является вероятность достижения поставленной цели.

Для анализа параметров системы, а следовательно, и модели применяют индикаторы, критерии, показатели.

Индикатор количественно описывает какое-либо качество, величину или процесс, что выражается:

- в количественной или качественной интегральной оценке состояния и динамики рассматриваемой системы в целом или отдельных ее компонентов;
- в указании численного значения какой-либо величины или совокупности величин, характеризующих взаимодействие и взаимосвязи между системами;
- в указании численного значения параметров характеристик исследуемых процессов и явлений;
- в указании численных значений показателей – параметров, описывающих свойства системы.

Индикаторы определяются как параметры границ, в пределах которых система, включающая организационные механизмы, технологические связи, материальные и финансовые потоки, может устойчиво функционировать и развиваться. В отличие от показателя, дающего лишь количественную констатацию, индикатор носит векторный, направленный характер. Индикаторы имеют предельные пороговые (минимальные и максимальные) уровни.

Внутри предельных границ образуется, так называемый, коридор, необходимый и достаточный для принятия управленческого решения, но при этом необходимо установление адекватных пороговых значений коридора.

Индикаторы служат для наблюдения и оперативного регулирования, тогда как критерии необходимы для оптимизации планирования, а словом «показатель» чаще всего описывают разные стороны некоторого объекта.

Покажем роль и место индикаторов, показателей и критериев непосредственно в процессе принятия решения.

1 Признание необходимости решения. Осуществляется на основе разработанного комплекса индикаторов.

Поскольку основной причиной изменений в ассортименте является нестабильность внешней среды, то целесообразно использовать при разработке индикаторов количественные и качественные характеристики детерминант спроса.

Возможные направления:

- максимальная (минимальная) разница в ценах товаров фирмы и товаров ближайших конкурентов;

- максимальная (минимальная) разница индексов конкурентоспособности, критериев потребительской удовлетворенности;
- пороговые значения доходов потребителей в данном сегменте;
- предельные значения индекса искажения информации, рассчитываемого как отношение критерия суммарной потребительской удовлетворенности, полученного на основе анкетного опроса покупателей и отражающего субъективную оценку, и показателя оценки качества продукции, отражающего объективную оценку;
- индикатор по коэффициенту опережения, учитывающему возможную задержку в принятии решений потребителями о покупке, т.е. речь идет о сопоставлении сроков внедрения и реализации мероприятий по совершенствованию компонентов товара;
- индикатор по соотношению коэффициента конкурентоспособности собственных товаров и товаров фирм-конкурентов;
- индикатор по соблюдению уровневых показателей риска и рентабельности по каждому товару, т.е. переход товара из категории «наименее рискованных» в категорию «более рискованных» может привести к необходимости дополнительного перерасчета оптимального плана.

2 Второй этап включает в себя сбор и анализ информации для выработки решения.

3 Выработка решения.

Заключается в установлении приоритетности распределения ресурсов в данный промежуток времени по каждой из групп товаров: старые товары, модернизированные и модифицированные товары или новые товары. Данный этап реализуется с использованием имеющихся критериев оптимальности.

4 Реализация решения. Включает совокупность организационных и маркетинговых мероприятий, которые можно представить в виде комплекса процессов и подпроцессов, ведущих к достижению поставленных задач.

5 Учет результатов и процесса реализации решения. Наблюдение за ходом процесса реализации решения осуществляется с помощью индикаторов.

6 Оценка и контроль результатов реализации производится на основе показателей.

7 Анализ и выявление существенных факторов, повлиявших на решение и результаты его реализации.

8 Регулирование существенных факторов доступными инструментами. Координация деятельности маркетинговых служб в области управления товарной политикой предприятия.

9 Обратная связь и корректировка. Анализ и систематическое наблюдение за управленческими решениями в области формирования товарной политики предприятия.

*О.Г. Берстенева*

## **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА**

**Теоретическое обоснование.** В информационной экономике (ИЭ) все большее значение приобретают вопросы повышения конкурентоспособности предприятия, основанные на трех главных критериях предоставляемых услуг: Быстрее, Дешевле и Качественнее.

Международная практика путем обобщения многолетнего опыта работы различных организаций выработала основные способы достижения этой цели, что нашло свое отражение в международных стандартах ИСО серии 9000.

Под термином стандарт обычно понимается набор жестко фиксированных норм, характеристик, правил, требований, установлений, которые должны неукоснительно соблюдаться сотрудниками предприятия. Таким образом, если скажем, мы раньше говорили, что телевизор имеет «знак качества», то предполагалось, что параметры телевизора должны были удовлетворять определенным требованиям, сформулированным в виде «допусков» на характеристики. Но, как известно, это не очень помогало. На Западе есть аналоги таких стандартов, например, часто упоминающиеся даже в прайс-листах на мониторы Шведские стандарты TCO 92, TCO 95, MPR. Они определяют перечень требований к мониторам, при соблюдении которых они могут считаться безопасными для окружающей среды (и в том числе и для оператора). Также, например, когда речь идет о военной промышленности, то такого рода стандарты встречаются там чаще. Там важно обеспечить совместимость отдельных компонентов, оборудова-

ния, установок для их совместной деятельности в рамках какого-нибудь комплекса. К этой же категории относятся так называемые «стандарты технологической совместимости» или «индустриальные стандарты», например, стандарты на интерфейс жестких дисков, CD ROM, дискеты и т.д. Однако они опять же ничего не говорят о качестве продукции.

Главное – это особая организация системы производства, которая называется «система качества». И главное в этой организации – это документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество. Для данного исследования это практически все процессы, относящиеся к внедрению и осуществлению интернет-банкинга (ИБ). Вроде бы простое требование. Но во многих случаях оно приводит к кардинальным изменениям в технологиях и организации производства.

Что же все-таки такое стандарты в управлении качеством? Если говорить весьма обще, то стандарт ИСО-9000 представляет общие требования по тому, как должна быть построена система учета и управления на предприятии, чтобы можно было гарантировать работу производственной системы в соответствии с требованиями системы качества. В действительности, что очень важно, этот стандарт не может обеспечить гарантированное качество продукции или услуги, в нашем случае Интернет-банковских услуг, но призван обеспечить гарантированное устранение всех недостатков процесса осуществления данной услуги, что существенно влияет на качество самого ИБ. Таким образом, данная услуга получается «наиболее вероятно качественная». При этом стандарт говорит только то, что надо сделать, но не говорит как. В принципе это разумно, действительно, как – зависит в большей мере от предприятия, и более того, один и тот же результат, может быть, достигнут различными методами, как более ресурсоемкими, следовательно, дорогостоящими, так и менее. Главное – что получится в результате, а получится должны качественные процессы.

Кратко повторимся, сделав важное уточнение – этот стандарт может быть сформулирован следующим образом: все процессы, которые могут существенно повлиять на качество готовой продукции, должны быть документированы, за выполнение этих правил должна быть назначена персональная ответственность, регулярно должна проводиться проверка соответствия реальных процессов документированным требованиям. Важно, что обязательным требованием является установление ответственности за качество процессов.

Система управления качеством – это, прежде всего, определенная философия. Философия управления качеством также требует, конечно, чтобы виновные в некачественном результате деятельности были наказаны, но самое главное, чтобы были устранены причины, которые привели к некачественной продукции, т.е. некачественные процедуры должны быть установлены и заменены качественными. Причина должна быть уничтожена в самом зародыше, так как невозможно гарантировать высокое качество продукции, если после обнаружения недостатков не выявлена и полностью не устранена причина их возникновения. На это и нацелено документирование на предприятии, поскольку эффективно управлять и вмешиваться в технологию можно только в том случае, если процессы формализованы, документированы, и можно точно установить, каким образом происходил тот или иной производственный технологический процесс.

Система качества, разработанная в соответствии со стандартом ГОСТ Р ISO 9001–96, – это структурированный набор документов, регламентирующий определенные аспекты производственной деятельности предприятия, который включает политику в области качества, руководство по качеству, методологические инструкции (описания процедур) и рабочие инструкции (протоколы, формы отчетов, описания работ и др.). В целом, указанный набор документов содержит описание наиболее типичных бизнес-процессов, имеющих отношение к качеству выпускаемой продукции и оказываемых услуг.

Проблема создания системы качества натывается еще на одну типично российскую проблему, состоящую в том, что считается написание инструкции – делается для кого-то, а не для конкретного работника. Поэтому общепринятой ситуацией является: если инструкцию полезно нарушить, ее можно нарушить. Это принципиально недопустимо на предприятиях, использующих систему менеджмента качества.

Точность и последовательность соблюдения инструкций является важнейшей гарантией качества. Менеджмент качества основан на [мировоззрении](#), признающем приоритет качества над прибылью. В результате улучшения качества и снижения затрат увеличивается доля рынка и, как побочный эффект, возрастает прибыль. Эффективность этого подхода продемонстрировала японская промышленная революция 1960-х гг. прошлого века. Стресс возникает из-за отсутствия информации о том, что реально происходит в организации. Чтобы уменьшить стрессы и иметь возможность управлять предприятием, необходимо спроектировать и внедрить

систему менеджмента, которая позволяет руководству контролировать реализацию своей политики. При этом целесообразно воспользоваться мировым опытом, который аккумулирован в международных стандартах на системы менеджмента качества.

История стандартов качества ИСО 9000 восходит к Британским стандартам BSI 5750, которые были одобрены Британским институтом стандартов (British Standard Institute – BSI) в 1979 г. В свою очередь эти стандарты часто считаются восходящими к американским военным стандартам MIL-Q9858, принятым в конце 1950-х гг. в США. Стандарты серии ИСО 9000 – это пакет документов по созданию систем качества и обеспечению качества, подготовленный членами международной организации, известной как «ИСО/Технический Комитет 176» (ISO/TC 176). Сегодня стандарт BSI 5750 известен как стандарт ИСО 9000 версии 1987 г. Термин «версии» означает, что в настоящее время данный стандарт пересмотрен. Причиной пересмотра стала необходимость учесть в стандартах требования к качеству ряда специфических продуктов, которые не были учтены при разработке первой версии стандартов. Кстати, одним из таких специфических продуктов было программное обеспечение, которое теперь тоже подлежит сертификации по ИСО. В основу новой версии стандартов ИСО серии 9000 положен процессный подход при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Производство товаров и услуг – это процессы, и управлять следует процессами.

В настоящее время семейство (серия) ИСО 9000 включает:

- все международные стандарты с номерами ИСО 9000 – 9004, в том числе все разделы (которые могут модифицироваться отдельно) стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
- все международные стандарты с номерами ИСО 10001 – 10020, в том числе все их разделы;
- ИСО 8402 и в отдельных случаях некоторые другие стандарты, определяющие специфическую деятельность поставщика.

Три стандарта из серии ИСО 9000 (ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003) являются фундаментальными документами Системы Качества, определяют методологию обеспечения качества и представляют собой три различные модели функциональных или организационных взаимоотношений между участниками системы качества (как правило «поставщик», «потребитель», «субконтрактор» или «субпоставщик»). Собственно именно по этим стандартам и проводится сертификация «поставщика», являющегося основным объектом управления качеством.

Получившая система стандартов (точнее ее подмножество – 9001 – 9003) обладает определенной вложенностью, то есть каждый последующий стандарт определяет систему качества для более узкой области, нежели предыдущий. Стандарты 9000 и 9004 определяют общие требования к системе качества и модели управления качеством.

**Процесс сертификации.** Для того чтобы получить вожделенный лейбл, свидетельствующий о соответствии системы качества стандартам ИСО 9000, необходимо пройти процесс сертификации.

Общие принципы и правила организации работ по сертификации систем качества в Российской Федерации определяет введенный в действие с 1 октября 1995 г. национальный стандарт ГОСТ Р 40.001–95.

Под сертификацией продукции, услуг и иных объектов (далее – продукция) понимается процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция или услуга соответствует установленным требованиям.

Основными целями сертификации являются:

- создание условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке Российской Федерации, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;
- содействия потребителям в компетентном выборе продукции или услуги;
- защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
- контроль безопасности продукции или окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Объектами сертификации являются продукция, услуги и иные объекты, включая процессы, работы, системы качества и др. («услуга – результат и взаимодействия исполнителя и потребителя и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя»).

**Сертификация может иметь обязательный и добровольный характер.** Обязательной сертификации подлежит продукция (услуга), на которую законами или государственными стандартами Россий-

ской Федерации установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя и требования охраны окружающей среды.

Номенклатуру товаров, подлежащих обязательной сертификации, определяет Госстандарт России, другие государственные органы управления в соответствии с их компетенцией, на которые законодательными актами Российской Федерации возлагаются организация и проведение работ по обязательной сертификации.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольную сертификацию могут проводить юридические лица, взявшие на себя функцию органов по добровольной сертификации и зарегистрировавшие системы сертификации в Госстандарте России, а также органы по обязательной сертификации (в пределах их области аккредитации)

**Порядок проведения сертификации систем качества.** Порядок проведения сертификации систем качества регламентируется ГОСТ Р 40.003–96, утвержденным и введенным в действие Постановлением Госстандарта России от 13.06.1996 № 374.

ГОСТ Р 40.003–96 устанавливает:

- цели и условия сертификации систем качества;
- требования к объектам проверки;
- требования к участникам проверки;
- проведение сертификации систем качества;
- требования к рабочему языку;
- требования к конфиденциальности информации;
- последовательность процедур сертификации систем качества;
- форму декларации-заявки на проведение сертификации систем качества;
- исходные данные для предварительной оценки состояния производства;
- формы документов, используемых при сертификации систем качества.

В соответствии с пунктом 4.1 ГОСТ Р 40.003–96 основными целями проведения сертификации систем качества являются:

- подтверждение соответствия системы качества и ее элементов требованиям, установленным в соответствующих нормативных документах;
- подтверждением заявленных производителями возможностей стабильно выпускать продукцию (работы, услуги) запланированного качества в установленные контрактами (договорами) сроки и в запланированных объемах;
- создание благоприятных условий для сертификации продукции;
- создание уверенности у потребителей продукции (работ, услуг), руководства организаций – изготовителей и других заинтересованных сторон в возможности изготовителей обеспечить продукцией (работами, услугами), соответствующей установленным требованиям.

Деятельность по сертификации в Российской Федерации основана на законах Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Принят Госдумой 5.12.1995), «О сертификации продукции и услуг» и других законодательных и нормативных актах. К основным нормативным документам, регламентирующим деятельность по сертификации, относятся:

- Правила по проведению сертификации в Российской Федерации (утверждены Постановлением Госстандарта России от 16.02.1994 № 3);
- Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации;
- Основные положения и порядок сертификации услуг (утверждено Постановлением Госстандарта России от 1.12.1993 № 24);
- РОСС RU.0001.01.0006 от 27.09.94;
- ГОСТ Р 40.001–95 Правила по проведению сертификации систем качества в Российской Федерации;
- ГОСТ Р ИСО 9001–2001 Система менеджмента качества. Требования;
- Р –50-601-44–96 Применение стандартов ИСО серии 9000 на малых предприятиях.

Зачем сертифицироваться по ISO 9000?

Ясно, что управлять качеством должны все, кто хочет сохранить конкурентоспособность на рынке. Вряд ли кто-то станет отрицать важность повышения качества для успеха на рынке. Другое дело – дорогостоящая процедура сертификации. Стоимость сертификации системы качества состоит из:

- стоимость создания системы качества

- стоимость услуг по аудиту и фиксированная плата за сертификацию
- стоимость поддержания системы качества в актуальном состоянии и стоимость периодического аудита.

Сертификация по стандартам ISO 9000 предполагает соответствие системы качества предприятия ряду как содержательных, так и формальных требований. Процесс приведения системы качества в соответствие этим требованиям может быть весьма трудоемким и, как правило, занимает много времени. Поэтому, прежде чем принять решение о подготовке системы качества к сертификации по ISO 9000, руководство предприятия должно тщательно взвесить все «за» и «против», а также ясно определить, зачем предприятию нужен сертификат на систему качества.

Разработка документов СК является необходимым, но не единственным условием получения сертификата по стандарту ISO 9000. По мнению признанных аудиторов, таких как Госстандарт РФ, Российский морской регистр судоходства, Lloyd's Register, Det Norske Veritas, наиболее существенным моментом в подготовке компании к сертификации является внедрение СК и обеспечение ее функционирования в течение не менее трех месяцев.

В принципе предприятие может создать систему качества совершенно самостоятельно, не прибегая к помощи консультантов. Однако если предприятие не имеет опыта в такой деятельности, то полезно бывает пригласить специалиста уже на этом этапе, что позволит в будущем сократить количество сертификационных аудитов.

Далее с помощью внешнего аудита качества предприятие должно удостовериться, что созданная система качества соответствует требованиям ИСО 9000 и, если это произошло, то она получает соответствующий сертификат. Обычно с первого раза пройти аудит не удастся, так как в его ходе выявляются недостатки системы качества. На их устранение выделяется некоторое время, после которого аудит повторяется. Такой процесс считается нормальным и закладывается в проект сертификации. Проект сертификации является плодом совместной деятельности регистратора (специализированной компании, имеющей право проводить сертификацию) и компании-претендента. Обычно с третьей – четвертой попытки сертификация проходит.

Далее предприятие обязано поддерживать систему качества в актуальном состоянии, что означает отслеживание всех изменений, происходящих в производственных процессах в документации и процедурах системы качества. Для подтверждения соответствия системы качества предусмотрены процедуры периодического аудита системы качества, в результате которых сертификация может быть либо подтверждена, либо приостановлена, либо аннулирована.

Практика работы на отечественном рынке показывает, что наиболее важной проблемой создания корпоративной системы качества является эффективная мотивация и обучение. Только при условии ясного понимания руководством компании предмета, целей, методологии и практики внедрения системы качества возможно достижение результата.

Сертифицированная система управления качеством позволит предприятию:

- повысить имидж Вашей компании в глазах иностранных и российских партнеров, инвесторов;
- побеждать в конкурентной борьбе;
- предоставит возможность получения льготных кредитов
- предоставит возможность получения государственного, муниципального, городского заказа на производство работ и услуг
- реализовывать продукцию по мировым ценам;
- облегчить управление всей деятельностью предприятия;
- снизить непроизводительные затраты;
- повысить качество продукции/ услуг;
- усовершенствовать систему управления и повысить ее эффективность;
- обеспечить преимущество при получении лицензий и государственных заказов;
- привлечь новых клиентов.

Сертификат соответствия ИСО 9000 гарантирует клиентам предприятия, что они заключают договор со стабильно работающей организацией, которая располагает соответствующей материально – технической базой, высококвалифицированными специалистами и системой управления качеством, соответствующей международным стандартам. Наличие сертификата ИСО 9000 сегодня практически везде является обязательным условием для начала отношений между заказчиком и подрядчиком.

**Методическое обоснование.** Концепции модернизации Российской банковской системы на период до 2010 г. ставят главной задачей банковской политики – повышение качества современной банковской деятельности. Качество банковской деятельности понимается в большинстве случаев как степень удов-

летворения различных участников от предоставляемых банком продуктов и услуг. Это вполне соответствует официальному определению понятия качества как степени соответствия присущих характеристик требованиям.

В настоящее время перед Российскими банками остро стоит проблема вхождения в мировое банковское пространство. Однако при переходе к ИБ возникают сложности, одна из которых связана с необходимостью авторитарного подтверждения соответствия качества Интернет-банковских услуг. Выходом из этой ситуации является сертификация системы менеджмента качества ИБ на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 : 2000.

Политика банка в области качества ИБ имеет следующие цели:

- занять ведущее положение на рынке банковских услуг;
- непрерывно повышать удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон путем постоянного улучшения эффективности функционирования банка;
- активно и равноправно сотрудничать с ведущими отечественными и зарубежными банками.

Главной задачей банка в области политики качества ИБ является удовлетворение общества в более эффективных банковских услугах, тем самым расширяя потенциальный круг своих клиентов.

Система менеджмента качества ИБ и этапы работы по подготовке ее к сертификации.

