

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/250905>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Основы организации обслуживания населения

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКА 5

1.1 Теоретические основы понятий банковский продукт и банковская услуга 5

1.2 Классификация и виды банковских операций 10

1.3 Методология оценки качества обслуживания клиентов банка 14

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПАО БАНК «ФК ОТКРЫТИЕ» 20

2.1 Организационно-экономическая характеристика ПАО Банк «ФК Открытие» 20

2.2 Оценка качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие» 27

2.3 Рекомендации по улучшению качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие» и оценка их прогнозируемой экономической эффективности 36

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 45

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 47

ПРИЛОЖЕНИЯ 51

ВВЕДЕНИЕ

Мировую экономику сегодня невозможно представить без банковской отрасли. Возрастающая интернационализация производства направляет экономических субъектов (организации, банки, физических лиц и т.д.) активно выходить на мировой рынок, что нередко связано с необходимостью привлечения заемных средств.

В настоящее время банковская отрасль обслуживает большинство видов внешнеэкономических связей – внешнюю торговлю, обмен услугами, зарубежную инвестиционную деятельность, производственные и научно-технические связи и т.д. Получение банковских услуг является важным фактором конкурентной борьбы отдельных фирм и государств за рынки сбыта. В связи с этим, знание банковских услуг, а также устранение проблем в банковской отрасли, является ключевым моментом для современной экономической реалии.

Актуальность анализа и оценки качества обслуживания клиентов банка определяется значимостью данного сектора для экономики. Банковский сектор является основным финансовым каналом перемещения денежных средств между экономическими агентами и осуществляет распределение денежной массы в стране. На российском рынке банковских услуг регулярно происходят изменения, которые отражаются на благосостоянии экономических агентов.

Объект исследования – процесс обслуживания клиентов банка.

Предмет – анализ и оценка качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие».

Объект и предмет исследования определили следующую цель выпускной квалификационной работы – разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие» и провести оценку их прогнозируемой экономической эффективности.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы понятий банковский продукт и банковская услуга;
- определить классификацию и виды банковских операций – определить методологию оценки качества обслуживания клиентов банка;
- дать организационно-экономическую характеристику ПАО Банк «ФК Открытие»;
- провести оценку качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие»;
- разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие» и осуществить оценку их прогнозируемой экономической эффективности.

В процессе выполнения работы использовались следующие методы исследования: изучение и обобщение; абстрагирование; формализация; анализ и синтез.

Степень научной разработанности темы представлена на основании трудов следующих авторов: Т. А. Алабина, И. Г. Грентикова, А. А. Юшковская, А. Г. Глориозов, Д. М. Михайлов, А. Г. Гузнов, Т. Э. Рождественская и др.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы состоит в разработке рекомендаций по улучшению качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие». Полученные итоги могут быть полезны студентам для дальнейшего изучения и практического применения.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, две главы, заключение, список литературы и приложения. В первой главе рассмотрены теоретические аспекты и составляющие качества обслуживания клиентов банка. Во второй – проведен анализ качества обслуживания клиентов ПАО Банк «ФК Открытие».

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ И СОСТАВЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКА

1.1 Теоретические основы понятий банковский продукт и банковская услуга

Коммерческие банки в России предлагают стандартный ассортимент услуг и обслуживают все группы клиентов. Одновременно с рынком банковских услуг изменяется и клиентский сегмент. Все больше людей обращается в банки за получением финансовых услуг, при этом уже имея опыт получения аналогичных услуг в других банках. Растет и доля клиентов, которые пользуются продуктами и услугами сразу нескольких банков, так как они не удовлетворены услугами какого-то одного из них.

Все эти факторы заставляют банки делать акцент на увеличение эффективности бизнеса и рост уровня качества предоставления банковских продуктов и обслуживания клиентов. Хотя, по большому счету, качество предоставления услуг давно уже перестало быть конкурентным преимуществом, недостаточное качество услуг и недовольство клиентов могут негативно повлиять как на репутацию банка, так и на его доходность в целом.

