

Обобщая вышеизложенное, можно сделать следующие выводы: в целях максимизации прибыли, повышения качества управления банком в целом, а главное увеличения скорости адаптации банка к изменяющимся внешним условиям деятельности кредитной организации необходимо сформировать систему качественного менеджмента, а следовательно и основную ее составляющую финансовое планирование и прогнозирование. Чрезвычайное значение имеет постоянное наблюдение за ситуацией на рынке и оперативное внесение соответствующих изменений в план с тем, чтобы он все время был реалистичным и нацеленным на использование открывающихся рыночных возможностей.

Список источников

1. Модели и методы прогнозирования/ Математическое бюро [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mbureau.ru/blog/modeli-i-metody-prognozirovaniya>. – Дата доступа: 04.04.2013.
2. Литвинчук, С. Ю. Прогнозирование временных рядов с помощью Excel: учеб. пособие / С. Ю. Литвинчук. – М., 2010.
3. Тихонов, Э. Е. Методы прогнозирования в условиях рынка: учеб. пособие / Э. Е. Тихонов. – Невинномысск, 2006.
4. Ханк, Д. Э. Бизнес-прогнозирование / Д. Э. Ханк, Д. У. Уичерн, А. Д. Райтс; пер. с англ. – 7-е изд. – М., 2003.
5. Пикулькина, А. В. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: учеб. пособие для вузов / А. В. Пикулькина; под ред. Т. Г. Морозовой. – М., 2003.

М. Л. Селезнева

Научный руководитель – кандидат экономических наук Е. А. Головкова

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БЮДЖЕТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ ОПЛАТЫ ТРУДА ПЕРСОНАЛА

Стабильность и устойчивое положение организации во многом определяется ее умением заявить о себе на рынке и предоставить полную, четкую, качественную информацию о своих возможностях, т. е. о том, что может предложить организация, в какой форме, по какой стоимости и какого качества. Одним из инструментов, которые возможно использовать для этого является система менеджмента качества. Наличие данной системы позволяет поддерживать репутацию организации в условиях конкурентной среды, создает базу для постоянного развития и совершенствования.

Система менеджмента качества (СМК) – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления менеджмента качества на всех этапах жизненного цикла ока-

зываемых услуг. Это система создается в организации для формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. Как и любая система, она характеризуется своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними.

Для потребителей и партнеров наличие в организации сертифицированной системы менеджмента качества создает уверенность в том, что они приобретут услугу того качества, которое заранее было оговорено, в установленные сроки и необходимым объеме.

Внедрение стандартов и сертификация системы менеджмента качества дают возможность выявить неэффективные звенья в деятельности организации, повысить эффективность использования ресурсов, документировать все производственные операции, установить ответственность за каждую из них, провести структуризацию производственных процессов и выстроить четкие технологические схемы, а самое главное – существенно повысить качество оказываемых услуг.

В связи с тем, что одной из целей системы СМК является разрешение проблемы еще до ее появления, то и основным принципом работы является не ожидание проблем и их устранение, а постоянное стремление к улучшению и совершенствованию своих процессов. Поэтому руководством должна вестись работа по определению возможностей стабильного повышения качества работы на основе анализа работы подразделений организации, учета требований потребителей, в ходе познавательной деятельности.

Процесс оказания организацией услуг состоит из взаимодействия внешних систем и внутренних подсистем, что определяется множеством внешних и внутренних взаимосвязанных процессов. Поэтому эффективное управление качеством услуг возможно только на основе системного подхода, что, в свою очередь, требует разработки формализованной и документированной процедуры.

Для обеспечения качества оказываемых услуг необходимо эффективное функционирование системы управления качеством, при этом система управления качеством оказания услуг должна носить комплексный характер, т. е. в управлении необходимо уделять внимание различным направлениям деятельности: нормативному, правовому, финансовому обеспечению; стандартизации и оптимизации организации; кадровому менеджменту; разработке и мониторингу показателей, характеризующих качество оказываемых услуг; изучению мнения потребителя о спектре и качестве предоставляемых услуг.

Основными элементами механизма обеспечения качества оказания услуг являются сбор и анализ информации, принятие управленческих

решений (корректирующих воздействий), направленных на создание благоприятных условий, а также контроль за реализацией принятых решений.

Качество для потребителя – сбалансированность качества и стоимости услуг. В идеале – это повышение их качества и снижение цен на услуги, включая удобство предоставления этих услуг и активное участие в пост-аналитическом этапе контроля качества, т. е. помощь в интерпретации. Качество для поставщика измеряется стабильными заказами, приемлемой целевой ценой, долгосрочными контрактами. Что же касается сотрудников, то для них качество – это степень удовлетворенности работой, повышение собственной компетентности, уровень оплаты труда, обеспечение работодателем социальных гарантий.

Что даст внедрение в организацию СМК?

- повысить уровень качества предоставляемых услуг, обеспечив при этом результативность и эффективность деятельности при снижении затрат на их оказание;

- увеличить заинтересованность персонала в качестве оказываемых ими услуг;

- обеспечить соответствие мероприятий, осуществляемых в организации, международным стандартам и рекомендациям;

- укрепить авторитет руководства и повысить имидж бюджетной организации среди жителей Беларуси, в профессиональных кругах, а также за пределами страны. Например, для учреждений здравоохранения это даст возможность участия в области медицинского туризма и повысит престиж организации на рынке предоставления медицинских услуг, выводя на уровень выше, чем частные медицинские центры;

- возможность стандартизировать весь процесс оказания услуг;

- повысить удовлетворенность сотрудников условиями и результатами своей работы, а, соответственно, и повышением оплаты труда.

Подводя итог, следует отметить, что внедрение системы менеджмента качества в организацию – это надежный путь повышения качества оказания услуг. А это, в свою очередь, позволит организации выйти на новый уровень предоставления услуг, и будет способствовать повышению имиджа и престижа организации, развитию внебюджетной деятельности, а также даст возможность занять свою нишу на международном рынке, и это в свою очередь приведет к поступлению денежных средств, которые возможно будет использовать на поощрение работников и повышение их заработной платы.