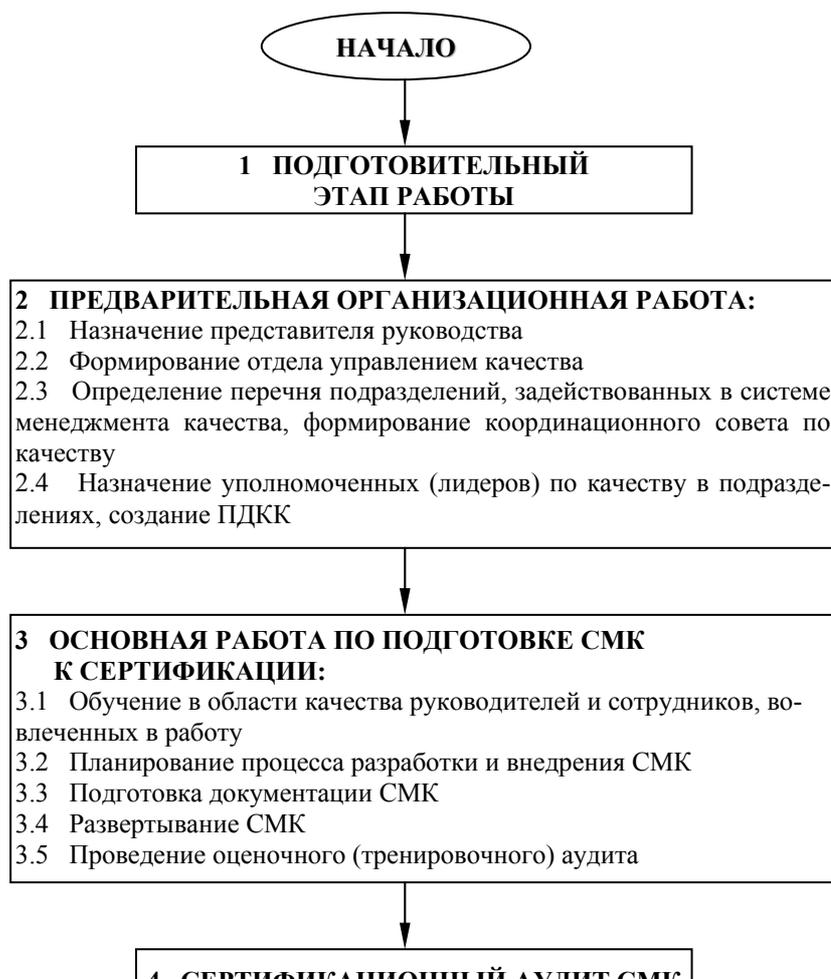
Прежде всего, необходимо принять решение приступить к работам по подготовке системы менеджмента качества ИБ к сертификации в системе ГОСТ Р. При этом планируется использовать методику подготовки системы менеджмента качества к сертификации, включающую в себя следующие этапы, представленные на рис. 1.

1 Во время подготовительного, на протяжении значительного промежутка времени, рассматривают вопросы о необходимости и сущности внедрения последующей сертификации системы менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям международным стандартам ИСО серии 9000 версии 2000 г.

Имеющийся опыт показывает, что к моменту готовности системы менеджмента качества к сертификации политика в области качества бывает неоднократно переработана.

2 Этап предварительной организации работы включает в себя следующие подэтапы.

2.1 Назначение представителя руководства по качеству, который в дальнейшем будет руководителем проекта по созданию и подготовке системы менеджмента качества к сертификации. К представителю руководства по качеству предъявляются следующие требования:



### **Рис. 1 Алгоритм подготовки к сертификации системы менеджмента качества Интернет-банкинга**

- подготовленность по вопросам управления качеством и по системам менеджмента качества;
- знание в деталях всех процессов обучения персонала, хорошее представление об ИБ;
- известность и авторитетность человека в банке;
- увлеченность системой менеджмента качества.

2.2 Представитель руководства формирует отдел управления качеством (ОУК), работники которого помогают ему в организации и контроле работ по подготовке системы менеджмента качества ИБ. Если в банке нет собственного консультационного центра по проблемам качества, то для планирования и организации работ по подготовке СМК к сертификации могут быть приглашены консультанты.

2.3 Руководство банка совместно с представителем руководства по вопросам качества определяют перечень отделов, участвующих в работе, и приказом председателя банка формируется координационный Совет по качеству. Председателем координационного Совета по качеству является председатель банка, а его заместителем – представитель руководства по вопросам качества.

2.4 Члены координационного Совета по качеству, каждый в своем подразделении, назначают ответственных (уполномоченных, лидеров) по качеству, из которых организована постоянно действующая комиссия по качеству (ПДКК). Члены ПДКК в дальнейшем значительную часть своего времени будут уделять подготовке своих подразделений и банка в целом к сертификации СМК ИБ, но при этом их основные производственные обязанности с них, как правило, не снимаются (по усмотрению председателя банка или начальника отдела возможно некоторое снижение основной нагрузки).

Ответственные (уполномоченные, лидеры) по качеству включаются в состав ПДКК приказом председателя банка, при этом им может быть присвоен статус заместителя руководителя подразделения по качеству. Желательно, чтобы в состав ПДКК вошли так называемые неформальные лидеры, способные активно вовлекать рядовых сотрудников в работу по подготовке СМК ИБ к сертификации, стремящиеся сделать карьеру и включенные в резерв банка для дальнейшего административного роста.

2.5 Представитель руководства по вопросам качества, совместно с членами Совета по качеству и членами ПДКК, составляют план мероприятий, необходимых для осуществления основных работ по подготовке СМК ИБ к сертификации.

3 Основная работа по подготовке системы менеджмента качества ИБ к сертификации.

Этот этап включает в себя выполнение следующих работ.

3.1 Обучение высшего руководства и сотрудников, вовлеченных в работу подразделений банка по проблемам качества ИБ. В процессе обучения рассматриваются следующие вопросы:

- терминология и основные понятия, связанные с качеством;
- основные концепции международных стандартов ИСО серии 9000;
- политика и цели банка в области качества ИБ;
- иерархия, порядок разработки и внедрения документации СМК ИБ;
- основные статистические методы и инструменты контроля и управления качеством ИБ;
- внутренние проверки качества ИБ в рамках СМК;

В процессе обучения для слушателей рекомендуются следующие объемы обучения:

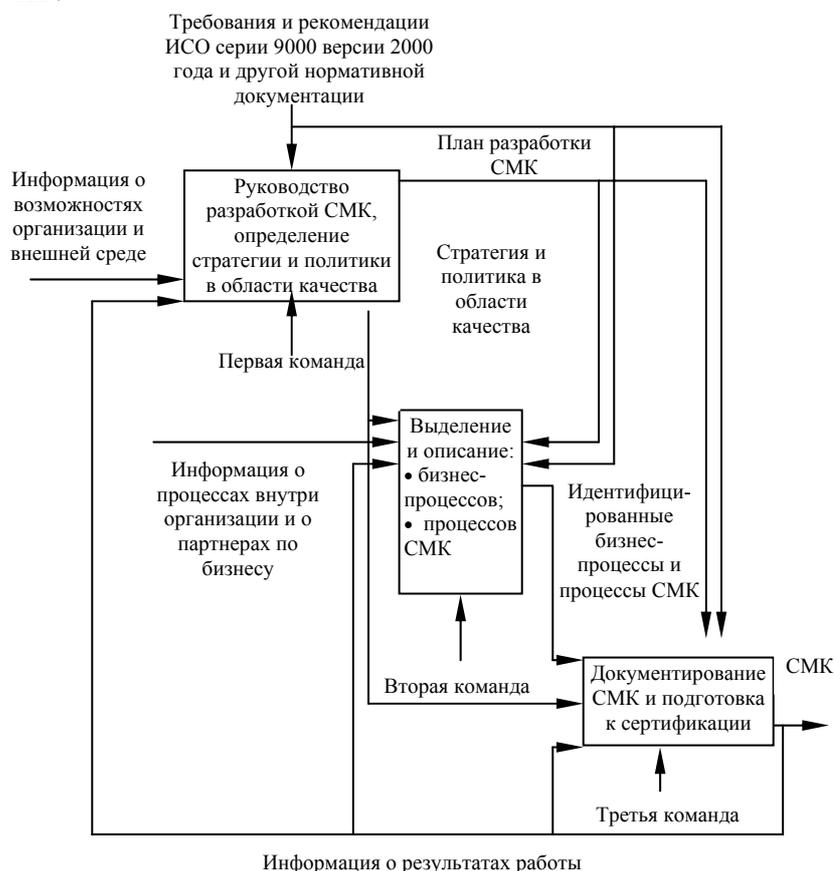
- высшее руководство – (10...18) часов (1...30 дня);
- главные специалисты – (40...50) часов (до 1 недели);

- специалисты – (70...90) часов (до 2 недель);
- сотрудники – (8...10) часов (1 – 2 дня).

### 3.2 Планирование процесса разработки и внедрения СМК ИБ.

Процесс разработки СМК ИБ можно представить в виде трех этапов, для руководства и осуществления каждого из которых предполагается использовать специальные команды, взаимодействие которых представлено на рис. 2.

**Первую команду**, обеспечивающую руководство разработкой СМК и определение стратегии банка в области качества, в которую входят высшее руководство банка и представитель руководства по качеству, возглавляет председатель банка. В состав команды входят также главный экономист, главный бухгалтер, начальники отделов, менеджер, специалисты по маркетингу и другие специалисты банка. Эта команда ответственна за организацию изучения стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года руководителями, специалистами и служащими, а также за последующее использование в деятельности банка принципов менеджмента качества. Особое внимание планируется уделить разработке системы стимулирования и мотивации персонала, вовлечению сотрудников банка в СМК ИБ. Эта команда формирует цели разработки СМК ИБ, разрабатывает программу работ и доводит ее до сотрудников банка через начальников отделов и уполномоченных по качеству. В дальнейшем первая команда осуществляет оперативное руководство всей работой, контролирует выполнение программы работ, при необходимости разрешает спорные и конфликтные вопросы. Согласно ГОСТ Р ИСО 9004–2001 политику в области качества рекомендуется увязывать с общей стратегией банка. Поэтому одним из основных результатов работы этой команды является определение стратегии банка, а также подготовка, опубликование и последующая корректировка Политики в области качества ИБ.



**Рис. 2 Параллельно-последовательный процесс создания системы менеджмента качества**

**Вторая команда** предназначена для выделения и описания основных бизнес-процессов банка и для идентификации процессов системы менеджмента качества в соответствии с рекомендациями и требованиями. Команда формируется из руководителей банка, ответственных за соответствующие этапы осу-

щества Интернет-банковских услуг: проектирование, разработка процессов предоставления данной услуги, материально-техническое снабжение, предоставление услуги, проверка и контроль качества Интернет-банкинга

Итак, для идентификации процессов СМК в состав команды входят руководители и специалисты, ответственные за соответствующие процессы СМК, в частности представитель по качеству, начальник отдела управления качеством. В процессе описания процессов СМК команда последовательно выполняет следующие действия:

- идентификация процессов, в том числе присвоение процессам наименования;
- назначение владельцев процессов;
- идентификация входов, выходов, ресурсов и управляющих воздействий процессов системы менеджмента качества;
- определяется последовательность и взаимодействие процессов.

Ниже приведена карта процессов СМК ИБ (рис. 3).

Представленное слева от наименования процесса идентификационное обозначение применяется при обозначении документированной процедуры, описывающей этот процесс. Процессы в организации схематично делятся на четыре иерархических уровня. Нулевой уровень А0 отображает главную цель деятельности банка при осуществлении ИБ – качество предоставляемой услуги. На первом уровне расположены главные процессы организации, деятельность по которым регламентируется разделами стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. В идентификационном обозначении процессов используется буквенно-цифровое обозначение. Для обозначения первого уровня служит латинская буква «А», сопровождаемая цифрами, отличными от нуля (А4, А5, А6, А7 и А8). Для обозначения второго уровня – латинская буква «В», третьего – латинская буква «С». Далее осуществляется декомпозиция процессов в соответствии со структурой стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Работа по декомпозиции процессов прекращается, когда глубина анализа процессов СМК ИБ достаточна, чтобы перейти к определению затрат на выполнение основных процессов СМК, например, на основе рекомендаций британского стандарта BS 6143 : 1992.

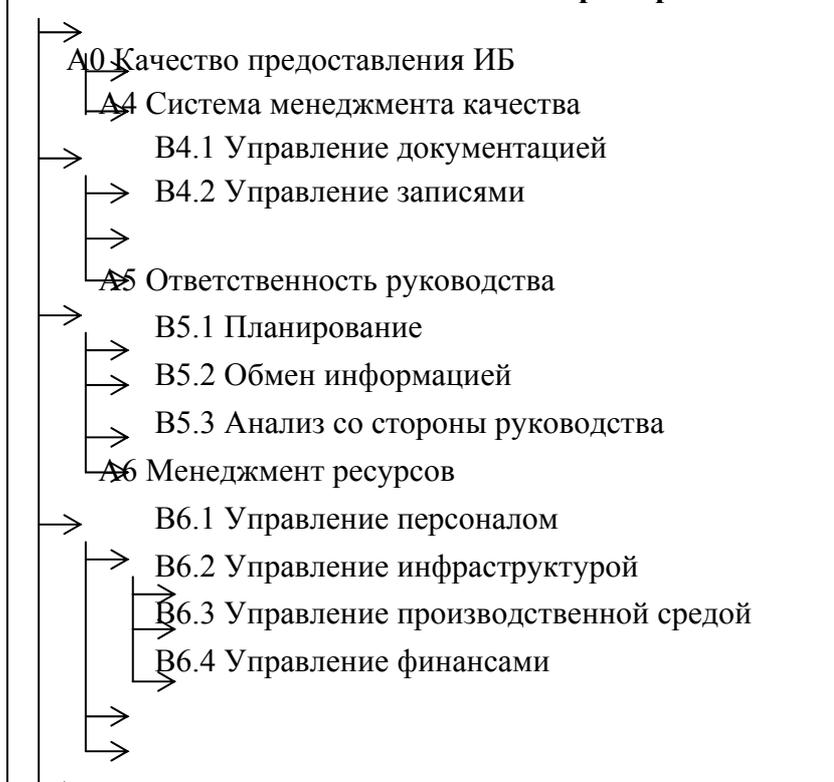
Результатом работы этой команды является идентифицированные процессы СМК ИБ, перечень и сведения о которых передаются третьей команде для разработки документации и подготовки СМК ИБ к сертификации.

**Третья команда** осуществляет документирование СМК ИБ и ее подготовку к сертификации. В рамках этой работы детализируются результаты работ других команд. В составе команды работают члены ПДКК. Работа этой команды более подробно рассмотрена в пункте 2.3. Руководителем третьей команды является начальник отдела управления качеством.

### 3.3 Подготовка документации СМК ИБ.

Эта работа начинается с разработки руководства по качеству, которое является основным документом, определяющим всю систему менеджмента качества ИБ. Этот документ информирует персонал банка о политике и целях в области качества ИБ, а так же о мерах по выполнению поставленных задач.

**Карта процессов СМК ИБ**



- A7 Процессы жизненного цикла услуги
  - V7.1 Процессы связанные с потребителями
    - C7.6.1 Предоставление Интернет-банковской услуги
    - C7.6.2 Идентификация и прослеживаемость
    - C7.6.3 Хранение, поставка
  - V7.2 Управление устройствами для мониторинга и измерение
  - V7.3 Управление собственностью потребителей
- A8 Измерение, анализ и улучшение
  - V8.1 Мониторинг и измерения
    - C8.1.1 Внутренние аудиты
    - C8.1.2 Мониторинг и измерение услуги
  - V8.2 Управление несоответствующей услугой
  - V8.3 Анализ данных
  - V8.4 Улучшение
    - C8.4.1 Постоянное улучшение
    - C8.4.2 Предупреждающие действия
    - C8.4.3 Корректирующие действия

### **Рис. 3 Карта процессов СМК ИБ**

Руководство по качеству дает информацию потребителям о методах и средствах управления качеством Интернет-банковских услуг, предоставляемых банком.

Руководство по качеству содержит:

- описание целей и политики в области качества ИБ;
- организационную структуру банка;
- меры, принимаемые для достижения требуемого или планируемого уровня качества ИБ;
- список и сведения о содержании документированных процедур, которые разработаны для подтверждения выполнения каждого намеченного пункта.

Эти документированные процедуры будут оформлены в виде стандартов банка.

Необходимо будет заняться доработкой документов третьего уровня (должностные и рабочие инструкции, стратегии выполнения бизнес-плана и т.п.)

Документацию должны разрабатывать те, кто являются владельцами процессов, рассматриваемых в этой документации.

3.4 Развертывание систем менеджмента качества ИБ (работа по документации) и проведение серии внутренних проверок.

На этом этапе, в процессе работы по требованиям разработанной документации СМК ИБ, предстоит выявление возможных неточностей и недочетов, допущенных на предыдущих этапах. На этой стадии предоставляется возможность внесения изменений и дополнений в документацию СМК ИБ с учетом опыта практической работы по требованиям этой документации.

Существенным для успешного достижения целей данного этапа является то, чтобы максимально большая доля пользователей документации СМК ИБ являлась бы одновременно и разработчиками этой документации (предыдущем этапе). При этом условии каждый разработчик-пользователь не будет искать виновных в ранее допущенных неточностях, а все свои усилия направят на конструктивную работу по улучшению документации (руководство по качеству, документированных процедур, документов, необходимых для обеспечения эффективного планирования, работы и управления процессами, ведение записей о качестве).

Этот этап предусматривает проведение серии внутренних аудитов (проверок) СМК ИБ силами ранее подготовленных собственных внутренних аудиторов. При этом каждый внутренний аудитор приобретает практический опыт планирования, подготовки, проведения и составления отчетов о результатах проверок.

### 3.5 Проведение оценочного (тренировочного) аудита.

Целью оценочного (тренировочного) аудита является получение информации о степени готовности подготовленной СМК ИБ к сертификации на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Для большего успеха тренировочного аудита можно пригласить внешних специалистов-экспертов по сертификации СМК. Если в результате оценочного (тренировочного) аудита высшее руководство банка получит подтверждение достаточной степени готовности СМК ИБ к сертификационному аудиту, то рекомендуется издать приказ:

- предписывающий всем отделам в определенный срок (например за месяц) привести всю имеющуюся документацию в соответствие со всеми ранее утвержденными изменениями и дополнениями;
- рекомендуящий прекратить прием каких-либо новых предложений по изменению или улучшению существующей СМК ИБ до момента прохождения сертификационной проверки.

3.6 Обращение банка в орган по сертификации систем качества является завершающим этапом основной работы.

### 4 Сертификационный аудит системы менеджмента качества ИБ.

Проведение сертификации СМК пока еще определяется ГОСТ Р 40.003–2000. В ближайшее время следует ожидать замены этого стандарта на новую редакцию.

Сертификационный аудит СМК проводится экспертами органа по сертификации. В этот период эксперты-аудиторы осуществляют проверку документации СМК ИБ, а затем оценивают соответствие фактического состояния дел требованиям Политики в области качества, требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и требованиям разработанной документации (руководства по качеству, документированных процедур, документов нижнего уровня) путем опроса и наблюдения за работой персонала банка.

При успешном прохождении этой стадии при осуществлении Интернет-банковских услуг банк получает сертификат соответствия на разработанную и внедренную СМК ИБ. Действие этого сертификата (обычно выдаваемого на три года) в дальнейшем должно подтверждаться по результатам ежегодных инспекционных проверок.

Сам процесс подготовки к сертификации СМК ИБ способствует улучшению качества услуги ИБ, уменьшает вероятность появления несоответствий (дефектов) в процессах предоставления Интернет-банковской услуги. Наличие сертификата соответствия СМК ИБ требованиям ГОСТ Р 9001–2001 упрощает взаимодействие с другими банками, в том числе и с зарубежными, имеющими аналогичные сертификаты, повышает конкурентоспособность ИБ на рынке банковских услуг, укрепляет доверие потребителей к банку и к данной услуге, способствует успешному вхождению и закреплению банка на международном рынке банковских услуг.

