

нашли отражения вопросы, касающиеся определения конкурентоспособности такого специфического товара как научно-техническая продукция. Поэтому в данной работе разработан необходимый алгоритм, базирующийся на экономических методах.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

А.Г. Гамзунов

Научный руководитель – к.э.н., профессор *С.С. Ткачук*
Белорусский государственный экономический университет

Развитие рынка банковских услуг в Республике Беларусь невозможно без создания систем осуществляющих регулирование, оценку и контроль качества предоставляемых клиентам услуг. Двойственность банковской услуги, выражающаяся в нематериальности и создании непосредственно в момент оказания с одной стороны, и оуществственности базиса (деньги наличные или безналичные, ценные бумаги, права) с другой стороны определяют необходимость создания специфических систем управления качеством услуг, как на государственном уровне, так и в рамках отдельного банка.

Создание системы менеджмента качества банковских услуг предполагает исследование структуры и свойств собственно банковской услуги [2]. Качество банковской услуги можно определить, как способность совокупности характеристик услуги удовлетворить требования потребителей. Банковская услуга в хронологическом порядке представляет собой последовательное прохождение трех этапов: подготовительного этапа, этапа непосредственно оказания услуги и обратной связи с потребителями.

На каждом этапе оказания услуги качество приобретает различные значения и требует от специалистов создания различных организационных моделей. Для всестороннего удовлетворения потребностей необходимо проведение реинжиниринга банка с целью изменения функционально-ориентированной структуры на процессную структуру. При которой различные операции объединяются в технологический процесс конечной целью которого служит удовлетворение потребностей клиента.

Особенностью оценки качества предоставляемых услуг является то, что в отличие от качества товаров, клиент не только воспринимает результат услуги, но и является соучастником в процессе её оказания[4]. Существуют различные методики исследования качества банковских услуг. Одной из широко применяемых методик является модель SERVQUAL. Данная методика включает в себя 5 параметров для оценки[3].

Адекватное описание процесса возможно с помощью процедуры моделирования. Одной из распространенных методологий для создания функциональных моделей сложных систем и процессов является методология IDEF0[4]. Программным продуктом с помощью которого осуществлялось моделирование - программа EM tool EFF0.

Анализ международного опыта и особенностей финансово-банковской системы Республики Беларусь позволяет сделать следующие выводы:

1. Управление качеством банковских услуг возможно при помощи создания многоуровневых систем контроля, оценки и регулирования.

2. Построение системы менеджмента качества банковских услуг должно отражать потребности клиентов с учетом сегментирования на группы (частные клиенты, корпоративные, SME).

3. Создание организационных структур ориентированных на клиента возможно при помощи реинжиниринга бизнес-процессов в соответствии с требованиями стандартов группы ISO 9000

Литература

1. Давид Марка, Клемент МакГоуэн. Методология структурного анализа и проектирования. Пер. с англ. М.:1993, 240с
2. Окрепилов В.В. Управление качеством. – М: ОАО «Издательство экономика», 1998. – 635 с.

3. Buttle, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda// European Journal of Marketing, 1996, Vol. 30 No. 1, pp. 8-32
4. Edvardson, B. Sheuing, E.E. Service integrity // Managing Service Quality, 1994, Vol.4 No.4, pp. 24-31
5. Integration definition for function modeling. Draft Federal information Processing standarts publication 183, 1999, December 2

ИНОСТРАННЫЕ ИНВЕСТИЦИИ. КЛИМАТ, КОТОРОГО НЕТ

А.А. Гриб

Научный руководитель – к.т.н., доцент *З.Н. Козловская*
Белорусский национальный технический университет

Как показывает пример всех успешно развивающихся экономик, инвестиционная привлекательность страны определяется отнюдь не длиной перечней случаев освобождения ИП и СП от налогов, а в первую очередь тем, насколько стабильно в стране хозяйственное законодательство и как реально оно выполняется. Но именно по этим критериям рейтинг Беларуси остается едва ли не самым низким даже среди стран СНГ и, что самое печальное, власти плохо представляют, как можно его изменить.

Наши соседи никогда не считали свою экономическую модель идеальной. Там проводились реформы, причем в сфере инвестиционного законодательства они были наиболее радикальными и западно-ориентированными. В результате к началу нового века в России и на Украине режим инвестиций для иностранных и отечественных инвесторов стал практически одинаков. Не пользуются инвесторы и какими-то особыми привилегиями. Если таковые и могут предоставляться, то лишь в индивидуальном порядке и только в случаях, когда объемы инвестиций по своим размерам способны оказать существенное влияние на развитие какой-либо отрасли или экономики государства в целом [1].

Беларусь же, объявив о своей новой программе привлечения иностранных инвестиций, фактически ничего не сделала для обновления своей концепции сотрудничества с инвесторами. В качестве пряника им по-прежнему предлагают главным образом льготы в виде освобождения от налога на прибыль и обязательной продажи валюты, что само по себе неплохо, но, с учетом других факторов, реального влияния на ситуацию в бизнесе почти не оказывает.

В условиях крайней нестабильности белорусского законодательства действительно существенное значение для привлечения иностранных инвесторов мог бы иметь предусмотренный Инвестиционным кодексом мораторий на неприменение к ним в течение 5 лет норм законодательства, ухудшающих условия их деятельности инвесторов. Но на практике данная норма под разными предлогами постоянно нарушается, что особенно заметно в сфере налогового законодательства [2].

Фактически не реализуется и другая предусмотренная Инвестиционным кодексом и имеющая важное значение для крупных инвесторов возможность заключения инвестиционного договора концессии [3].

Таким образом, складывается довольно странная ситуация, когда в стране, с одной стороны, существует современное инвестиционное законодательство, вполне привлекательное для инвесторов, а, с другой стороны, отсутствует практика применения его важнейших норм. Свои отступления от закона власти довольно неуклюже пытаются компенсировать малозначимыми льготами. И все это вместе официально называется нормальным бизнес-климатом, в который пытаются активно заманивать солидных европейских инвесторов.

Однако, уже сегодня, вполне очевидно, что усилия эти, во всяком случае, по отношению к тем странам, которые принято называть цивилизованными, реального результата не дают. Для достижения последнего необходимо разработать механизм реализации и форму инвестиционного договора концессии, обеспечить стабильность законодательства, строго следовать букве закона, а также контроль за их исполнением.