

ции в БГЭУ и технических вузах развиваются быстрее, чем в гуманитарных.

По таким функциям управления, как “Организация методического обеспечения учебного процесса”, “Организация воспитательной работы с молодежью”, наблюдается ничем не оправданная высокая степень централизации выполнения управленческих работ, значительная концентрация методистов на верхнем уровне управления при наличии большого числа их в аппарате управления деканатов. К тому же в составе отделов и управлений методической работы в настоящее время отмечается завышенная численность технических исполнителей (секретарей-машинисток), должности которых плохо увязываются с современным компьютерным оснащением управленческой деятельности. Аналогичные ситуации с распределением должностей встречаются и по другим управленческим функциям.

Использование разработанных нормативов численности по функциям управления позволит упорядочить численность управленческого персонала в вузах, реализовать единый подход к формированию управленческих структур высшей школы, оптимизировать должностную структуру функциональных подразделений, оперативно регулировать численность управленческого персонала при реализации программ и планов развития учебного заведения, совершенствовании его материально-технической базы.

*В.Л. Тарасевич, канд. техн. наук, И.Ю. Камалов
БГЭУ (Минск)*

ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Услуги в настоящее время являются одной из самых динамично развивающихся сфер деятельности, составляющих значительную долю в валовом национальном продукте стран, в частности, в индустриально развитых государствах (порядка 60—70 %, для Беларуси — порядка 40 %). В целом к тенденциям мирового развития можно отнести повышение масштаба и динамики трансферта факторов производства (в пер-

вую очередь — капиталов) на основе развития глобальной инфраструктуры, что также относится к сфере услуг. Так, сегмент экспортного кредитования, относящийся к сектору финансовых услуг, составляет до 29 % всего объема экспорта индустриально развитых стран.

По классификации Всемирной торговой организации, на мировых рынках насчитывается более 600 видов услуг, которые укрупненно можно разделить на факторные (связанные прежде всего с движением капитала и рабочей силы) и нефакторные (нефинансовые услуги). Особенностью услуг является их взаимоувязанный, комплексный характер, что предполагает пакетный режим их предоставления, например, поездки деловые или личные предполагают оказание одновременно транспортных, финансовых, страховых услуг, услуг связи, других бизнес-услуг (по классификации МВФ). Каждый из этих видов услуг требует определенной технологии поставок и соответственно своей системы менеджмента, учитывающей, кроме того, и общие специфические особенности услуг: неосязаемость, невозможность хранения, одновременность производства и потребления, что важно для изучения вопросов управления качеством услуг.

В условиях перехода Республики Беларусь к рыночным формам хозяйствования для повышения конкурентоспособности предприятий и организаций сферы услуг (в том числе финансовых услуг) одним из важнейших является обеспечение определенного уровня качества предоставляемых услуг, поскольку главным критерием выбора на рынке является параметр “соотношение цена—качество”. Проблема качества и связанная с ней проблема стандартизации в производстве товаров к настоящему времени решается на основе применения международных стандартов ISO. Для сферы услуг единого подхода к этой проблеме не выработано. Как правило, эти вопросы либо вообще не рассматриваются, либо трактуются односторонне (обычно — с точки зрения выполнения лишь технологических условий).

Для финансовой сферы (в первую очередь банковской), обеспечивающей аккумуляцию и трансферт финансовых ресурсов, показатели качества в международной практике представляются в виде рейтингов, составляемых на основе ряда экономических и технологических показателей, пре-

жде всего — надежности и платежеспособности агентов рынка. Такой подход непосредственно характеризует поставщика (производителя) услуг и лишь опосредованно свидетельствует о реальном качестве услуг, которое следует рассматривать неотрывно от клиента (потребителя услуг), поскольку, как правило, услуги производятся одновременно с их потреблением. Иными словами, качество как ценностная категория потребительной стоимости с учетом специфики услуг формирует в системе производитель — потребитель услуг и является комплексной. Поэтому система управления качеством в сфере услуг должна строиться на принципах TQM (Total Quality Management) — комплексное управление качеством, поскольку она ориентирована на клиента, ставит его в центр всей деятельности фирмы-производителя. В целом разработка и реализация концепции TQM с учетом особенностей сферы услуг в финансовом секторе позволят повысить конкурентоспособность как отдельных банков, так и отечественной банковской системы в целом.

*В.В. Терешина, канд. экон. наук
БГЭУ (Минск)*

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

В любой экономической системе, а тем более в переходной экономике Республики Беларусь, объективно существует необходимость в государственном регулировании цен на социально значимую продукцию и услуги. Высокий уровень инфляции с одновременным падением покупательной способности населения предопределили необходимость разработки специальной программы социальной защиты.

Основным механизмом регулирования цен на социально значимые товары до 2001 г. было установление фиксированных или предельных цен, предельных нормативов рентабельности, надбавок в сфере обращения, коэффициентов изменения цен (тарифов), порядка их применения.

Установление государственных цен и тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства, почтовой связи, газоснабжения, пассажирских перевозок, не возмещающих реальных