#### Список литературы

1 Уткин Э.А., Морозова Г.И., Морозова Н.И. Нововведение в банковском бизнесе России. М.: Финансы и статистика, 1998.

2 Управление качеством: учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 334 с.

3 Управление организацией: Учебник / Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2003. 716 с.

4 Управление современной компанией: Учебник / Под ред. проф. Б. Мильнера и проф. Ф. Лиса. М.: ИНФРА-М, 2001. 586 с.

5 Менеджмент качества. Проект ИСО 9000 // [http://www.iso9000.ru/Technol\\_qual/economqual.htm](http://www.iso9000.ru/Technol_qual/economqual.htm).

6 Система качества как часть системы управления. Проект ИСО 9000 // [http://www.iso9000.ru/man\\_qual/SO\\_SM.html](http://www.iso9000.ru/man_qual/SO_SM.html).

7 Колесников С.Н. Управление качеством и ИСО 9000 // <http://www.citforum.ru/cfin/articles/iso9000.shtml>.

*Ю.Г. Кирилина, В.В. Дробышева*

О ПРОВЕРКЕ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ НА ЭКЗАМЕНАХ  
ПО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ

---

---

Экзамен является основной формой проверки и оценки знаний студентов. Общеизвестно, изучение экономической теории и проверка знаний студентов составляют единый процесс, находясь в неразрывной связи.

Задача учебного процесса – научить студентов увидеть те глубинные процессы, которые протекают в экономической жизни общества, уяснить их содержание, познав скрытые в них противоречия, помочь им выработать умение использовать знания экономической теории для анализа реальных явлений в экономике. Многообразные формы текущего контроля за работой студентов (контрольные работы, экспресс-контроль после изучения каждой темы, контроль на семинарах, собеседования со студентами, не проявляющими свои знания на семинарских занятиях, беседы по подготовке докладов, рефератов, индивидуальные и тематические консультации и др.) одновременно являются средством закрепления их знаний.

Экзамен – завершающее звено в учебном процессе, способ обобщения студентами своих знаний. Готовясь к экзамену, студенты дополняют и уточняют многое из того, что в семестре или учебном году они усвоили недостаточно полно, а также изучают темы курса, которые они по каким-то причинам пропустили. Экзамены имеют и большое воспитательное значение, они повышают ответственность студентов за свою учебную работу. В этот период задача студентов – сосредоточить свои силы и способности только на учебе.

На наш взгляд, в экзаменационные билеты целесообразно включать такие вопросы, на которых можно действительно проверить не только глубину и объем знаний студентов, но и овладение ими логики экономического мышления, умение рассуждать, анализировать, обобщать факты экономической жизни, делать самостоятельные выводы.

Важный момент экзамена – оценка знаний. Задача преподавателя – окончательно проверить и объективно оценить знания студентов по пройденному курсу. Студенты, сдающие устный экзамен, имеют разный объем знаний по количеству усвоенного материала и по качеству его проработки. Только объективная оценка может быть средством обучения и воспитания студентов. Анализ методик определения критериев экзаменационных оценок показывает, что содержащиеся в них требования недостаточно конкретизированы, расплывчаты. Представляется необходимой разработка единых научно обоснованных критериев оценки знаний в соответствии с общероссийскими стандартами экономического образования, учитывающих уровень мышления, усвоения<sup>1</sup> теоретических основ курса, умение приложить теорию к практике.

На наш взгляд, заслуживают внимания такие критерии знаний<sup>2</sup>, которые получили положительную оценку в методической литературе.

#### **Оценка «отлично».**

Ответ студента строится на уровне самостоятельного мышления с элементами творческого мышления. Прочное знание структуры курса, темы, излагаемого вопроса, глубокое знание понятийного аппарата. Прочное усвоение программного материала. Умение синтезировать знание по ряду тем. Студент не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов. Глубокое знание первоисточников (оригинальной литературы): умение излагать их содержание, делать обобщения, выводы. Умение применять основные положения экономической теории для анализа современной действительности.

---

<sup>1</sup> Усвоение – это знание учебной программы, превышающее принятую государством минимальную норму. Иными словами, усвоение – это знание свыше 60 % объема программы. Опыт свидетельствует, что знание программы ниже 60 % считается не приемлемым, его нельзя считать усвоенным.

<sup>2</sup> Оценка – это выраженная в цифрах степень усвоения знания или цифровое выражение процентного показателя усвоенности программы.

#### **Оценка «хорошо».**

Ответ студента строится на уровне самостоятельного мышления, глубокое знание структуры курса. Грамотное и по существу изложение материала. Твердое усвоение программного материала. Допускаются несущественные неточности в ответе. Студент может применять свои знания к анализу современной действительности. Знание оригинальной литературы.

#### **Оценка «удовлетворительно».**

Ответ студента строится на уровне репродуктивного мышления. Слабо знает структуру курса. Усвоил только основную часть программного материала. Допускает недостаточно правильные формулировки. Материал излагается с нарушением последовательности. Знакомился с первоисточниками, но недостаточно владеет навыками делать по ним обобщения и выводы. Испытывает затруднения в применении знаний к анализу реальных явлений в экономике.

**Оценка «неудовлетворительно».**

Студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, не может увязать материал с современностью, не знает основного содержания первоисточников.

Применение современных технологий обучения студентов предполагает сочетание традиционных форм контроля знаний студентов на экзаменах и высокоавтоматизированных систем текущего и итогового тестирования, адекватных государственному образовательному стандарту высшей школы. Это открывает широкие возможности для совершенствования методики экзаменов по экономической теории, что будет во многом способствовать дальнейшему повышению качества знаний студентов.

Вместе с тем возникает проблема поиска рациональных вариантов оценки знаний, перехода к более точным шкалам оценивания знаний.

Как известно, 5-балльная шкала была утверждена Министерством народного просвещения России в 1837 г., а позже была отменена. В 1935 г. решением ЦК ВКП(б) ее восстановили. Оценка знаний при этом выражалась не цифрами, а словами: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «плохо» и «очень плохо».

Употребляемая в настоящее время в России пятибалльная шкала применяется с 1944 г. Поскольку различия между «1» и «2» практически нет, эта шкала применяется как 4-балльная.

Опыт показывает, 5-балльная (4-х) система сыграла свою историческую роль. Сегодня необходимо переходить к более точным шкалам оценивания знаний. Так, с использованием компьютерной системы тестирования, в вузах знания все чаще оцениваются по 100-балльной шкале. По аналогии с единым государственным экзаменом (ЕГЭ), такая форма сдачи – одна из технологий оценки качества знаний, которая становится международной нормой, используемой во многих странах. Поскольку наша страна стремится войти в Европейское сообщество, в Болонский процесс, эта технология становится распространенной и в России.

Объективность оценки уровня подготовки студентов на основе тестирования определяется качеством контрольно-измерительных материалов (КИМ) – набором тестов, содержащих текстовую информацию, графические образы, математические модели сложных социально-экономических процессов и т.д. Синергетичность явлений и процессов, изучаемых экономической теорией, открывает поистине неограниченные возможности подготовки обширного массива контрольно-измерительных материалов, позволяющих выявить уровень интеллекта и эрудиции, профессионализм и компетентность, нравственность и толерантность, творческие способности и культуру студента.

Современный подход к образовательному процессу ставит, в свою очередь, и перед преподавателем новую задачу, не столько передачу знаний, а передачу know how, т.е. обучение студентов наиболее общим способам познания, навигации в информационном потоке и методам самообразования и самоорганизации. Синергетические знания – это не просто информация, но новый способ мышления и видения мира, который соответствует потребностям перехода к информационному обществу, где главным ресурсом должен стать человек-новатор. Эти качества следует сформировать, выявить и объективно оценить.

*Г.Н. Алексеева*

## ДОКУМЕНТООБОРОТ В БУХГАЛТЕРИИ

---

---

Для выполнения своей полноценной профессиональной деятельности бухгалтер должен обладать рядом специфических знаний, умений и навыков, личностных и профессиональных качеств. Современный бухгалтер – это уже не «человек-арифмометр». От бухгалтеров можно услышать такую шутку: «бухгалтер не профессия, а диагноз врача!». Действительно, эта профессия, может быть, больше, чем любая другая, требует определенного склада ума и характера.

Бухгалтер должен обладать особым складом мышления, который можно назвать бухгалтерским интеллектом. По нашему мнению, также к интеллектуальным навыкам бухгалтера можно отнести: способность к знанию, абстрактное логическое мышление, индуктивное и дедуктивное мышление и критический анализ;

особенность выявлять и предугадывать проблемы и находить приемлемые альтернативные решения. Это обусловлено тем, что бухгалтерский учет – начало экономической науки, «азбука и язык бизнеса».

Особенно это касается организаций малого бизнеса, где бухгалтер наряду со своими функциональными обязанностями, выполняет и другие смежные с данной специальностью функции.

Как показывает практика, неправильное составление тех или иных документов (а тем более их отсутствие) – это одна из основных причин возникновения конфликтов с налоговыми органами, партнерами по бизнесу, собственными работниками. При отсутствии надлежащим образом оформленных документов, организация сталкивается с необходимостью доказывать факт осуществления ею тех или иных финансово-хозяйственных операций (получения и отгрузка продукции, несения затрат производственного характера и т.п.) с помощью иных имеющихся в ее распоряжении документов, что в ряде случаев бывает затруднительно.

Поэтому практически перед каждым бухгалтером встают вопросы:

- какие документы организация должна иметь в обязательном порядке и как их создать;
- как оформить ту или иную операцию;
- как заполнить конкретный документ и кто его должен подписывать;
- на основании каких документов делаются те или иные проводки.

Каждая запись на счетах бухгалтерского учета производится на основании первичных учетных документов, фиксирующих факт совершения той или иной финансовой или хозяйственной операции. При этом первичные учетные документы могут быть приняты к учету только в том случае, если они:

- составлены по форме, содержащейся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации (документы, форма которых не предусмотрена в этих альбомах, должны содержать установленные действующим законодательством обязательные реквизиты);
- подписаны лицом, уполномоченным на совершение таких действий.

Несоблюдение любого из приведенных требований, может послужить для работников контролирующих органов поводом усомниться в подлинности представленного им документа, следствием чего может стать исключение оформленного таким документом затрат из себестоимости выпускаемой продукции, возникновение споров по поводу правильности расчета налога на прибыль и другие.

Во многих организациях ведение делопроизводства осуществляется в тесной связи с бухгалтерией, поскольку она работает с первичными документами, являясь пользователем приказов, распоряжений и других документов, определяющих действия организации.

Госкомстат России разрабатывает формы унифицированных первичных документов. В соответствии с Порядком применения унифицированных форм первичной учетной документации, утвержденным постановлением Госкомстата России от 24.03.1999 № 20, в унифицированные формы первичной учетной документации (кроме форм по учету кассовых операций), организация при необходимости может вносить дополнительные реквизиты. При этом все реквизиты утвержденных Госкомстатом России унифицированных форм первичной учетной документации остаются без изменения (включая код, номер формы, наименование документа). Удаление отдельных реквизитов из унифицированных форм не допускается.

Вносимые изменения должны быть оформлены соответствующим организационно-распорядительным документом организации.

Форматы бланков, указанные в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации, являются рекомендуемыми и могут изменяться.

Перечень лиц, имеющих право подписи первичных учетных документов, утверждает руководитель по согласованию с главным бухгалтером.

Своевременное и качественное оформление первичных учетных документов, передачу их в установленные сроки для отражения в бухгалтерском учете, а также достоверность содержащихся в них данных обеспечивают лица, составившие и подписавшие эти документы.

Документы, которыми оформляются хозяйственные операции с денежными средствами, подписываются руководителем организации и главным бухгалтером или уполномоченными ими лицами.

Первичный учетный документ должен быть составлен в момент совершения операции, а если это невозможно, то непосредственно после ее окончания.

Внесение исправлений в кассовые и банковские документы не допускается. В остальные первичные учетные документы исправления могут вноситься лишь по согласованию с участниками хозяйственных операций, что должно быть подтверждено подписями тех лиц, которые подписали документы, с указанием даты внесения исправлений.

Для осуществления контроля и упорядочения обработки данных о хозяйственных операциях на основе первичных учетных документов составляются сводные учетные документы и оформляется график документооборота.

**График документооборота.** Понятие документооборота предусматривает составление графика прохождения документов, контроль за правильным оформлением документов и соответствующим отражением операций на счетах бухгалтерского учета.

График документооборота составляет главный бухгалтер и подписывает руководитель. Главный бухгалтер может привлечь для составления графика другие службы.

На начальном этапе работы по составлению графика документооборота главный бухгалтер устанавливает круг лиц, которые обращаются с первичными документами.

После составления графика до каждого лица, участвующего в документообороте, официально доводятся правила оформления первичных документов и сроки их представления в бухгалтерию.

Приказом устанавливается ответственность за несвоевременное представление документов в бухгалтерию. Главный бухгалтер своим распоряжением по бухгалтерии обязывает принимать только те документы, которые оформлены в установленном порядке.

**Номенклатура дел.** Для упорядочения количества издаваемых и получаемых документов рекомендуется вести номенклатуру дел.

Каждый полученный документ, пройдя обработку, подшивается в папку-дело.

Все папки, находящиеся в подразделении, образуют номенклатуру дел. Список дел оформляется следующим образом:

- индекс дела (номера на папке) может состоять из присвоенного подразделению номера и внутреннего номера;
- наименование дела (заголовка);
- количество дел в папке (заполняется при формировании папки);
- срок хранения;
- примечание (может указываться, на основании какого из перечней устанавливается срок хранения документов).

**Порядок хранения и уничтожения первичных документов и учетных регистров.** В соответствии со ст. 17 Федерального закона от 21.11.1996 № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете» организация обязана хранить первичные учетные документы, регистры бухгалтерского учета и бухгалтерскую отчетность в течение сроков, устанавливаемых согласно правилам организации государственного архивного дела, но не менее пяти лет.

Рабочий план счетов бухгалтерского учета, другие документы по учетной политике, процедуры кодирования, программы машинной обработки данных (с указанием сроков их использования) должны храниться организацией не менее пяти лет после года, в котором они использовались для составления бухгалтерской отчетности в последний раз.

Ответственность за организацию хранения учетных документов, регистров бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности несет руководитель организации.

Росархив 06.10.2000 утвердил Перечень типовых управленческих документов, образующихся в результате деятельности организаций, с указанием сроков хранения. Эти сроки распространяются на все организации независимо от того, поступают ли документы на хранение в государственные или муниципальные архивы или же нет (п. 2.4 Указаний по применению Перечня).

Срок хранения документов определяет постоянно действующая экспертная комиссия совместно с делопроизводительной службой, созданная в организации. Она же определяет и порядок уничтожения документов. В состав комиссии входят наиболее квалифицированные специалисты основных структурных подразделений, а также представители архивного учреждения.

Организации, документы которых принимают в государственные архивы, не подлежат уничтожению без согласования с архивными организациями.

Составляются описи документов для постоянного хранения и уничтожения. Уничтожение оформляется актом.

## Список литературы

- 1 Федеральный закон от 21.11.1996 № 129-ФЗ «О бухгалтерском учете».
- 2 Приказ Минфина России от 22.07.2003 № 67н «О формах бухгалтерской отчетности организаций».
- 3 Порядок применения унифицированных форм первичной учетной документации. Утвержден постановлением Госкомстата России от 24.03.1999 № 20.
- 4 Кудряев В.А. Организация работы с документами. М.: ИНФРА-М, 2003.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ КАЙЗЕН  
РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

---

---

- 1 *Качество определяется через удовлетворение потребителя.*
- 2 *Улучшение качества достигается улучшением процессов. Любая деятельность включает один или несколько процессов.*
- 3 *Улучшение качества – это непрерывная деятельность.*
- 4 *Усилия по улучшению качества должны быть направлены на постоянный поиск возможностей по улучшению.*
- 5 *Корректировка продукта снижает или исключает уже появившуюся проблему. Предупреждающие и корректирующие действия исключают или снижают действие причины проблемы, следовательно, исключают или снижают появление проблемы в будущем.*

Основные принципы улучшения качества (ИСО 9004-4) [1]

Банковская сфера практически в каждой стране относится к числу наиболее регулируемых, что объясняется ее ключевым положением в экономике страны.

Улучшение качества услуг, предоставляемых банками, может быть двух типов:

- 1) крупные;
- 2) серия мелких постоянных.

Крупные улучшения предполагают единовременную кардинальную организацию процесса и требуют больших инвестиций. Крупное улучшение качества связано с применением принципиально новых технологий. Улучшения такого рода называют называют Кайрио (Kaigyо).

Система улучшения Кайрио характеризуется следующими особенностями:

- не требуется больших усилий людей, а требуются большие инвестиции;
- только несколько специалистов вовлечены в систему улучшения;
- необходимо использовать лишь ограниченное количество технологий;
- подход используется для решения только поставленных целей.

Большая серия мелких, повсеместных и постоянных улучшений, не требующая больших инвестиций характерна для японского менеджмента качества. Систему улучшения такого рода японцы называют Кайзен (Kaizen). Данная система улучшения характеризуется следующими особенностями:

- требуются большие усилия людей и незначительные инвестиции;
- все вовлечены в систему улучшения;
- необходимо большое число мелких шагов;
- система выполнена как философский подход, соответствующий философии TQM (Total Quality Management – Всеобщий (тотальный) менеджмент качества).

Обычно начинают обращать внимание на проблемы улучшения качества только после появления резкого скачка брака. Тогда, анализируя его причины, приходят к выводу о пересмотре уровня хронической дефектности и в результате разработанного плана мероприятий переходят в новую зону контроля качества на более низком уровне хронического брака. В то же время, если бы улучшением качества заниматься постоянно (в соответствии с системой Кайзен) можно не только избежать резких скачков брака, но и постоянно его уменьшать.

Один из главных способов выявления Кайзен резервов повышения качества банковских услуг – это стимулирование предложений сотрудников банков для внесения предложений по усовершенствованию. В некоторых компаниях число поданных на рассмотрение предложений от различных подразделений вывешивается на досках объявления. Это ведет к соревнованию между различными подразделениями.

Суть Кайзен улучшений сводится к следующим этапам решения проблем качества [10].

- 1 Организация проекта: выбор проблем для решения, подбор коллектива для решения проблемы.
- 2 Диагностика: анализ симптомов, выдвижение гипотез для объяснения причин, проверка гипотез, выбор и конкретизация основных причин.
- 3 Поиск решения: использование альтернативных решений и проведение их сравнительного анализа, разработка решений и системы контроля, сопротивляемость изменениям, внедрение решений и системы контроля.

4 Удерживание достигнутого уровня: проверка работы новой системы, наблюдение за системой.

Для того чтобы стратегия качества была успешной, как внутренний, так и внешний ее потребитель должны быть не только удовлетворены и вовлечены в процесс, обеспечивающий это удовлетворение, но и принимать непосредственное участие в непрерывном улучшении качества этого процесса.

Система улучшения Кайзен, используя по сравнению с системой Кайрио небольшие инвестиции, требует постоянных усилий всех участников процесса в его улучшении. Вот почему ни один участник процесса не должен оказаться в стороне от этой работы как в связи с личной не заинтересованностью, так и в связи с не предоставленными ему возможностями быть вовлеченным.

Как уже подчеркивалось ранее, успех стратегии качества, проводимый компанией, немислим без вовлечения в процесс улучшения качества высшего руководства компании. Лидерство и координация действий в этом вопросе играют огромное значение.

При применении правильного цикла взаимоотношений руководства и подчиненных создаются условия коллективной работы для достижения поставленной цели, т.е. необходимые условия успешного применения системы улучшения Кайзен.

Положительными моментами использования стратегии улучшения Кайзен для сотрудника компании являются: появление профессиональной гордости; повышение личного мастерства на основе опыта общения с другими сотрудниками компании; возникновение чувства причастности к работе всей компании; осознание того, что качество труда на своем участке напрямую связано с результатами работы всего коллектива компании.

Для эффективного участия каждого сотрудника компании (начиная от низшего звена и кончая высшим руководством) в стратегии качества необходимо: обучение персонала основам TQM; обучение персонала концепциям постоянного улучшения работы; наделение всех работников, являющихся владельцами своей работы, ответственностью и правами, соответствующими выполняемой работе; выявление реальной заинтересованности работников в результатах своего труда; поощрение улучшения результатов работы. Лишь при выполнении всех перечисленных требований, можно ожидать успешного выполнения программ улучшения качества.

Участие каждого в процессе улучшения качества определяется его возможностями влиять на протекание процесса. А это, в свою очередь, во многом зависит от политики руководства. В этой связи вводится понятие политика рассредоточения – наделение каждого элемента организационной структуры предприятия определенными функциями по улучшению качества производства в целом за счет передачи им функций руководства (рассредоточение по предприятию, в частности, прав руководителя, соответствующих определенным обязанностям исполнителя в вопросах улучшения качества).

Возможны две схемы политики рассредоточения:

1 Вертикальная – характерна для «авторитарных» компаний с мощным руководством, которое «спускает» приказы отделам и подразделениям, работающим на потребителей. В этом случае цели и стратегии рассредоточиваются одним путем – сверху вниз. Каждое подразделение знает, где оно находится в производственной цепочке, и каждый знает свои цели (и возможно, понимает их связь с целями компании), но нет никакой гарантии, что эти цели будут достигнуты или они помогут оптимизировать цели компании. Кроме того, при такой политике не ясны задачи и поэтому, как правило, из-за наличия функциональных барьеров отсутствуют связи между целями на различных уровнях и запросами пользователей.

2 Горизонтальная – имеет очень тесную связь с потребителем на определенном горизонтальном уровне, хотя учет их требований производится лишь на этом уровне и не вызывает изменений в целях остальных уровней. В этом случае ослаблено централизованное руководство, что мешает реализации долгосрочных и перспективных планов улучшения качества продукции и услуг.

*Сочетание вертикальной и горизонтальной схем позволяет совместить цели и намерения исполнителей по выполнению этих целей. Это движение идет от управления, базирующегося на целях компании, к управлению, учитывающему цели и намерения всего коллектива. Руководитель в этом случае имеет возможность контролировать достижения конечной цели совместно с коллективом, корректируя соответствующим образом цели и намерения на каждом уровне. Те уровни и этапы, на которых существующие условия работы коллектива не позволяют обеспечить непрерывность процесса достижения поставленной цели, могут быть заранее выявлены и приняты соответствующие меры по исправлению действий коллектива или по корректировке целей.*

*Таким образом, высшее руководство разрабатывает цели всей компании и мобилизует ресурсы компании на их выполнение. Далее они доводятся до следующего уровня, где конкретизируются цели и ресурсы для всего уровня, а затем происходит переход еще ниже на более низкий уровень. Это*

*обеспечивает большую кредитоспособность поставленных целей и более корректную функциональную связь руководства с коллективом.*

Поддерживая и разрабатывая программу непрерывного улучшения качества в конкретной организации, следует обращать внимание на следующее:

- 1) будьте уверены, что ваша программа включена в стратегический план организации;
- 2) высшие руководители должны быть вовлечены в процесс непрерывного улучшения качества и стать в нем лидерами;
- 3) руководители среднего звена должны быть движимы целями TQM;
- 4) весь персонал должен быть информирован о ходе процесса и его результатах;
- 5) персонал, прошедший обучение технологии TQM, должен быть включен в группы по улучшению качества;
- 6) необходима поддержка групп TQM и награждение их за достигнутые результаты;
- 7) сравнивайте собственные показатели с показателями конкурентов;
- 8) постоянно сравнивайте уровень TQM в организации со стандартами ISO.

Настоящие менеджеры уже давно поняли, что в условиях рынка финансовое положение предприятия напрямую зависит от качества выпускаемой продукции. Необходимость создания, внедрения и сертификации системы управления качеством продукции осознали многие руководители отечественных предприятий. Российские предприятия при переговорах с заказчиками все чаще и чаще сталкиваются с ситуацией, когда иностранный клиент для заключения сделки выдвигает требование о наличии у производителя системы качества и сертификата на систему, выданного авторитетным сертифицирующим органом. Если раньше российские предприятия в основном работали на отечественных рынках, где требования заказчиков не были такими строгими, то сейчас предприятие, не имеющее системы качества на базе стандартов ИСО 9000, не только не сможет выйти на внешний рынок со своей продукцией, но и не сможет обеспечить высокий уровень конкурентоспособности своей продукции на российском рынке [2, 3].

Международная организация по стандартизации (ISO – ИСО) является мировой федерацией национальных органов по стандартизации стран – членов ИСО. В стандартах ИСО серии 9000 обобщен мировой опыт организации работ по качеству путем создания эффективных систем качества. Рекомендации этих стандартов используются также при оценке и сертификации систем качества, при заключении контрактов, когда соответствие системы качества требованиям стандартов ИСО рассматривается как гарантия того, что поставщик способен выполнить требования контракта и обеспечить стабильное качество продукции.

Под менеджментом качества следует понимать организационную деятельность руководителей предприятия в области качества, которая направляет человеческие, материальные и финансовые ресурсы туда, где они дадут наилучшие результаты во благо потребителей, работников предприятия и общества [4].

По международным стандартам (МС) ИСО серии 9000 версии 2000 г. менеджмент качества – это [5]: политика в области качества (как самостоятельная категория); планирование качества; управление качеством; обеспечение качества; улучшение качества.

Итак, менеджмент качества подразумевает то, что качеству нет предела, качество нельзя сводить только к качеству продукта или производственного процесса. Необходимо охватить полный цикл работы изделия у потребителя и стараться удовлетворить последнего [5].

Принципиальным отличием создаваемых на предприятиях систем качества, основанных на стандартах ИСО серии 9000, является их четкая направленность на удовлетворение конкретных запросов потребителя. Именно это обстоятельство определяет необходимость внедрения систем качества как важного условия успешной конкурентной борьбы, завоевания доверия потребителей и, в конечном счете, получение прибыли. Опыт ведущих стран мира доказывает, что качество продукции является главным условием «выживаемости» и ключом к успеху на рынке в условиях жесткой конкуренции.

На нынешнем этапе развития российской экономики необходимость и потребность в применении МС ИСО серии 9000 диктуется в первую очередь требованиями внешнего рынка. По оценкам западных специалистов, уже сегодня с переходом Европы к общему европейскому рынку в 90 % контрактных отношений потребитель требует от предприятия-поставщика подтверждения о наличии системы обеспечения качества, соответствующей стандартам ИСО серии 9000.

Таким образом, наиболее приемлемым курсом для отечественных предприятий и организаций является скорейшая разработка и внедрение систем качества семейства ИСО 9000 и выход на сертификацию систем признанными органами.

Универсальный характер методов управления, описываемых международными стандартами ИСО серии 9000, и единые подходы к организации работы по качеству позволяют поставить еще одну задачу на ближайшее будущее: обеспечить внедрение принципов всеобщего менеджмента качества в производственных, нетрадиционных для стандартизации видах работ, учреждениях и организациях, таких, как здравоохранение, связь, туризм, банковское дело и страхование и т.д. [6]. Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, ИСО разработал и в 1987 г. опубликовал первые пять стандартов МС ИСО серии 9000. Кроме того, был разработан трехязычный словарь терминов и их определений в области обеспечения качества – МС ИСО 8402.

В МС ИСО серии 9000 установлены основные требования по созданию общих программ управления качеством в промышленности и в сфере обслуживания. При этом стандарт МС ИСО 9000 дает рекомендации по выбору той системы качества, которая требуется в зависимости от конкретных действий.

МС ИСО 9000. «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению».

Это вводная часть стандарта, которая дает определение основных терминов, а также дает толкование договорных и не договорных условий, типов стандартов. Он разъясняет взаимосвязь между различными понятиями в области качества и определяет правила использования трех моделей, приведенных в ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003.

МС ИСО 9001. «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании».

Стандарт оговаривает требования в отношении системы качества, которые применяются, если контракт, заключаемый двумя сторонами, требует, чтобы была продемонстрирована способность поставщика разрабатывать и поставлять продукцию. Это наиболее жесткая модель для поставщика. Другими словами: *«Докажите, что Вы можете осуществлять надзор за требуемой поставкой с момента ее разработки»*.

МС ИСО 9002. «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже».

Стандарт устанавливает требования по качеству, которые применяются, если по контракту, заключаемому между двумя сторонами, поставщик должен продемонстрировать свою способность осуществлять надзор за технологическими процессами, являющимися решающими для приемки конечного продукта. Это модель является промежуточной по уровню требований к поставщику. Другими словами: *«Докажите мне, что Ваш производственный аппарат позволит Вам выполнить требуемую поставку»*.

МС ИСО 9003. «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях».

Стандарт оговаривает требования системы качества, которые применяются, если по контракту, заключаемому между двумя сторонами, поставщик должен продемонстрировать способность осуществлять контроль и окончательные испытания для решения вопроса о приемке конечного продукта. Эта модель наименее жесткая для поставщика. Другими словами: *«Представьте мне доказательства, что поставка отвечает сформулированным требованиям»*.

МС ИСО 9004. «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».

В стандарте рассматриваются все элементы системы качества. Изготовитель должен иметь полное представление о работе предприятия, с тем чтобы иметь возможность выбрать соответствующие элементы для каждого этапа производственной деятельности. Задача состоит в сокращении затрат на реализацию проекта обеспечения качества при одновременном повышении экономического эффекта.

Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают четкие требования к системам качества и правилам их оценки. Документы широко применяются в практике договорных отношений на национальном и международном уровне. Заключая контракт на закупку продукции, потребитель, как правило, прежде всего знакомится с действующей у изготовителя системой качества, ведь хорошая система – гарантия стабильности показателей продукции [6].

Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов серии ИСО 9000, – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств способности предприятия сделать это. Признано, что стандарты ИСО серии 9000 на систему качества являются хорошим инструментом для достижения главной цели фирмы в рыночных условиях – удовлетворение потребителя. Завоевать потребителя можно только лишь через качество – таково кредо процветающих фирм всего мира [6].

Таким образом, самые важные факторы, выступающие в качестве причин активного внедрения систем качества находятся вне предприятия. Таковыми являются: требования покупателя, ведь как показывает опыт, вступительные переговоры начинаются чаще всего с вопроса: «У вас есть система гарантии качества и сертификат на такую систему?»; второй по важности фактор это то, что наличие системы и сертификата облегчает достижение приемлемых условий при заключении контракта, повышает значимость продавца в глазах покупателя; и третий фактор – это давление со стороны конкурентов, т.е. чтобы не быть хуже других, предприятия должны иметь свою систему качества [7].

В настоящее время все системы качества делятся на системы качества ИСО серии 9000, главная цель которых обеспечить качество, требуемое потребителем, и «общефирменные системы качества», которые предусматривают постоянное улучшение качества. Для российских предприятий ближайшей задачей является разработка и внедрение систем управления качеством, соответствующих стандартам ИСО серии 9000, а дальнейшая их задача – плавный переход к «общефирменным системам качества» [8].

Еще в 1970 – 1980-х гг. ученые и специалисты многих стран пришли к выводу, что качество не может быть гарантировано только путем контроля готовой продукции. Оно должно обеспечиваться гораздо раньше – в процессе изучения требований рынка, на стадии проектных и конструкторских разработок, при выборе поставщиков сырья, материалов и комплектующих изделий, на всех стадиях производства и в процессе эксплуатации и утилизации после использования.

Создаваемые в этот период на предприятиях в ряде стран мира системы качества определили круг полномочий организационных структур, а также способы, методы и технологию производства, средства обеспечения качества и являлись механизмом проведения определенной политики для достижения поставленных целей в области качества.

Политика в области качества – это основные направления и цели предприятия в области качества, официально сформулированные руководством предприятия. Она формируется таким образом, чтобы охватить деятельность каждого работника и ориентировать весь коллектив предприятия на достижение поставленных целей.

Документальное оформление политики в области качества дает возможность работникам предприятия, а также его поставщикам и потребителям, получить четкое представление об официальном отношении руководителей предприятия к качеству.

Руководство предприятия должно принимать все необходимые меры, обеспечивающие понимание этой политики, ее неуклонное проведение всеми работниками предприятия.

Система качества может быть эффективной лишь при условии, что она функционирует одновременно и в тесном взаимодействии со всеми видами деятельности, влияющими на качество продукции, среди них одним из основных выступает маркетинг (поиск и изучение рынков сбыта для продвижения на них продукции фирмы).

Если рассмотреть «петлю качества», то первым и последним этапом, завершающим один ее виток и начинающим следующий, является маркетинг, который считается средством обеспечения конкурентоспособности продукции; его главная формула – производить только то, что продается.

В стандарте ИСО 9000 содержатся рекомендации, как, наиболее рационально, исходя из потребностей производства или условий контракта, выбрать модель системы и те ее элементы, которые необходимы для каждой модели или их сочетаний. Такая многовариантность открывает для конструкторов и изготовителей продукции, а также для разработчиков систем качества широкие творческие возможности.

Структуру системы качества можно представить пирамидой документации. Верхнюю часть пирамиды занимает руководство по качеству для всей фирмы (справочник). Он содержит сформулированную дирекцией политику фирмы в области качества, цели по качеству и утвержденную организационную структуру производства. Среднюю часть пирамиды составляют методические документы общего характера, мероприятия и последовательность операций по обеспечению качества. Нижняя часть пирамиды представляет собой набор рабочих инструкций для исполнителей.

Все эти документы охватывают следующие сферы деятельности: организационная работа; проектирование; документация; материально-техническое обеспечение; производство (изготовление); испытания и приемка продукции; корректирующие действия при отклонениях; связь с потребителями; надзор; хранение, транспортировка.

Как показывает опыт, объем Руководства составляет 100 – 120 листов. Состоит он из 20 глав по числу основных элементов системы качества (согласно МС ИСО 9001).

Стандарты предприятия (процедуры) регламентируют управленческие и рабочие процессы по обеспечению качества. В составе документации системы качества их может быть до 200 (на 250 – 400 листах). В них есть ответы на все вопросы: «что», «кто», «как» делают сотрудники предприятия по обеспечению качества.

Последняя группа документов системы качества – это рабочие инструкции, справочники и другая документация системы. Количество и объем этих документов зависит от типа производства, продукции и др.

В стандартах ИСО 9000 подчеркивается, что система качества предприятия должна быть тщательно документирована в целях.

- 1 Четкого установления требований к качеству и выполнению работ по его обеспечению.
- 2 Регулярной фиксации данных о фактическом качестве и функционировании системы качества.
- 3 Прослеживаемости и идентификации продукции и действий по обеспечению ее качества.
- 4 Закрепления лучших традиций и накопленного опыта организации работ в системе качества.
- 5 Объективного доказательства правильности выполнения работ в области качества.

Международный опыт свидетельствует о том, что необходимым инструментом, гарантирующим соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации, является сертификация, которая в общепринятой международной терминологии определяется как установление соответствия. Внутренние причины, побуждающие предприятия внедрять эти системы и сертифицировать их, – это необходимость улучшения качества работы и продукции и уменьшение издержек производства, а внешние – требования заказчиков и необходимость повышения конкурентоспособности выпускаемой продукции [9].

Сертификация – это документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, закрепленным в стандартах или технических условиях.

Многие зарубежные фирмы расходуют большие средства и время на доказывание потребителю, что их продукция имеет высокое качество. Так, по зарубежным источникам, величина издержек на эти работы составляет около 1 – 2 % всех затрат предприятий-изготовителей. Иногда затраты даже сопоставимы с затратами на достижение самого качества. Это делается не случайно. Сертификация является очень эффективным средством развития торгово-экономических связей страны, продвижения продукции предприятия на внешний и внутренний рынок сбыта, а также закрепления на них достаточно длительный период времени.

Сертификация появилась в связи с необходимостью защитить внутренний рынок от продукции, не пригодной к использованию. Вопросы безопасности, защиты здоровья и окружающей среды заставляют законодательную власть, с одной стороны, устанавливать ответственность поставщика за ввод в обращение недоброкачественной продукции, с другой стороны, устанавливать обязательные к выполнению требования, касающиеся характеристик продукции, вводимой в обращение.

При получении (в процессе сертификации) положительного результата выдается документ, называемый «сертификат соответствия», который подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством. Данный документ является пропуском на рынок в законодательно регулируемой области [9].

В России до последнего времени сертификация систем качества (СК) на соответствие стандартам ИСО 9000 осуществлялась в сфере добровольной деятельности организациями, желающими ее проводить по заказу предприятий. За рубежом эти организации не знают и их сертификаты не признают. Спрос российских предприятий на сертификацию СК в основном удовлетворяют зарубежные фирмы. Формируются условия, побуждающие предприятия к сертификации СК. В частности, наличие СК включается в обязательное условие лицензирования некоторых видов деятельности, например таких, к которым предъявляются повышенные требования безопасности.

В сертификации выделяют три этапа:

- 1) предварительная оценка СК;
- 2) окончательная оценка и проверка СК;
- 3) инспекционный контроль за сертифицированными СК.

Так какими же причинами и на соответствие чему вызвана необходимость сертификация систем менеджмента качества и продукции предприятий? Для ответа на этот вопрос еще раз подчеркнем, что внедрение системы качества, соответствующей требованиям стандартов ИСО 9000, вынуждает предприятие вовлечь в сферу управления качеством многие из тех направлений, которые, как казалось ранее, не были связаны с проблемой качества. Тезис о том, что наличие у поставщика системы качества – хорошая гарантия качества, не совсем точен. Это подтверждается изменением требований заказчиков к

системам качества: сначала клиенту было достаточно наличие у поставщика системы качества; потом клиенту потребовались документы, подтверждающие это; затем клиент сам хочет оценить систему качества поставщика; теперь клиент требует сертификацию системы качества органом, которому он доверяет.

Таким образом, сертификация системы качества – это подтверждение ее соответствия на требования установленные изготовителем (самостоятельно или по требованию заказчика), а причины сертификации можно выделить следующие:

- 1) внешние (требования заказчиков и потому что все вокруг так поступают);
- 2) внутренние (решение проблем и улучшение деятельности).

Стратегия предприятия, ориентированная на внешние факторы, больше основана на соответствие формальным сторонам стандартов, а не на улучшение качества. Стратегия предприятия, основанная на внутренних причинах, более эффективна для решения проблем в области качества. Наличие сертификата на систему менеджмента качества не только обеспечит конкурентоспособность предприятия на внутреннем рынке, но и обеспечит пропуск на внешний рынок, а также дает предприятию следующие преимущества:

- 1 Уменьшение проверок со стороны заказчиков.
- 2 Уменьшение брака и как следствие уменьшение числа рекламаций.
- 3 Выход на новые рынки.
- 4 Поднятие престижа и завоевание доверия у покупателей.
- 5 Достижение равных условий с конкурентами и может быть превосходство над ними.
- 6 Рост «силы» на переговорах.

Наличие системы качества и сертификата при заключении контракта облегчает достижение приемлемых условий, повышает значимость производителя в глазах покупателя, а отсутствие заставляет продавца соглашаться с условиями контракта, предлагающего цену на 30 % ниже.

Наличие сертифицированной СК, отвечающей требованиям стандартов ИСО 9000 ведет к глубоким изменениям в подходах к решению проблем качества, перемещая усилия с устранения дефектов на их предупреждение, что в конечном счете реально улучшает бизнес-деятельность предприятия [9].

*Одно из открытий TQM – труд не может быть качественным без самомотивации.*

*Справедливо и другое – невозможно добиться высококачественного труда только путем принуждения и/или его купли (материального стимулирования).*

Из записных книжек Билла Луса [1]

Концепция TQM привлекает сегодня большое число специалистов по качеству многих стран мира. Как новый подход к обеспечению качества TQM сформировался к середине 1980-х гг., опередив появление стандартов ИСО серии 9000. Именно поэтому многие положения TQM получили свое отражение в стандартах и концепция TQM и стандарты ИСО не только не противоречат, а взаимодополняют друг друга. Стандарты ИСО устанавливают требования, которые должен выполнять производитель, чтобы обеспечить качество своей продукции. Они дают ответ на вопрос, что делать для обеспечения качества? Концепция

TQM не ограничивается строгими требованиями и представляет руководителям большой набор подходов и методов для выполнения требований стандартов, тем самым отвечает на вопрос, как обеспечить качество? [7].

Эволюция концепции TQM [4] сформировала следующие основные принципы своей идеи:

- вся деятельность предприятия ориентирована только на удовлетворение требований потребителя;
- непрерывное совершенствование всех сфер деятельности предприятия в области качества;
- участие каждого работника предприятия в решении проблем качества;
- упор на предупреждение несоответствий;
- качество конечного объекта – следствие достижение качества на всех предшествующих этапах [4].

TQM – это подлинная революция в руководстве, целью которого является достижение более высокого качества продуктов и услуг.

Эффективность всеобщего управления качеством зависит от трех условий.

- 1 Личное участие высшего руководства предприятия в вопросах, связанных с качеством.
- 2 Смещение центра тяжести усилий в проблеме качество в сторону человеческих ресурсов.
- 3 Преобразование организационной структуры под всеобщий менеджмент качества.

Таким образом, вовлеченность руководства в процесс обеспечения качества – наиважнейший элемент стратегии TQM (рис. 1) [6]. Руководитель должен включить аспекты качества в цели предприятия и поддерживать его деятельность финансовыми и моральными стимулами.

По мнению одного из самых авторитетных специалистов по качеству А. Фейгенбаума, к настоящему времени сложилась совершенно новая ситуация как в экономике, так и в человеческих отношениях, которая характеризуется тремя новыми силами [6].

1-я сила – открытый мировой конкурентный рынок. Он не может сегодня ни остановить, ни ограничить ни одно правительство. На этом рынке более 1 млрд. покупателей. Часто мы не понимаем, что будет на этом рынке. Конкуренция будет всеобщей, в ней будут участвовать все фирмы. И чтобы добиться успеха, нужно повысить качество и производительность.

2-я сила – изменение ценностей с точки зрения потребителей. Это удар по качеству с их стороны. Покупатели сейчас считают качество наиболее важным фактором. Сегодня нельзя трактовать качество как безотказность, надежность, ремонтпригодность, т.е. одними инженерно-техническими характеристиками. Теперь важно сделать то, что желает покупатель.



**Рис. 1 Элементы стратегии TQM, обеспечивающие успех предприятия**

3-я сила – конкурентные ножницы. Это огромное новое экономическое давление. Одно из лезвий ножниц – затраты фирмы, другое – цена. Эти ножницы определяют поведение покупателей и потребителей.

Главная цель многих компаний в мире заключается в том, чтобы снижение затрат сочеталось с высоким стабильным качеством продукции и быстрым выходом на рынок.

До конца 1980-х гг. общее управление фирмой стремились адаптировать к системе управления качеством (СУК). Новая концепция менеджмента, разработанная в Университете Сент-Галлена (Швейцария) под руководством профессора Г.Д. Сегеци, строится на основном постулате взаимосвязи общего управления с управлением качеством. Считается, что управление качеством – это часть общего управления фирмой, оно пронизывает все подразделения и влияет на все показатели.

Поэтому необходимо адаптировать всеобщее управление качеством к общему управлению предприятием, а не наоборот, как это пытались осуществить в течение многих лет.

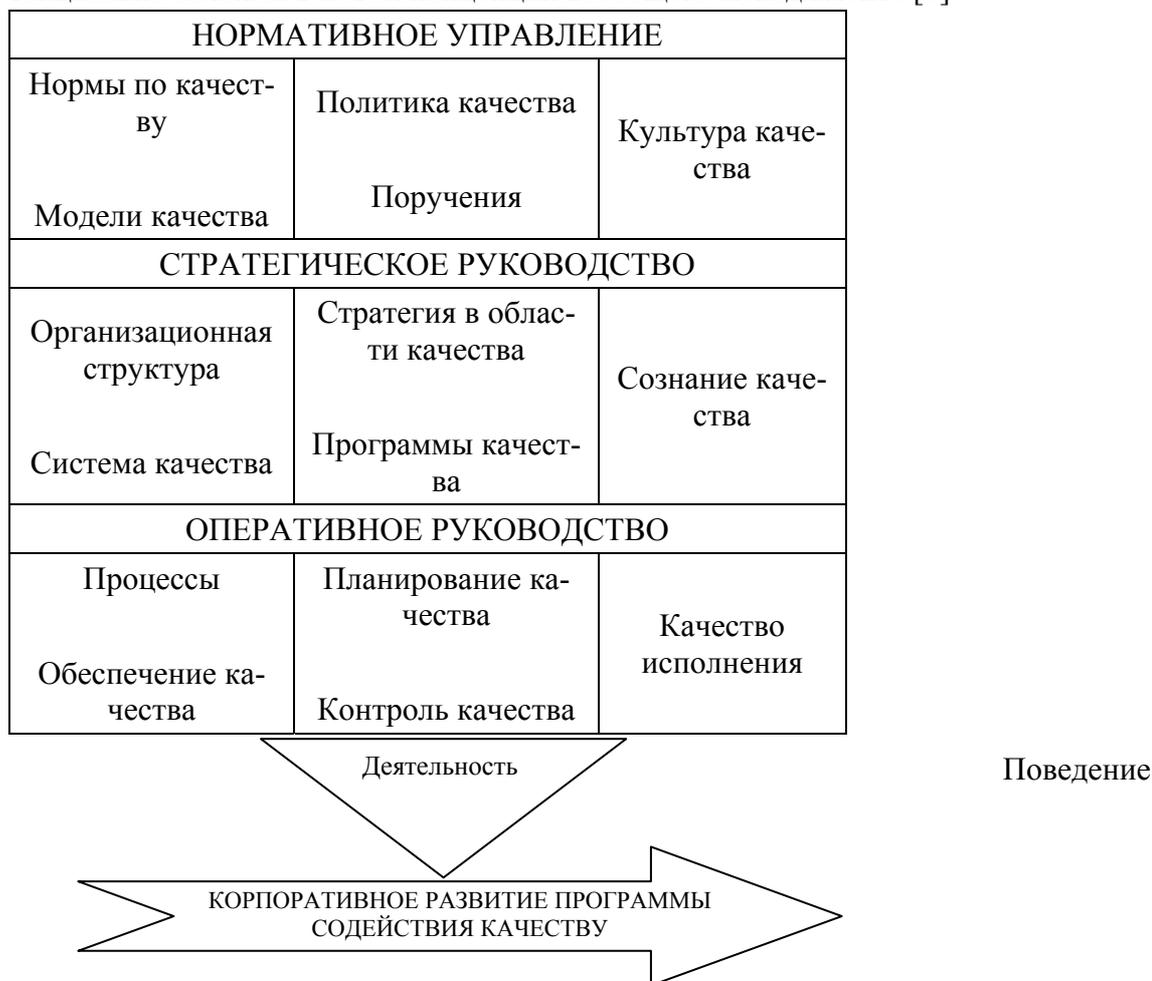
Одна из причин этого – изменение условий производства и бизнеса. Руководители предприятий ощущают «временные ножницы»: с одной стороны, руководитель теперь должен иметь больше времени чтобы осмыслить и соответствующим образом отреагировать на усложнение продукции, процессов, всей обстановки, а с другой – у него фактически все меньше и меньше времени на то, чтобы приспособиться и привести в порядок все составляющие управления предприятием.

Прежде основным принципом руководства была специализация и разделение функций. Теперь необходимо управлять всем процессом, охватить все функции (сбыт, производство, испытания и т.д.).

Новая концепция менеджмента представляет трехмерную модель имеющую три уровня управления: нормативный, стратегический и оперативный (текущий); три аспекта: структуру, деятельность и поведение; три составляющие: затраты, качество, время.

Элементы качества в концепции Сент-Галлена показаны на рис. 2. Согласно его концепции, качество является единственным фактором, обеспечивающим преуспевающее положение фирмы [6].

Для внедрения новой концепции нужно провести обучение как по линии повышения квалификации, так и по линии технической учебы среди фирмы. При этом существенно изменяется роль специалистов по качеству. Они должны уметь все. Без этого условия трудно будет обеспечить прорыв, который потенциально заложен в новой концепции всеобщего менеджмента [6].



**Рис. 2** Элементы качества в модели управления предприятием

Наличие сертифицированной системы качества является важным фактором повышения конкурентоспособности отечественных предприятий и необходимым условием для выхода на мировой рынок. Многие руководители, обеспечившие сертификацию системы качества своих предприятий, считают свою задачу в области обеспечения качества выполненной. Но, как показывает практика, это лишь первый шаг предприятия к выживанию в усиливающейся конкурентной борьбе. Инструментом же дальнейшего совершенствования своей деятельности являются методы самооценки фирм на соответствие национальных премий качества, в которых наиболее полно реализованы принципы всеобщего управления качеством [6, 7].

Стандарты ИСО серии 9000 являются необходимым минимумом в фундаменте современной системы качества, и их требований уже недостаточно для оценки фирмы. Если стандарты ИСО 9000 рассматривают внутренние проблемы предприятия в вопросах управления, обеспечения и улучшения качества, то премии качества нацелены на внешние проблемы фирмы, в этом и заключается их разница. Наиболее престижными премиями качества являются: в Японии – приз Деминга (Deming Application Prize – DAP), в США – национальная награда за качество Мэлкома Бэлдриджа (Melcom Baldrige National Quality Award

– MBNQA) и для компаний Европы – Европейская награда за качество (European Quality Award – EQA). Российский же приз качества – Премия Правительства Российской Федерации в области качества, которая была учреждена 12.04.1996, явился давно ожидаемым событием среди специалистов по качеству и многих руководителей предприятий. Учреждение этой премии – кропотливый труд отечественных специалистов по качеству, которые обобщили в ней зарубежный и отечественный опыт управления качеством и совершенствование методов его обеспечения. Главной особенностью всех премий качества является то, что они призваны не только выделять и награждать лидеров в этой области, но и ориентировать те предприятия, которые хотят сократить свое отставание от них. Стандарты с ИСО серии 9000 и критерии премий по качеству имеют общие цели: удовлетворение требований потребителя, вовлечение каждого работника предприятия в борьбу за качество, предупреждение несоответствий. Организация и проведение самооценки, т.е. подробного и всестороннего анализа деятельности предприятия и определения степени ее соответствия модели, установленной премией в области качества, – необходимый элемент современного менеджмента качества. Некоторые шведские специалисты по качеству считают, что решение проблемы качества нужно начинать не с внедрения стандартов ИСО серии 9000, а с самооценки по критериям национальной премии качества и разработке на основе мероприятий по совершенствованию деятельности фирмы.

Критерии премий по качеству особое значение придают предупредительным мерам, непрерывному улучшению качества, позволяющему удовлетворить потребителя. Технология самооценки фирм и критерии разных премий качества, в общем, схожи. Суть оценки состоит в том, что в основу любой премии качества заложены критерии, каждый из которых имеет свой удельный вес, очки или баллы. Критерии, получившие низкую оценку, покажут те направления деятельности, которые нуждаются в улучшении.

Наиболее престижной является Европейская премия качества, которая предусматривает оценку деятельности предприятия на соответствие модели, рассчитанной на долговременный успех в бизнесе. Оценка возможностей предприятия в этой премии ведется по следующим критериям: руководство, управление людьми, политика и стратегия, ресурсы, процессы, удовлетворение работников, удовлетворение потребителя, воздействие на общество, результаты бизнеса.

Основная идея этой премии качества заключается в том, что удовлетворение потребителей, сотрудников предприятия и влияние на общество может быть достигнуто через лидерство в политике и стратегии, управление персоналом, ресурсами и процессами, которое в конце приводит к выдающимся результатам в бизнесе. Таким образом, участие предприятия в конкурсе на премию качества (для российских предприятий – это премия Правительства РФ в области качества) позволит ему выявить «узкие места» в своей деятельности, разработать и реализовать меры по их устранению. Это даст возможность фирме выдвинуться и подняться на более высокий уровень в менеджменте качества среди других предприятий. Широкое использование премий в области качества – стимул улучшения качества и ориентир возможностей предприятий.

Подведя итог вышеизложенному, сформулируем следующие выводы.

1 История развития управления качеством идет из глубины веков. Характерной особенностью прошлых веков была индивидуальная сборка изделий и отсутствие возможности замены деталей и взаимозаменяемости. Основой управления качеством тогда было совершенствование личного мастерства по схеме «мастер – ученик». С приближением XX в., из-за массовости производства качество продукции начинает падать. Напомним, что сегодняшний менеджмент качества – это интегрированное управление всеми функциями, влияющими на качество продукции.

2 Эволюции менеджмента качества проходила в следующие этапы.

1) Система Ф. Тейлора (1905 г.), основанная на контроле и испытании. Эта система была направлена на управление качеством отдельных деталей и выходной контроль качества каждой единицы изделия.

2) Статистический контроль качества (1920 – 1940 гг.). Он затрагивал производство в целом и основывался на выборочном выходном контроле продукции.

3) Надежность и ремонтпригодность (1940 – 1950 гг.). На этом этапе большое внимание было направлено на проектирование новых изделий и входной контроль материалов.

4) Функциональный контроль качества (1950 – 1960 гг.) затрагивал остальные функции предприятия и базировался на пооперационном контроле качества.

5) Тотальный менеджмент качества – TQM (1960 – 1970 гг.) вобрал в себя управление и контроль всеми функциями предприятия и заключался в предвосхищении запросов потребителей.

6) Обеспечение качества (1970 – 1980 гг.) осуществлялось на уровне организационной структуры предприятия и было связано с сертификацией продукции и систем менеджмента качества).

7) Стандарты ИСО серии 9000 (1980 – 1990 гг.), затрагивали структуру управления предприятия и дали начало аудиту систем качества.

8) Награды за качество (1990 – 2000 гг.) проходят на национальном уровне и направлены на предупредительные меры и непрерывное улучшение качества.

9) Качество человека (ближайшее будущее) должно затрагивать всю жизнедеятельность людей – возможность удовлетворять потребности каждой личности (самоактуализация).

3 Средства менеджмента качества включают в себя:

1) проекты стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г.;

2) 24 международных стандарта ИСО серии 9000 и требования в области экологии ИСО 14000;

3) отраслевые стандарты QS-9000 и Технические условия ИСО / ТУ 16949 для автомобилестроения, проекты стандарта TL-9000 для телекоммуникационной отрасли, стандарт AS 9000 для авиастроения и др.;

4) международная система сертификации систем качества, включая сотни аккредитованных органов по сертификации;

5) сложившаяся система аудита систем менеджмента качества;

6) модели самооценки;

7) система международных, национальных и региональных премий качества;

8) Международный реестр сертифицированных аудиторов систем качества;

9) более 300.000 фирм мира, имеющих сертификаты на свои системы качества.

4 Менеджмент качества включает:

1) *методы обеспечения качества* (контроль, испытания, планирование испытаний, обеспечение надежности, анализ проекта, самоконтроль и самооценка);

2) *методы стимулирования качества* (мотивация, системы вознаграждения, рекламнопропагандистская деятельность, кружки качества, конкурсы качества, премии по качеству);

3) *методы контроля качества*, (учет и анализ затрат на качество, контроль документации, анализ и обработка данных, статистические методы управления качеством, внутренние проверки).

5 В простые инструменты менеджмента качества (контроль качества) входят:

1) *схема процесса (маршрутная карта)* позволяет проследить фактические или подразумеваемые стадии процесса, которые проходят изделие или услуга и определить отклонения;

2) *причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы)* позволяет исследовать и показать причины определенных проблем или условий;

3) *диаграммы рассеивания* позволяют графически представить взаимосвязь полученных данных;

4) *диаграмма Парето* позволяет представить относительную важность всех проблем или условий для решения задач и выявить основные причины проблем или проследить за результатами процессов;

5) *контрольные листки* позволяют ответить на вопрос: «Как часто случается определенное событие?»;

6) *контрольные карты* позволяют оценить колебания процесса и проверить, находится ли он под контролем или нет;

7) *гистограмма* позволяет графически представить изменчивость данных процесса или явления;

8) *временной ряд (график)* позволяет наглядно представить ход изменения наблюдаемых данных, событий за определенный период времени.

9) *анализ возможностей процесса* удовлетворение техническим требованиям.

**6 Новые инструменты менеджмента качества (управление качеством) состоят:**

1) *диаграмма связей* устанавливает логические связи в комплексных проблемах;

2) *диаграмма средств* помогает оценить сложные ситуации и идентифицировать проблему;

3) *древовидная диаграмма* проводит поиск эффективного пути достижения целей;

4) *матричная диаграмма* выбирает пути решения проблем из различных мнений;

5) *анализ матричных данных* упрощает использование матричной диаграммы;

6) *диаграмма процесса осуществления программы* подбирает процесс для достижения желаемого результата;

7) *стрелочная диаграмма* представляет взаимосвязи узловых процессов для контроля сроков выполнения всей планируемой работы.

**7 Инструменты планирования менеджмента качества включают:**

1) *групповое интервью* (выявляет нужду и требования потребителей);

2) *исследование при помощи вопросников* (проверяет и подтверждает нужду и требования потребителей);

3) анализ способности продукции (оценка способности различных продуктов завоевать и удерживать рынок);

4) творческое мышление (метод мозгового штурма);

5) объединенный анализ (оптимизация выбранной концепции);

6) структурирование функции качества (трансформация выбранной концепции в соответствующие стадии проектирования);

7) планирование эксперимента (ускорение проведения исследований и оперативного получения данных, на основе которых осуществляется проектная деятельность).

8 В инструменты разработки стратегии менеджмента качества входят:

1) оценка привлекательности бизнеса;

2) бенчмаркинг;

3) анализ сегментирования рынка;

4) оценка рыночных возможностей и позиции предприятия;

5) существующий портфель продукции;

6) стратегический анализ факторов развития;

7) оптимизация ресурсов.

9 Успех постоянного улучшения качества по системе Кайзен может быть обеспечен только в том случае, если руководством компании будет представлена возможность и стимулировано участие в работе по улучшению качества каждого сотрудника компании. Вот почему концепция постоянного улучшения качества Кайзен предопределяет вовлеченность каждого сотрудника независимо от его положения в этой компании в деятельность по улучшению процессов, продуктов, услуг. Только таким образом можно максимально использовать опыт и навыки всего персонала. При этом каждый, кто достиг хороших результатов, используя нетривиальные пути, почувствует профессиональную гордость за свой труд.

#### Список литературы

1 Лапидус В.А., Рекшинский А.Н. Диалог консультанта с руководителем: Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2000. 84 с.

2 Сергеев И.В. Экономика предприятия: Учеб. пособие. М.: Финансы и статистика, 1997. 304 с.

3 Землянский В.А. Управляемое качество // ПОТЕНЦИАЛ – производственно-технический журнал. 1999. № 4. С. 6 – 10.

4 Свиткин М.З. От семейства стандартов ИСО 9000 к всеобщему менеджменту качества / Стандарты и качество. 1997. № 9. С. 43 – 48.

5 Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография "Новости"», 2000. 432 с.

6 Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-е изд., доп. и перераб. М.: ОАО «Изд-во "Экономика"», 1998. 639 с.

7 TQM-21. Проблемы, опыт, перспективы. Вып. 1 / Под ред. В.Л. Рождественского и В.А. Качалова. М.: ИздАТ, 1997. 192 с.

8 TQM-21. Проблемы, опыт, перспективы. Вып. 2 / Под ред. В.Л. Рождественского и В.А. Качалова. М.: ИздАТ, 1997. 288 с.

9 Управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. 199 с.

10 Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; Под ред. О.П. Глудкина. М.: Горячая линия – Телеком, 2001. 600 с.

*Е.А. Маршенков*

#### ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

---

В настоящее время интеграция экономики Тамбовской области в российский и международный рынки происходит на основе внедрения на предприятиях системы менеджмента качества и экологического менеджмента. При моделировании региональных программ управления качеством необходимо применять системный подход. Для успешной реализации конкурентоспособного продукта система менеджмента качества предприятия должна быть признана потребителями и поставщиками отечественного и зарубежного рынка. Имеет большое значение процесс сертификации продуктов предприятий, что является гарантом стабильности и устойчивости качества предоставляемых услуг. Для создания благо-

приятных условий вовлечения предприятий в процесс сертификации и повышения конкурентоспособности услуг необходима программа управления качеством, которая будет содействовать предприятиям в формировании условий для расширения масштабов производства и реализации качественных и конкурентоспособных услуг, привлечению инвестиций; обеспечению устойчивых каналов информированности предприятий и потребителей по вопросам качества, безопасности продукции, а также защиты прав потребителей [2].

В Тамбовской области распространяется и развивается идеология ISO 9000. Предприятия области можно классифицировать по целям и мотивам, которые движут ими при обращении к стандартам:

- 1) компании, внедряющие стандарт ISO 9000 для продвижения своей продукции или услуг за рубежом;
- 2) для работы с крупными зарубежными заказчиками в России;
- 3) для повышения своего имиджа на внутреннем рынке;
- 4) компании, руководство которых намерено «навести порядок» в управлении, освоить современные методы и повысить эффективность деятельности.

На сегодняшний день сертификаты ISO 9000 получили и намерены получить десятки тамбовских предприятий. В последнее время наблюдается тенденция получения сертификата предприятиями транспортной отрасли. Основная мотивация этих предприятий связана с желанием повысить свой имидж и продемонстрировать, что отрасль переходит к качественному обслуживанию своих потребителей.

Конкурентоспособность предприятий области и предоставляемых ими услуг определяется не только индивидуальной маркетинговой и управленческой эффективностью, но и конкурентными преимуществами более высокого, регионального уровня. Если с этих позиций проанализировать ситуацию, сложившуюся в Тамбовской области, можно отметить, что регион обладает рядом преимуществ и недостатков.

К преимуществам области относятся:

- высокая квалификация технического и научного персонала;
- наличие, в том числе и в транспортной отрасли, нереализованных идей;
- высокий потенциал развития производственной и транспортной инфраструктуры области, позволяющей реализовывать преимущества выгодного географического положения региона, эффективно осуществлять межрегиональные и внешнеэкономические связи;
- наличие законодательной базы, обеспечивающей инвестиционную привлекательность области [3].

Среди недостатков:

- значительная степень физического и морального износа основных средств производства и высокая потребность в ресурсах для его обновления;
- недогрузка производственных мощностей предприятий, потеря производственных навыков, опыта и квалификации персонала;
- усиление нагрузки на бюджет и внебюджетные фонды области в силу реформирования межбюджетных отношений в РФ;
- отсутствие информационной базы по проблеме качества продукции и услуг;
- нехватка собственных средств у предприятий сопровождается ограниченностью централизованных источников финансирования, дороговизной заемных и привлеченных средств.

Состояние и развитие транспортной системы имеют для Тамбовской области исключительное значение. Наряду с энергетикой, связью, образованием и здравоохранением, другими инфраструктурными отраслями транспорт обеспечивает базовые условия жизнедеятельности общества, являясь важным инструментом достижения социальных, экономических, внешнеполитических и других государственных приоритетов. В первое десятилетие реформ в Тамбовской области в системе транспорта были проведены базовые структурные и институциональные преобразования. Осуществлены первоначальная приватизация, переход от прямого административного управления к государственному регулированию субъектов рынка, созданы правовые основы транспортной деятельности в новых социально-экономических условиях, достаточно успешно работают предприятия различных форм собственности. В этот период транспортная отрасль смогла обеспечить возросший спрос. В настоящее время транспортная система области подошла к началу нового этапа своего развития. Завершение базовых структурных реформ, переход экономики в фазу роста, создание основ правовой базы работы транспорта в рыночных условиях и завершение этапа «отраслевого» развития транспорта создали предпосылки для формирования единой транспортной политики, комплексного развития транспортной инфраструктуры, интеграции преимуществ различных видов транспорта для по-

вышения качества жизни и развития экономики. Растущая индивидуальная мобильность не только реализует конституционное право граждан на передвижение, но и становится одним из символов нового образа жизни, который формируется в области. Значительно возрастает системообразующая роль транспорта, усиливается взаимосвязь задач его развития с приоритетами социально-экономических преобразований. Транспортная отрасль в области действует в соответствии с Транспортной стратегией России, которая определяет и все направления ее развития, основные задачи, формы и содержание деятельности государства в транспортной сфере на период до 2020 г. Устанавливает «стратегию», единую для транспортного комплекса систему приоритетов и определяет направления их реализации на отдельных видах транспорта с учетом их специфики: стратегия является основой для выработки решений в сфере государственной транспортной политики, разработки целевых программ в области транспорта и смежных с транспортом отраслей экономики, решает социальные, оборонные и другие принципиально зависящие от транспорта проблемы развития отдельных отраслей и народнохозяйственного комплекса в целом.

Развитие единого экономического пространства области, ускорение товародвижения, снижение удельных транспортных издержек в экономике региона требуют создания единой опорной транспортной сети без разрывов, ликвидации административных барьеров в системе товародвижения. Нарастающая автомобилизация Тамбовской области требует системных мер, направленных на ограничение ее негативных последствий для общества при максимально возможной реализации ее преимуществ и выгод. Интеграция региона в мировую экономику и диверсификация внешней торговли требуют адекватной перестройки транспортной инфраструктуры, реализации потенциала Тамбовщины как транзитного региона, повышения конкурентоспособности местных перевозчиков и развития экспорта транспортных услуг.

Необходимо комплексно решить проблему финансирования транспорта на основе сочетания целевого бюджетного финансирования с привлечением внебюджетных источников финансирования. Надо ликвидировать диспропорцию между уровнем развития дорог и неизбежным в условиях роста ВВП ростом автомобильных перевозок. Для этого необходимо, по крайней мере, удвоить финансирование дорожной отрасли и сделать ее стабильной. Возможность выпуска внутренних целевых займов под государственные гарантии позволит направить в коммерчески окупаемые транспортные проекты свободные средства. Реализация новой финансовой модели транспорта невозможна при сохранении нефинансируемых государственных обязательств. Городской транспорт недополучает несколько миллионов на перевозках льготных пассажиров. Это – четверть всех инвестиций в подвижной состав. Проблема эта должна решаться не отменой льгот, а прежде всего, путем замены льгот адресными денежными компенсациями. Особая поддержка нужна применению в области транспорта с повышенными экологическими показателями. Альтернативой росту числа личных автомобилей в городах и районах Тамбовщины должен стать общественный транспорт с обновленным парком и цивилизованным рынком перевозок [6].

Повышению качества транспортных услуг будут способствовать образование различных форм частно-государственного партнерства. Приоритетными его сферами являются концессии в сфере платных автодорог и городского транспорта, модернизация аэропорта, а также создание технопарков в межрегиональных транспортных узлах. Возрастет роль саморегулируемых организаций, роль взаимодействия с ассоциациями пользователей транспорта и грузовладельцев. Региональная власть должна способствовать развитию конкурентной среды, упорядочению контрольно-надзорных функций, а также повышению эффективности целевой поддержки пользователей транспортных услуг там, где платежеспособный спрос еще недостаточен. Эффективный менеджмент транспортной отрасли Тамбовщины предусматривает устранение административных барьеров, развитие транспортно-экспедиторского бизнеса и мультимодальных технологий.

Развитию системы качества поможет создание региональной системы подготовки и переподготовки и дополнительного образования персонала предприятий по проблемам качества, стандартизации и сертификации. Отдельные группы стран пытаются вводить локальные нормы и использовать их для вытеснения российских перевозчиков с рынка. Транспорт области будет неуклонно ориентироваться на стандарты, которые устанавливаются международными организациями, действующими под эгидой ООН. Вместе с тем, необходимо последовательное сближение национальных стандартов с международными. Этот принцип получил поддержку и у Минприроды, и у Минпромнауки России. Так, России уже запрещено производство и ввоз автомобилей с двигателями стандарта Евро-1. Все производство переведено на новые, более экологически чистые двигатели класса Евро-2. Правительственная концепция развития автопрома предусматривает постепенный переход на Евро-4 к 2008 г. Грузовики, легковушки, ав-

тобусы будут переведены на новые двигатели в соответствии с графиком. Транспортным нужны новые, прорывные технические решения. Чтобы их реализовать, самым мощным средством поощрения инноваций являются налоговые стимулы. Чем раньше они начнут работать в тамбовской экономике, тем быстрее будет прогрессировать и качество транспортных услуг [5].

Эффективное управление транспортом невозможно без привлечения инвестиций. Для этого понадобится и общее улучшение инфраструктуры финансового рынка Тамбовской области. Органы исполнительной власти могут помочь создать реально работоспособные механизмы залога, установить разумный уровень сборов за услуги по регистрации транспортных средств, относящихся к недвижимости. Должны быть созданы условия для привлечения банков, готовых к долгосрочному кредитованию транспортных проектов.

Необходимо создание регионального информационно-аналитического органа, который производит проектирование, сбор информации и консультирует субъекты хозяйствования по проблемам качества предоставляемых услуг и работ. Орган, созданный по инициативе руководителей транспортных предприятий областей, входящих в ЦФО, сможет организовывать межрегиональные выставки, семинары, консультации совместно с исполнительными органами власти. Информационно-аналитический центр поможет предпринимателям усвоить, что ускоренное развитие информационных технологий на транспорте, современные спутниковые навигационные системы станут инструментом повседневного управления транспортным процессом.

И, конечно, успешное управление транспортной отраслью в области невозможно без развития частного бизнеса. Для этого надо сформировать благоприятный предпринимательский климат. В данное понятие входит:

- 1) установление единых правил открытия предприятий субъектов хозяйствования;
- 2) упрощение процедуры регистрации предприятий и предпринимателей по принципу «одного окна», который широко начал применяться в Москве;
- 3) устранение административных барьеров;
- 4) разработка и реализация социальных программ развития венчурного страхования;
- 5) введение на областном уровне регулирования цен и тарифов на платные услуги;
- 6) разработка и доведение до предпринимательских кругов законных схем оптимизации налогообложения;
- 7) создание единой схемы конкурсного распределения госзаказа;
- 8) создание частных службы занятости и бизнес – инкубаторов при них.

Необходима перестройка технологической базы транспортной отрасли в области на основе информационных технологий. Сегодня информационные технологии являются ключевым фактором экономического роста. Поэтому без развития фирм-провайдеров, без разработки концепции информатизации Тамбовской области, без единой информационной системы невозможно создать устойчивый фундамент успешного развития. А реализация всего комплекса направлений менеджмента качества транспортных услуг позволит отрасли успешно преодолеть кризис и развиваться в соответствии в Транспортной стратегией России и в рамках международных аспектов качества предоставляемых услуг.

Список литературы:

- 1 ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
- 2 ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001.
- 3 Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО серии 9000 : 2000, СПб.: Изд-во «Питер», 2002 г.
- 4 Савин К.Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства. Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2004.
- 5 Сайт: [mintrans.ru](http://mintrans.ru).
- 6 Сайт: [logistic.ru](http://logistic.ru).

Г.Н. Дробышев, В.Б. Кузнецова

*ТЕНДЕНЦИИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СТРАХОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В РОССИИ И РЕГИОНАХ*

Для развития страхового рынка и, следовательно, страхового бизнеса в России существуют значительные возможности. Эти возможности включают огромную территорию: многомиллионное население; наличие хозяйствующих субъектов различных организационно-правовых форм, осуществляющих разнообразные виды деятельности; постоянное появление новых видов страхования.

За последнее десятилетие страховой рынок России в своем развитии прошел три этапа.

Первый этап охватывает период с 1992 по 1996 г. и характеризуется как период формирования собственно страхового рынка. К числу факторов его развития можно отнести формирование страхового законодательства (принятие Закона «О страховании», «О медицинском страховании в РСФСР» и др.), быстрый рост числа страховых компаний (на конец 1996 г. их число приближалось к 2600), создание Федеральной службы по надзору за страховой деятельностью (Росстрахнадзор). Основной причиной быстрого роста числа страховых организаций в этот период было осознание промышленными и коммерческими кругами широких возможностей финансовых операций, которые можно проводить при помощи страховых инструментов. Именно тогда рождается «зарплатное» страхование жизни, основа которого – использование льготного режима налогообложения краткосрочного накопительного страхования жизни для снижения налогов на фонд оплаты труда предприятий. Различные организации предпочитали страховать за счет прибыли собственных сотрудников на срок в 1 год и не проводить при этом отчислений в различные фонды. Поэтому вместо увеличения заработной платы руководители заключали договоры страхования жизни в пользу своих сотрудников. Пик развития «зарплатного» страхования жизни пришелся на конец 1995 – начало 1996 г. (табл. 1).

Второй этап охватывает период с конца 1996 по август 1998 г. и был сопряжен со следующими тенденциями: совершенствование страхового законодательства; принятие второй части Гражданского Кодекса РФ; внесение изменений и дополнений в «Закон о развитии страхового дела в РФ»; банкротство и сокращение числа страховых компаний, не соответствующих требованиям финансовой устойчивости, платежеспособности и профессионализма при осуществлении страховой деятельности. Ограничения, вносимые законодательством, требования к размеру собственных средств, нарушения, в некоторых случаях мошенничество привели к многочисленным банкротствам, слияниям и

### 1 Некоторые показатели становления страхового рынка России за 1991 – начало 1996 г.

Показатель	1991 г.	1992 г.	1993 г.	1994 г.	1996 г. (на 11.03.96)
Число страховых фирм, получивших лицензии	–	686	1600	2295	2954
Доля негосударственных страховых фирм, %	–	16,0	66,7	95,0	–
Общий объем страховых взносов, собранных страховыми фирмами РФ, млрд. р. (неденоминированных)	13,2	88,6	Более 1109,0	7500,0	21 900
Общий объем страховых выплат в РФ, млрд. р. (неденоминированных)	–	29,8	Более 550,0	Более 4800,0	Более 15 800,0

Примечание. Динамика страховых взносов и выплат приведена в текущих ценах.

поглощениям мелких и средних страховых компаний. Помимо этого в данный период наблюдалось отсутствие государственной поддержки, страховой культуры населения, недостаточности расходов на страхование, относимых на себестоимость.

В результате проведенного анализа данных мы можем сделать вывод о том, что на страховом рынке РФ в 1997 г. – первой половине 1998 г. наметилась тенденция снижения числа страховых фирм, в том числе негосударственных (хотя по страховым взносам и выплатам соотношение и динамика были положительными). Так, согласно данным таблицы, обнаруживаем исчезновение с рынка более 700 страховых фирм за этот период (табл. 2).

Прежде всего это можно объяснить протекающим процессом концентрации и централизации капитала, в том числе и страхового. Уже в 1996 г. 1195 страховых фирм (58 % от общего числа отчитавшихся) получили 99,2 % годового сбора страховых взносов, оставшиеся 0,8 % собранных премий пришлось на долю 848 (или 42 %) отчитавшихся страховщиков. В 1997 г. такое соотношение сохранилось. Эти 848 страховщиков были, видимо, главными кандидатами на уход со страхового рынка страны (табл. 2).

Помимо этого, концентрацию и централизацию страхового капитала вызвало крушение пирамиды ГКО в августе 1998 г. Страховому рынку РФ был нанесен по некоторым оценкам ощутимый удар – более 8 млрд. р. (свыше 60 %) активов страховых фирм, размещенных в

## 2 Некоторые основные показатели становления страхового рынка РФ в 1997 – 1999 гг.

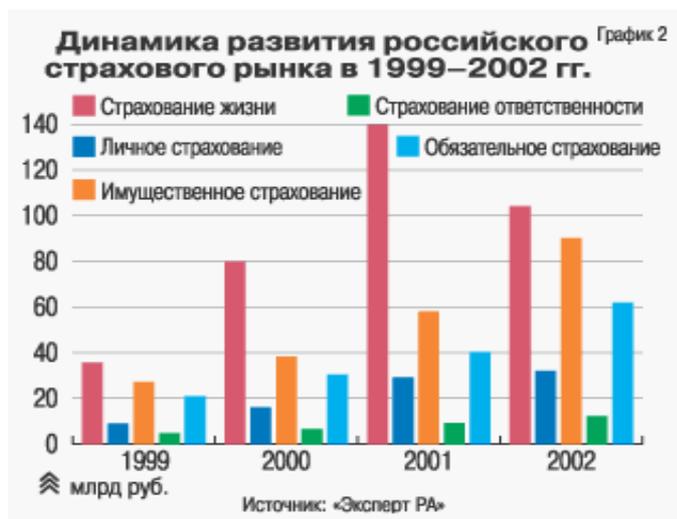
Показатель	1997 г.	1998 г. (первое полугодие)	1999 г. (прогноз)
Число страховых фирм, получивших лицензии – всего	Более 2300	–	–
В том числе отчитавшихся за свою работу	1893	1700	800
Доля негосударственных страховых фирм, %	95,0	94,5	90,0
Общий объем собранных страховых взносов (премий), млрд. р. (деноминированных)	34,0	17,3	Рост в 2 – 2,5 раза
Общий объем произведенных страховых выплат, млрд. р. (деноминированных)	25,0	17,83	Нет данных

ГКО, считаются потерянными ими, хотя имевшихся страховых резервов до этого еле-еле хватало на покрытие обязательств перед страхователями по текущим выплатам.

Третий этап развития страхового рынка охватывает период с конца 1998 г. по настоящее время. Ситуация конца 1998 г. складывалась кризисным образом, поскольку до 86 % резервов страховщиков были вложены в ГКО. Однако это оказало позитивное влияние на развитие страхового рынка. Следует отметить, что уже к началу 2000 г. наблюдалось возрастание роли страховых организаций в рыночной экономике. Так, совокупная сумма ответственности, приходящейся на 200 крупных и средних страховщиков, приблизилась к 6 трлн. р., что превысило ВВП России.

С 1999 по 2000 г. российский страховой рынок развивался быстрыми темпами: страховые премии по разным видам страхования выросли в 1,5 – 2 раза. К положительным изменениям на страховом рынке привело и прирост производства на 8 %, увеличение до 62 % доли платежеспособных предприятий и 9%-й рост реальных доходов населения. Помимо этого, увеличилась доля расходов на страхование, относимых на себестоимость продукции. Повысилось доверие к страховщикам населения крупных городов, в несколько раз выросли премии по страхованию транспорта и гражданской ответственности авто-

владельцев, добровольному медицинскому страхованию. Вновь возник интерес к долгосрочному накопительному страхованию жизни (рис. 1).



**Рис. 1 Динамика развития российского страхового рынка в 1999 – 2002 гг.**

В качестве основных тенденций данного этапа развития страхового рынка можно отметить значительный прирост страховых премий, обострение конкуренции среди страховщиков, снижение тарифов по основным видам страхования, формирование и дифференциация структуры страховщиков, выявление потенциальных направлений развития.

На наш взгляд, тенденции развития страхового рынка свидетельствуют о постепенном переходе от количества предоставляемых услуг к повышению их качественного уровня, комплексному обслуживанию страхователей.

Следует отметить, что за все время становления рынка страхования в России прогресс очевиден. Постепенно преодолеваются последствия развала советского страхования. В настоящее время зарегистрировано около 1300 страховых компаний, десятки из них стали лидерами в стране и регионах, завоевали определенный авторитет у потребителей своих услуг. Доля добровольного страхования составляет более 80 %.

Уставной капитал многих компаний приблизился или превысил 1 млрд. р. Интерес зарубежных инвесторов к российскому страховому рынку оформился в виде приобретения крупных пакетов акций ведущих страховщиков. Некоторые региональные страховщики начинают осваиваться в столицах.

Но нельзя не замечать и следующие моменты: страхование как важный элемент современного образа жизни еще не стало фактором обеспечения устойчивости бизнеса и уверенности в завтрашнем дне. Объем страховых операций продолжает оставаться мизерным и охватывает лишь 5 – 10 % всех доступных рисков против 90 – 95 % в большинстве развитых стран; 90 % собственности предприятий не обеспечено должной страховой защитой.

Сравнивая современное состояние российского страхового рынка с рынками страхования индустриально развитых стран, можно сделать следующий вывод: сегодняшний российский рынок страхования аналогичен европейскому рынку конца XIX – начала XX вв. В России существует около 60 видов страхования, тогда как в Европе – около 500, а в США – 3000. В нашей стране на сегодня охвачено только около 7 % возможных рисков, традиционно страхуемых в развитых странах. Большинство жителей развитых стран имущество (машина, дом), жизнь, здоровье просто не могут быть не застрахованы. В России массовое страховое сознание еще не утвердилось, и процесс его становления будет длительным и трудным. Одним из показателей неразвитости российского страхового рынка по сравнению с развитыми странами является недостаточная распространенность обществ взаимного страхования.

Помимо этого, более 86 % страховых взносов собирается в Москве и Центральном федеральном округе, что свидетельствует об огромном отставании регионального рынка. К числу специфически российских проблем страхового рынка относятся также сравнительно слабая капитализация большинства

компаний, недостаточности страховых резервов и сопутствующее этому стремление к монополизации секторов страхового рынка, использованию административных рычагов.

Характеризуя уровень развития страхования в стране, часто используют показатели, отражающие долю страхования в ВВП, а также уровень застрахованности потенциальных рисков или число договоров на душу населения и др. Анализируя эти показатели, можно сказать, что повышение доли страхования в ВВП в 1,5 раза с 1995 по 2001 г., безусловно, является положительной тенденцией, однако развитых странах доля совокупной страховой премии в ВВП составляет 8 – 10 %. Помимо этого, снижение численности страховых компаний, а также действующих договоров страхования неблагоприятно сказывается на развитии страховой отрасли и распространение страховых продуктов среди населения и субъектов малого бизнеса (табл. 3).

Часто, пытаясь выявить причины торможения развития страхового рынка, экономисты обращаются к результатам социологических исследований и выделяют следующие аспекты: низкий уровень платежеспособного спроса, недоверия страхователей к страховым компаниям, низкое качество удовлетворения потребностей реальных страхователей отечественными страховщиками, неразвитость рыночных механизмов формирования, поддержания и развития устойчивого спроса на страховые услуги.

Проведенное исследование проблемы кризисного состояния российского страхового бизнеса позволяет нам сделать вывод о том, что на страховом рынке России присутствуют тенденции отрицательного характера, имеется много нерешенных проблем, требующих особого внимания, а именно:

### 3 Некоторые показатели, отражающие динамику развития страхового рынка России в 1995 – 2001 гг.

Год	Доля в ВВП, %	Численность страховых компаний	Число филиалов на территории России	Число действующих договоров страхования
1995	1,50	2217	5971	83 024 545
1996	1,36	2043	5347	55 486 673
1997	1,44	1893	5056	52 516 498
1998	1,57	1493	4738	44 792 898
1999	2,03	1318	4818	43 228 670
2000	2,42	1166	4506	49 528 863
2001	3,06	1196	4622	51 013 751

- сложное экономическое положение страны, нестабильность финансово-экономической и социально-политической ситуации;
- неадекватное юридическое обеспечение страхового дела;
- низкий ассортимент страховых услуг;
- несовершенство налогообложения страховой деятельности, что приводит к сокращению числа страховых организаций;
- снижение платежеспособности населения не дает возможности увеличить страховой портфель страховщиков при весьма значительном страховом поле;
- диспропорция в развитии страхового рынка по регионам;
- отсутствие четкой государственной поддержки в области страхования.

В результате анализа количественных и качественных параметров страховой отрасли и роли государства в ее развитии, мы пришли к мнению о том, что страховой рынок России еще не освоен, находится на начальном этапе развития, но имеет громадный потенциал для совершенствования. Государство не использует в полной мере весь потенциал страхования для решения экономических и социальных

проблем общества, однако развитие страхового рынка не может происходить без государственной поддержки.

Также нами отмечено, что значительной проблемой российской системы страхования является ее незначительная роль в экономике и социальной сфере, что не позволяет в полной мере реализовать потенциал страхования как фактора социально-экономической стабильности общества и источника долгосрочных инвестиций в реальный сектор экономики.

Однако следует отметить, что российский рынок по-прежнему сильно монополизирован: на долю 100 компаний приходится около 60 % поступлений, а на долю двух крупнейших страховщиков – «Росгосстрах» и АО «Ингосстрах» – более 25 % собранных страховых взносов.

В деятельности отдельных страховых компаний также выявляются отрицательные стороны; так, например, чрезмерная коммерциализация, высокие тарифы, отсутствие должного контроля за использованием средств, состоянием балансов и страховых резервов. Помимо этого существует нехватка профессиональных специалистов, грамотных актуариев в области страхования. Государственное значение приобретают вопросы подготовки, переподготовки и повышения квалификации страховых работников, способных ставить и творчески решать сложные проблемы в условиях перехода к рыночной экономике.

Отсутствует развитая страховая инфраструктура по размещению страховых рисков среди нескольких страховых организаций. Ожидаемого стимулирующего воздействия на внутренний страховой рынок не оказывает возможность участия иностранного капитала в создании страховых предпринимательских структур в России, а также и законодательное закрепление минимального размера уставного капитала страховых компаний.

На сегодняшний момент на страховом рынке наблюдается односторонняя направленность его развития и режиссирование в сторону обязательных видов страхования. Страховой рынок РФ в ряде случаев не в состоянии предоставлять предпринимателям действенной страховой защиты: в большинстве своем многочисленные национальные страховщики не обладают необходимым финансовым потенциалом, позволяющим взять под свою ответственность крупные риски. Следует отметить, что ненадежность страховщиков – первая по важности причина негативного отношения к ним потенциальных страхователей. В силу этого обеспечение надежной работы страховых компаний является наиболее актуальной проблемой. Проявление ненадежности страховщиков мы объясняем следующими причинами:

- недостаточность страховых резервов по отношению к принятым обязательствам по договорам страхования, приводящая к убыткам и потере платежеспособности;
- низкая ликвидность собственных средств (добавочного капитала), размещенных преимущественно в объектах недвижимости, и незначительный уставной капитал, не обеспечивающие соблюдения требований к платежеспособности;
- неэффективная инвестиционная политика, приводящая к выводу из прибыльного оборота или полной потере части страховых резервов и собственных средств и образованию дебиторской задолженности;
- несбалансированный страховой портфель, сочетающий повышенные риски (вплоть до заведомых убытков) с отсутствием современных страховых продуктов и приводящий к выплатам, превышающим ожидаемые, а также прогрессирующему сужению страхового рынка.

На наш взгляд, при весьма значительных возможностях российского рынка страховых услуг потребности национальной экономики и населения в качественных страховых услугах не удовлетворяются. Для успешного развития страхового рынка в российских условиях, необходима, с одной стороны, его поддержка государством и деловыми кругами, совершенствование нормативной базы, а с другой – активизация деятельности самих страховщиков путем применения новых видов страхования по аналогии со страховыми рынками промышленно-развитых стран, проведение маркетинга, повышения ответственности и культуры обслуживания страхователей.

Формирование региональных страховых рынков в начале 1990-х гг. происходило относительно равномерно. Темпы создания страховых компаний в регионах были столь же велики, как и в Москве, Санкт-Петербурге и других крупных индустриальных центрах. Финансовый кризис привел к тому, что ресурсная база развития страхования была подорвана и внутренние резервы экстенсивного роста исчерпаны. Вследствие этого региональные рынки оказались под воздействием двух процессов: с одной стороны – сокращение источников их формирования и функционирования, с другой стороны – жесточайшая конкуренция филиалов крупных столичных компаний, для которых освоение региональных рынков являлось важным условием стратегического развития.

Помимо этого на создание новых региональных рынков и упрочнение старых оказывали влияние и такие факторы, как повышение требований к уставному капиталу, дефицит квалифицированных кадров, сужение воспроизводственного потенциала региональных экономик. Следствием этого в конце 1990-х гг.

стало нарастание диспропорции в размещении страховщиков по регионам, т.е. непропорциональное распределение страховых организаций в соотношении с системой населения.

Наряду с этим характерная особенность региональных страховых рынков – это высокий удельный вес мелких и средних страховых организаций и связанная с этим проблема низкой обеспеченности местных страховщиков страховыми резервами. На современном этапе формирования институциональной структуры страхового рынка средняя насыщенность денежными средствами местных страховщиков значительно уступает среднероссийскому показателю.

«Региональная» проблема является одним из основных препятствий на пути формирования эффективного страхового рынка страны. Значительные региональные диспропорции составляют для отечественного страхового рынка крупную проблему, поскольку страховые компании-лидеры сосредоточены в крупных финансово-промышленных городах: Москве и Санкт-Петербурге.

Неэффективное развитие регионального рынка частично можно объяснить значительным отставанием страхования в регионах, а также отсутствием правовых, экономических, институциональных и других предпосылок к развитию региональной страховой деятельности.

О низком уровне страхования в регионах свидетельствует удельный вес страхового бизнеса в общем объеме производимой продукции в регионе (табл. 4). Анализируя цифры, можно сказать, что если в целом по Российской Федерации доля страховых взносов в общем объеме валового регионального продукта составила 4 %, то в самых незащищенных регионах, таких как Южный и Дальневосточный ФО, она составляет соответственно 0,07 % и 0,9 %. Самый высокий процент (10 %) наблюдается в Центральном ФО, но только из-за высокой концентрации страхового бизнеса в Москве, где данный показатель составляет 17 %. Таким образом, можно сделать вывод, что практически единственным регионом страны, где успешно развивается страхование, является город Москва, а в большинстве регионов страны страховая защита должным образом не функционирует.

#### **4 Доля страхования в общем объеме валового регионального продукта по Федеральным округам Российской Федерации**

Федеральные округа	Валовой региональный продукт (ВРП), млн. р.	Страховые взносы, млн. р.	Доля страховых взносов в общем объеме ВРП, %
Российская Федерация	4157278,9	170074,0	4,0
в том числе Центральный ФО	1234647,1	128690,9	10,0
в том числе Москва	677372,2	1117213,7	17,0
Северо-западный ФО	449015,1	6807,2	1,5
в том числе Санкт-Петербург	161748,5	4319,3	2,7
Южный ФО	335165,1	2254,1	0,07
Приволжский ФО	797370,8	9185,6	1,1
Уральский ФО	579551,7	11763,8	2,0
Сибирский ФО	508965,7	9073,0	1,8
Дальневосточный ФО	252563,4	2299,3	0,9

Одним из важнейших факторов развития страхования в регионах является уровень денежных доходов населения (табл. 5). Очевидно, что между уровнем доходов населения и состоянием страхования существует прямая зависимость – низкий уровень доходов обуславливает слабое развитие социальной инфраструктуры и низкий уровень страховой защиты.

Рассмотрим основные проблемы развития регионального страхового рынка Тамбовской области и пути их преодоления.

На сегодняшний день в Едином государственном регистре предприятий и организаций Тамбовской области зарегистрировано 35 страховых организаций, включая различные филиалы, для которых основным видом деятельности является страхование услуг. На реальном рынке страховых услуг представлены четыре страховые компании, занимающиеся обязательным медицинским страхованием и компании, оказывающие другие виды страхования, такие как: ОАО «Росгосстрах» (с разветвленной сетью филиалов в городах и районах области), ОАО «РОСНО», ОАО «Прогресс-Гарант», ЗАО «Промышленно-страховая компания», ЗАО «Страховая группа «Спасские ворота», ОСАО «Ингосстрах» и др.

## 5 Среднедушевые денежные доходы населения по федеральным округам Российской Федерации за 1999 – 2001 гг.

Регионы	Среднедушевые денежные доходы (в месяц, р.)		
	1999 г.	2000 г.	2001 г.
Российская Федерация	1007,8	1629,8	2192,9
Центральный ФО, в том числе Москва	1489,6 4083,2	2453,2 6859,2	3278,7 9291,3
Северо-западный ФО в том числе: Санкт-Петербург	1007,4 1178,8	1580,3 1842,9	2169,5 2589,6
Южный ФО	625,5	1029,2	1332,5
Приволжский ФО	737,5	1212,8	1623,9
Уральский ФО	1105,5	1173,5	2557,5
Сибирский ФО	840,8	1315,1	1765,6
Дальневосточный ФО	1149,1	1760,9	2227,5

Для определения степени подверженности интересов предприятий и граждан страховому риску, размера ресурсов, необходимых для его нейтрализации, способности страховщиков использовать эти ресурсы, а также выявления неиспользованных страховых ресурсов применяется комплексный показатель. Таким показателем может служить страховой потенциал региона, который представляет собой способность региональной экономики на данном уровне ее развития удовлетворять общественные потребности в страховой защите за счет резервов, аккумулируемых у страховщиков. Он характеризуется совокупностью информационных, производственных, финансовых, трудовых и социально-культурных интересов, сосредоточенных на территории.

Страховой потенциал проявляется в конечном показателе – степени удовлетворения общественных потребностей в страховой защите, а также в ряде частных показателей – объеме выплат, размере страховых услуг на душу населения, инвестиционной и перестраховочной активности страховщика и т.п. Таким образом, страховой потенциал региона является обобщающим показателем, характеризующим развитие страхового рынка с количественной стороны и позволяющий в определенной мере судить о его качественном состоянии.

Использование показателя страхового потенциала региона позволяет выявить потребность экономики в защите от негативных событий, установить фактический уровень реализации потенциала и дать интегральную оценку страховой деятельности, выявить причину не вовлеченных в страховой оборот ресурсов и разработать мероприятия по их мобилизации. Очевидно, что результаты исследования страхового потенциала должны быть ориентированы на поиск потенциала в самой системе, на оптимальное сочетание условий и ресурсов страховой деятельности.

По аналогии с инвестиционным климатом на основе комплексной оценки страхового потенциала отдельных регионов составляется рейтинг субъектов РФ, цель которого – дать представление об уровне страхового потенциала и его распределении на основе кластеризации показателей рисков и ресурсной составляющих потенциала. В основу рейтинга регионов по уровню страхового потенциала положен принцип одновременного ранжирования по рискоформирующим и ресурсообразующим факторам, с последующим их объединением в интегральный индекс риска и интегральный индекс ресурсов. Собственно рейтинг страхового потенциала при этом отражен в двойной характеристике «риск-ресурс».

Согласно данному рейтингу Тамбовская область наряду с еще одиннадцатью субъектами Российской Федерации вошла в наиболее многочисленную группу со средним уровнем риска и низким рангом ресурсов (табл. 6).

Анализируя статистические данные по страховому рынку за последние восемь лет, следует отметить, что страховой рынок Тамбовской области не стоит на месте, а продолжает развиваться.

Демонополизация страхования в России привела к возникновению и активному развитию негосударственных страховых организаций. Так, государственный сектор страхового рынка Тамбовской области представлен филиалом ОАО «Росгосстрах» и медицинской страховой компанией «Здоровье», которые держат лидирующее положение в страховании имущества граждан и страховании от несчастных случаев и болезней по доле государственных поступлений страховых взносов и выплат.

Происходящие в области за последние два года структурные изменения в области страхования по формам собственности являются незначительными, характеризуются в основном снижением общей суммы страховых взносов в сфере добровольного страхования. Одной из причин подобного положения является отсутствие доверия физических лиц к страховому сектору экономики.

Одних из весомых показателей, характеризующих незначительный масштаб деятельности страхового рынка Тамбовской области, является объем уставного капитала страховых фирм. Так, объем уставного капитала страховых организаций, занимающихся медицинским страхованием за последние два года остается неизменным (244, 5 тыс. р.) и на три четверти (76,7 %) состоит из взносов самих страховых фирм и на одну треть (15,8 %) – из взносов органов исполнительной власти субъектов РФ; и только оставшиеся несколько процентов приходятся на промышленные, сельскохозяйственные предприятия и физических лиц. Отсутствие значительного объема уставного капитала приводит к невозможности принятия страховыми фирмами крупных рисков и препятствует их дальнейшему развитию.

#### **6 Страховые взносы и страховые выплаты по видам страховой деятельности по Тамбовской области в 1994 – 2002 гг.**

Год	Всего	В том числе	
		Добровольное страхование	Обязательное страхование
<b>Страховые взносы</b>			
1994	9,7	8,6	1,1
1995	49,3	14,5	34,8
1996	92,5	11,8	80,7
1997	85,4	13,5	71,9
1998	92,0	14,2	77,8
1999	112,1	30,9	81,2
2000	168,2	36,4	131,8
2001	203,5	56,7	146,8
2002	435,1	75,2	359,9
<b>Страховые выплаты</b>			
1994	5,3	4,5	0,8
1995	46,3	8,0	38,3
1996	100,0	5,1	94,9
1997	65,2	5,2	60,0
1998	71,5	6,3	65,2
1999	87,4	8,5	78,9
2000	136,5	14,6	121,9
2001	167,5	22,7	144,8
2002	378,8	26,1	352,7

Помимо объема уставного капитала, характеристикой эффективности деятельности страховых организаций является показатель объема поступивших страховых взносов, количества страховых договоров и страховой суммы застрахованных объектов. В анализируемый период продолжает сохраняться

тенденция снижения объема страховых операций. Помимо этого страховыми организациями в 2002 г. было заключено на 5,1 % договоров меньше, чем в предыдущем, хотя страховая сумма отдельно взятого договора добровольного страхования возросла в 1,5 раза, что свидетельствует о том, что в 2002 г. заключались более крупные договора (табл. 7).

#### **7 Некоторые показатели работы страховых организаций в Тамбовской области в 2001 – 2002 гг.**

Показатель	Поступление взносов		Страховые выплаты	
	2001 г.	2002 г.	2001 г.	2002 г.
Всего	203 522	435 132	165 516	378 804
<b>Добровольное страхование</b>				27 616
в том числе: жизни	2845	2187	2321	1873
страхование иное, чем страхование жизни	53 815	73 064	20 373	25 743
личное страхование	7868	9163	4205	4882
медицинское страхование	5704	7347	3946	4319
имущественное страхование	44 876	62 175	16 042	20 723
финансовых рисков	8	11	–	–
страхование ответственности	1071	1726	126	138
<b>Обязательное страхование</b>	146 862	359 881	144 822	352 677
Из него: медицинское	146 859	359 876	144 822	352 677
Справочно: добровольное страхование за счет средств граждан	50 786	60 383	21 289	26 771

Следует отметить, что рынок страховых услуг в области по-прежнему остается монополизированным. Подтверждением этому тот факт, что в 2002 г. поступление 90 % страховой премии обеспечили четыре фирмы («Здоровье», «Аир», «Больничная касса» и филиал ОАО «Росгосстрах»), в то время как масштабы деятельности других фирм незначительны. За последний год сократились объемы собранной премии по добровольным видам страхования: от несчастных случаев (на 16,3 %), имущества (на 32,5 %), имущества субъектов хозяйствования (на 11,2 %), профессиональной ответственности (на 85,6 %), ответственности предприятий-источников повышенной опасности (на 11,1 %). Вместе с тем выросли объемы страховых взносов по добровольному страхованию в целом на 16,7 %: по личному страхованию (на 23,0 %), страхованию имущества граждан (на 16,1 %), финансовых рисков (на 20,8 %), ответственности владельцев автотранспортных средств (в 2,9 раза). Наибольшая доля поступивших взносов за 2002 г. приходилась на взносы по договорам обязательного медицинского страхования (82,7 %) и страхования имущества граждан (14,3 %).

Степень исполнения страховщиком взятых на себя обязательств отражается размером страховых выплат, общий объем которых по Тамбовской области в 2002 г. составил 378,8 млн. р. (в текущих ценах) и увеличился по сравнению с предыдущим годом в 2,3 раза (в фактических ценах) (табл. 8).

#### **8 Некоторые показатели работы страховых организаций в Тамбовской области в 2001 – 2002 гг.**

Показатель	Количество заключенных договоров		Страховая сумма	
	2001 г.	2002 г.	2001 г.	2002 г.
Всего	331 792	300 316	–	–
<b>Добровольное страхование</b>			6 153	8 103
	316 593	284 556	121	127
в том числе: жизни	468	299	9392	3810
страхование иное, чем страхование жизни	316 125	284 257	6 143	8 099
			729	317
личное страхование	29 669	41 938	167	
			904	185 878
медицинское страхование	9105	18 675	2932	10 576
имущественное страхование	284798	240598	577530	
			8	7611776
финансовых рисков	10	6	9400	6288
страхование ответственности	1658	1722	200	301
			517	663
<b>Обязательное страхование</b>	15 199	15 760	–	–
Из него: медицинское	15 191	15 753	–	–
Справочно: добровольное страхование за счет средств граждан	280 130	330	5 480	6 023
			477	122

Характерной особенностью Тамбовского рынка страховых услуг, также как и российского рынка в целом, является существенное превышение величины собранной премии над объемом выплат, уровень которых в 2002 г. составил 87,1 % и увеличился по сравнению с 2001 г. на 4,8 %.

Показателем результативности страховых организаций является их финансовое положение. В 2002 г. сальдированный финансовый результат (прибыль минус убыток) всех страховых фирм в целом составил 249,0 тыс. р. в действующих ценах. При этом 80 % прибыли было получено организациями государственной формы собственности. Следует отметить, что в 2001 году был получен отрицательный сальдированный финансовый результат (–18 тыс. р.). В целом по страховым компаниям на конец 2002 г. дебиторская задолженность превышала кредиторскую в 9,5 раза.

Анализ ситуации на страховом рынке Тамбовской области выявил тенденции к снижению объема страховых операций, падению капиталоотдачи страховых организаций, ухудшению финансовых результатов их деятельности. Вместе с тем, продолжает увеличиваться объем собранной страховой премии и выплат за возмещенный ущерб. Эти наблюдения позволяют сделать вывод о том, что рынок страховых услуг области продолжает формироваться и еще не вышел на должный уровень развития.

**Б.И. Герасимов**

#### *КРУЖКИ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ*

*Когда знание в своей систематической форме вовлекается в практическую переработку ресурсов (в виде изобретения или организационного усовершенствования), можно сказать, что именно знание, а не труд выступает источником стоимости.*

«Всеобщее качество знания (Total Quality Knowledge) – TQK)» (автор проводит аналогию с концепцией Всеобщего менеджмента качества – Total Quality Management – TQM) становится основной производительной силой современного общества. В наши дни информация и знания становятся тем «фундаментальным социальным фактом», который лежит в основе экономического развития. Приобретение новых знаний, информации, умений, навыков, утверждение ориентации на их обновление и развитие становятся важными характеристиками работников в постиндустриальной экономике.

По мере общественного развития отчетливо проявляется то, что в качестве источника прибыли все чаще выступают знания, инновации и способы их практического применения, а развитие информационного общества вызывает необходимость для работников несколько раз в течение жизни менять профессию, постоянно повышать свою квалификацию. Постепенно потребители все активнее участвуют в производстве продукции для собственных нужд. Сфера образования существенно пересекается в информационном обществе с экономической сферой жизни общества. Образовательная деятельность становится важной компонентой экономического развития [1].

Становление информационного общества требует качественного повышения человеческого, интеллектуального потенциала развивающихся стран и тем самым выдвигает сферу образования на первый план общественного развития. От решения проблем образования, которые всегда остро стояли в развивающихся странах и которые еще более усугубились в последние десятилетия в связи с бурным развитием информационных технологий, зависят сейчас перспективы социально-экономического развития этих стран, решения глобальной проблемы преодоления отсталости в мире. Усиление роли знаний, информации в общественном развитии, постепенное превращение знаний в основной капитал принципиально изменяют роль сферы образования в структуре общественной жизни современного мира. Личность в информационном обществе получает новые возможности для самореализации и развития, но для использования этих возможностей необходима активная деятельность по образованию граждан. Повышение качества продукции, работ, услуг, образования невозможно без творческого, энергичного и инициативного поведения работников организации. Наиболее эффективным и массовым методом активизации человеческого фактора являются кружки качества, появившиеся в 1962 г. в Японии и получившие широкое распространение в мире [1, 2]. Уже в первом номере журнала «Контроль качества для бригадиров» его главный редактор К. Исикава писал: «Мы все знаем, что один человек не сможет добиться успехов в контроле качества, как бы он к этому ни стремился. Почему бы не организовать кружки контроля качества в каждом цехе и дать возможность всем участвовать в нашем журнале? Вы можете использовать кружок контроля качества для чтения нашего журнала и в то же время помочь друг другу учиться и повышать качество». Так было положено начало кружкам качества [4].

Кружки качества в сфере профессионального образования – это небольшая группа преподавателей каждой из кафедры одного факультета, занимающихся на добровольных началах проблемами управления и улучшения качества образования. Эта небольшая группа работает на постоянной основе в рамках общей деятельности в области управления качеством, обеспечивая процесс саморазвития и взаиморазвития его членов, совершенствование деятельности на своей кафедре посредством повсеместного применения методов управления качеством. Задачами кружка качества в рамках общей деятельности по управлению качеством в университетах являются: содействие совершенствованию и развитию кафедры, факультета и университета в целом; создание здоровой, творческой и доброжелательной атмосферы на рабочих местах; всестороннее развитие способностей работников и, как результат, ориентация на использование этих возможностей в интересах образования. Занятия в кружках качества должны проводиться на добровольных началах и непосредственно на кафедрах. Преподаватели не должны участвовать в работе кружков по принуждению [3].

Одним из главных условий успешной деятельности кружков качества в университетах является непосредственное вовлечение в их работу руководителей (заведующих кафедрами, деканов, ректора), так как по статистике, 80 % проблем качества могут быть решены только с участием руководителей высшего уровня [2].

По опыту японских организаций кружки качества обычно собираются до или после рабочего дня и обсуждают, как решить намеченные проблемы. Такая сверхурочная деятельность оплачивается, но частично и не по таким высоким ставкам, как за основное рабочее время. В качестве поощрения членам кружков качества предоставляется возможность участвовать в совещаниях, конференциях на других фирмах, в симпозиумах, организованных Японским союзом ученых и инженеров, а также фирмами и организациями других стран.

Кружки качества призваны решать одновременно две задачи [3]:

- 1) массовое обучение профессорско-преподавательского состава конкретным методам и приемам повышения качества проведения лекций и семинаров;

2) использовать творческие способности людей для решения проблем образования.

Для успешной работы бригады качества (состав кафедры) нужна система обеспечивающих мероприятий, включающих [2]:

1) поддержку первого руководителя (заведующего кафедрой и/или декана). Без внимания декана к бригаде качества невозможно ее успешное функционирование, наступает спад активности, первоначальный энтузиазм затухает;

2) инженерное обеспечение: создание производственных условий, помощь в выборе тематики, обучение приемам работы, творческий поиск решений; активная работа «штабов кружков качества», координационных советов по всем уровням управления университета;

3) систему сбора, рассмотрения и внедрения предложений кружков качества, контроль за этим процессом со стороны руководства университета;

4) систему обмена передовым опытом как внутри университета, так и в региональном, отраслевом и общенациональном масштабе;

5) систему поощрений (и не только материальных): призы лучшим бригадам качества и преподавателям в рамках кафедр или факультетов, поощрительные поездки и т.п.

При решении основных задач, стоящих перед кружками качества руководствуются следующими принципами: саморазвитие; добровольность; групповая деятельность; участие всех преподавателей в работе кружков; применение методов управления качеством; взаимосвязь с рабочим местом; деловая активность и непрерывность функционирования; взаиморазвитие; атмосфера новаторства и творческого поиска; осознание важности повышения качества образования и необходимости решения задач в этой области [5].

Кружки качества должны функционировать постоянно, а не какой-то установленный период времени, после которого их деятельность прекращается, т.е. до тех пор, пока существует кафедра. На многих фирмах практикуется создание временных групп для совершенствования конкретных аспектов деятельности фирмы, которые после выполнения поставленной задачи распускаются. Такие группы именуются группами, работающими над проектом, группами управления качеством или целевыми группами. Необходимо проводить четкое различие между деятельностью таких групп и кружков качества.

Каждый кружок неизбежно сталкивается с рядом проблем, связанных с выбором темы. На этом этапе целесообразно выполнить следующее [4]:

- 1) определение темы (постановка задачи);
- 2) обоснование причин выбора темы;
- 3) оценка настоящей ситуации;
- 4) анализ (исследование причин);
- 5) определение корректирующих мер и методов их проведения;
- 6) оценка результатов;
- 7) стандартизация, предупреждение повторения ошибок;
- 8) повторный анализ и рассмотрение нерешенных проблем;
- 9) перспективное планирование.

Участие преподавателей в деятельности кружков качества дает им возможность удовлетворять такие социально-психологические потребности, как: интересная и разнообразная работа; повышение квалификации; участие в принятии решений, важных для своей кафедры, факультета или предприятия в целом; рост самоуважения и уважения товарищей по работе; положительная оценка со стороны руководителей; должностное продвижение [4].

Бригады качества следует классифицировать по признакам соотношения склонных к лидерству и склонных к исполнению. Если в бригаде много склонных к лидерству и мало исполнителей, то такая группа сложна для управления, в ней могут возникать конфликты, борьба за лидерство. Руководителю следует поощрять исполнительность. Хороший руководитель должен выявлять и поддерживать преданных работников, а плохой руководитель – заметит этих работников и переведет их на руководящие должности, даже если они лишены способностей, нужных для выполнения таких обязанностей [6].

На успех деятельности бригады качества оказывают влияние два аспекта [6]:

1) группы – это внутригрупповые коммуникации и групповая сплоченность – при решении простой задачи наиболее быстрой и эффективной структурой оказывается кольцевая сеть (пересечение полей качества знаний преподавателей и рождение здесь новых идей);

2) сплоченность – это мера тяготения членов бригады друг к другу и к другой бригаде качества, так как чем выше групповая сплоченность, тем большее влияние групповые цели оказывают на производительность отдельных членов кружка качества.

Уровень качества профессионального образования тесно связан и взаимообусловлено со стилем преподавания. Преподаватель, обладающий определенным стилем, обычно предпочитает и определенные методы управления [6].

1 Преподаватели-лидеры, ориентированные на выполнение заданий, лучше всего работают в крайне неблагоприятных или крайне благоприятных ситуациях и в случаях, когда работники имеют низкий уровень зрелости для выполнения поставленных задач.

2 Преподаватели, ориентированные на человеческие отношения, получают лучшие результаты в умеренно благоприятных ситуациях, при наличии неоднозначных, но структурированных задач, если у студентов объективными являются потребности в самоуважении и принадлежности.

3 Либеральный стиль эффективен в коллективах, состоящих из людей, имеющих примерно одинаковый уровень образования. При этом производственный процесс должен быть хорошо отлажен.

Если персонал кружка качества имеет достаточно высокий уровень зрелости, но не хочет отвечать за выполнение задания, то можно увеличить мотивацию, предоставив людям возможность участвовать в принятии решений. В этой ситуации не рекомендуется навязывать работникам указаний. В ситуациях, когда работники хотят и могут нести ответственность за порученные задания, рекомендуется делегировать им достаточные для этого полномочия [6].

В России начало работ по организации групп качества (так стали называться кружки качества в нашей стране) было положено уже в 1986 г. Группы качества (ГК) – это небольшие формирования работников предприятия (от 3 до 9 человек), образуемые на добровольной основе для решения различных производственных проблем. К сожалению, широкого распространения ГК в России не получили. Многие программы, связанные с организацией ГК на предприятиях, потерпели неудачу, так как внедрялись формально и поспешно, без надлежащей заинтересованности высшего и среднего руководства. В большинстве случаев участники ГК не проходили должного обучения методам решения проблем. Зачастую нарушался добровольный характер ГК, в них вступали по принуждению. К настоящему времени в нашей стране группы качества сохранились лишь на немногих предприятиях. Однако, объективный анализ мировой практики работы кружков качества и их эффективности при внедрении стандартов серии ИСО 9000 дает основание предположить, что уже в ближайшие годы кружки качества непременно должны возродиться на российских организациях.

Европейское сообщество уже с 1994 г. поставило задачу построения информационного общества как приоритетную. Европейской комиссией активно разрабатывается стратегия перехода к глобальному информационному обществу. Во всех национальных и международных проектах становления информационного общества центральное место занимает развитие сферы образования. От состояния образовательной системы, ее способности удовлетворять потребности личности и общества в высококачественных образовательных услугах принципиально зависят перспективы общественного развития в современном мире [1].

Повышение качества образования может осуществляться только тогда, когда применение современных образовательных технологий, инновационных методов преподавания и обучения, становление соответствующих организационных структур и форм, разработка новых экономических механизмов в сфере образования осуществляются в единстве и взаимодействии. Проблемы совершенствования учебного процесса, механизмов финансирования, развития организационных форм не могут решаться изолированно. Эти проблемы должны рассматриваться и решаться как компоненты единого процесса формирования целостной образовательной системы – создание кружков (кафедр) качества и тесное взаимодействие их между собой и факультетами [1].

Сложность проблем современного профессионального образования обусловлена сокращением государственного финансирования. Создание же кружков качества в университетах призвано повысить уровень качества подготовки студентов без больших инвестиций и привлечь к решению проблем образования различных социальных институтов, главным образом предприятий и семьи, а также пересмотра роли учебных заведений и самих обучающихся в организации и поддержании процесса образования.

Распространение кружков качества во всем мире свидетельствует о том, что их работа отнюдь не сугубо японский феномен, связанный с групповой моралью, общинным духом или другими особенностями национального характера (хотя эти особенности и усиливают эффект кружков качества), и при должной организации кружки качества могут быть воспроизведены и в других странах. При этом, естественно, японский опыт в создании кружков качества нельзя просто «транспортировать». При внешней простоте концепции кружков качества их внедрение требует коренного изменения стиля и культуры руководства.

## Список литературы

1 Управление современным образованием: социальные и экономические аспекты / А.Н. Тихонов, А.Е. Абрамешин, Т.П. Воронина, А.Д. Иванников, О.П. Молчанова; Под ред. А.Н. Тихонова. М.: Вита-Пресс, 1998. 256 с.

2 Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография "Новости"», 2000. 432 с.

3 Исикава К. Японские методы управления качеством: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. А.В. Гличев. М.: Экономика, 1988. 215 с.

4 Основы управления персоналом: Учебник для вузов / Б.М. Генкин, Г.А. Кононова, В.И. Кочетков и др.; Под ред. Б.М. Генкина. М.: Высшая школа, 1996. 383 с.

5 Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / М.З. Свиткин, В.Д. Мацута, К.М. Рахлин. СПб.: Изд-во СПб картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. 403 с.

6 Актуальные вопросы менеджмента в России и США. Преподавание и исследования: Тез. докл. и выступлений. Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 1999. 187 с.

## Содержание

<i>Сапожников Н.П.</i> КРУЖКИ КАЧЕСТВА – ОСНОВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЙЗЕН (KAIZEN) РЕЗЕРВАМИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА .....	3
<i>Пономарев С.В., Самодуров В.А.</i> ПРОЦЕСС ПОСТОЯННОГО УЛУЧШЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ....	21
<i>Разумовская Н.А.</i> ПРИНЦИП СУЩЕСТВЕННОСТИ В НАЛОГОВОМ АУДИТЕ .....	37
<i>Канивец А.Н.</i> ПОДХОДЫ К КЛАССИФИКАЦИИ ЗАТРАТ, СВЯЗАННЫХ С КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ .....	43
<i>Наумова Н.В.</i> ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ОБОРОТНЫМ КАПИТАЛОМ .....	48
<i>Злобин Э.В.</i> ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ	53
<i>Злобина Н.В.</i> SWOT-АНАЛИЗ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ	56
<i>Молоткова Н.В., Соседов Г.А.</i> ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ МАЛОГО БИЗНЕСА .....	61
<i>Васильев А.В., Тишин А.А.</i> СПЕЦИФИКА ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	63
<i>Тишина Л.С., Чайникова Л.Н.</i> ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА РЕГИОНАЛЬНОГО РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	68
<i>Жариков Р.В.</i> КОНЦЕПЦИЯ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ .....	76
<i>Жариков В.В.</i> КРИТЕРИИ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ	83

.....	
<i>Дробышева В.В.</i> ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОГРАММЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И ЕЕ РОЛЬ В ЭКОНОМИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ РЕГИОНА .....	85
<i>Маршенков Е.А.</i> ИССЛЕДОВАНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЫ РОССИИ КАК ИНСТИТУТА КАЧЕСТВА УСЛУГ .....	99
<i>Канивец А.Н.</i> ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УЧЕТА, АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО .....	120
<i>Наумова Н.В.</i> ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ ПОМОЩИ МЕТОДОВ МАТЕМАТИЧЕСКОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ .....	125
<i>Молоткова Н.В., Соседов Г.А.</i> СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ .....	131
<i>Алексеева Г.Н.</i> ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ АУДИТА ФИНАНСОВОЙ (БУХГАЛТЕРСКОЙ) ОТЧЕТНОСТИ .....	133
<i>Черемисина Н.В.</i> СТАТИСТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА СКРЫТОЙ И НЕФОРМАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКОНОМИКИ РЕГИОНА	138
<i>Бабешко Л.О.</i> ЭКВИВАЛЕНТНОСТЬ ДВУХ АЛГОРИТМОВ ОЦЕНИВАНИЯ ПАРАМЕТРОВ СИСТЕМЫ ОДНОВРЕМЕННЫХ УРАВНЕНИЙ ДВУХШАГОВЫМ МЕТОДОМ НАИМЕНЬШИХ КВАДРАТОВ .....	142
<i>Сапожников Н.П.</i> МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ КАЙЗЕН РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	153
.....	
<i>Золотухина В.М.</i> ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ .....	206
<i>Тишин А.А.</i> ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВ И ЮРИСПРУДЕНЦИИ .....	220
.....	
<i>Клапко А.О.</i> ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗЫ СТАЦИОНАРНОСТИ ДИНАМИЧЕСКОГО РЯДА ЗНАЧЕНИЙ «ЛОГАРИФМИЧЕСКОЙ ПРИБЫЛИ» .....	223

<i>Маршенков Е.А.</i> СИСТЕМА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ..... ...	230
<i>Черемисина Н.В.</i> О МЕСТЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В НЕФОРМАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВЛИ РЕГИОНА .....	236
<i>Гурова Л.Г.</i> АНАЛИЗ ПОСТУПЛЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В ЭКОНОМИКУ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ В 2003 ГОДУ .....	241
<i>Фидаров В.В.</i> ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ТОВАРНЫМ АССОРТИМЕНТОМ .....	250
<i>Берстенева О.Г.</i> ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА .....	254
<i>Кирилина Ю.Г., Дробышева В.В.</i> О ПРОВЕРКЕ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ НА ЭКЗАМЕНАХ ПО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ	271
<i>Алексеева Г.Н.</i> ДОКУМЕНТООБОРОТ В БУХГАЛТЕРИИ .....	274
<i>Сапожников Н.П.</i> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ КАЙЗЕН РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	278
<i>Маршенков Е.А.</i> ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ .....	299
<i>Дробышев Г.Н., Кузнецова В.Б.</i> ТЕНДЕНЦИИ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СТРАХОВЫХ ОТНОШЕНИЙ В РОССИИ И РЕГИОНАХ .....	304
<i>Герасимов Б.И.</i> КРУЖКИ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ	319

### **Контактные телефоны:**

*Главный редактор **Борис Иванович Герасимов**,*  
доктор экономических наук, доктор технических наук, профессор  
Тамбовского государственного технического университета –  
тел. (0752) 72-95-77

*Заместитель главного редактора **Иван Николаевич Дрогобыцкий**,* доктор экономических наук, профессор  
Финансовой академии при Правительстве Российской Федерации –  
тел. (095) 943-93-18

*Ответственный секретарь **Наталья Васильевна Злобина**,*  
кандидат экономических наук, доцент  
Тамбовского государственного технического университета –  
тел. (0752) 71-87-78