Обычно под качеством банковских услуг понимают совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности клиента. Если услуга в полной мере удовлетворяет потребности клиентов, то считается, что она оказывается качественно. В этом случае под управлением качеством мы будем понимать системную деятельность банка, направленную на постоянное изменение и контроль процесса оказания банковских услуг в целях улучшения качества предоставляемых услуг.

Качество банковских продуктов и услуг в настоящее время является одним из ключевых ориентиров коммерческого банка для целей повышения его конкурентоспособности. Качество является не только производственно-технической, но и философской категорией, применимой для множества объектов. Исходным понятием для банковского продукта является понятие экономического продукта. Согласно Современному экономическому словарю экономический продукт представляет собой результат человеческого труда, хозяйственной деятельности, представленный в материально-вещественной форме (материальный продукт), в духовной, информационной форме (интеллектуальный продукт) либо в виде выполненных работ и услуг. Иначе говоря, экономический продукт как понятие выхода представляет собой результат деятельности организации и, соответственно, может включать в себя как продукты, так и услуги в равной степени.

Международные стандарты серии ISO 9000 дают следующее определение продукции и услуге (таблица 1).

Таблица 1

Содержание понятий «продукция» и «услуга», используемых в стандартах серии ISO 9000

Понятие Определение Примечание

Продукция (product)

Выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем. Производство продукции достигается без какого-либо необходимого взаимодействия между поставщиком и потребителем, но может часто включать этот элемент услуги при поставке продукции потребителю. Превалирующий элемент продукции — то, что она, как правило, является материальной.

Услуга (service)

Выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя. Превалирующий элемент услуги — то, что она, как правило, является нематериальной. Услуга часто охватывает деятельность на стыке взаимодействия с потребителем для установления требований потребителя, а также по ходу предоставления услуги, и может включать

продолжение отношений, таких, как взаимодействие с банками, бухгалтерией или государственными учреждениями, например, школами или госпиталями. Услуга, как правило, оценивается потребителем на основе его восприятия.

Согласно указанным стандартам отличие между продукцией и услугой заключается в отсутствии взаимодействия с потребителем для продукта и его материальном характере, а для услуги характерна обратная ситуация – обязательны взаимодействие с потребителем и ее нематериальный характер. Стоит отметить, что в нормативных документах отсутствует определение понятий банковского продукта и банковской услуги. Чаще всего в банковской литературе используется точка зрения, согласно которой каждому банковскому продукту соответствуют услуги, иначе банковский продукт – это набор банковских услуг, предлагаемый на зафиксированных документом типовых условиях и имеющий форму конкретного банковского документа. Услуга, в свою очередь, представляет собой процесс создания банковского продукта и предполагает осуществление операций, иначе – банковской услугой является одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенную потребность клиента.

Также существует иная точка зрения, согласно которой банковские услуги следует понимать как банковские операции по обслуживанию клиентов, которые носят дополнительный характер (обслуживание, сервис). Однако банковский продукт уже подразумевает под собой некоторое обслуживание, а понятие услуги не ограничивается исключительно взаимодействием с клиентом. Следовательно, данное разграничение на первичный характер банковского продукта и вторичный (дополнительный) характер банковских услуг не представляется целесообразным.

Банковская услуга с точки зрения разработчиков – формально отделимый от соседних этап технологического процесса, завершающийся получением некоего логически осмысленного результата. Понятие же банковской операции является более узким – это технические, бухгалтерские, финансовые и другие приемы и способы действий сотрудников банка, совокупность и определенное сочетание которых выражается в технологии создания банковской услуги. Таким образом, понятия банковского продукта и банковской услуги могут рассматриваться как пересекающиеся, поскольку, с одной стороны, банковский продукт включает в себя комплекс банковских услуг, с другой стороны – одна банковская услуга может осуществляться применительно к разным банковским продуктам.

Ключевой составляющей является качество банковской услуги. О.Ю. Нетесева отмечает, что данная составляющая включает определение стоимости и условий реализации продукта, конкурентоспособных и выгодных для клиента. О.Ю. Нетесева под качеством банковских продуктов подразумевает финансовую часть продукта, договорную часть, характеристики продуктовой линейки банка в целом. Данную составляющую можно рассматривать как техническое качество. Техническое качество – то, что получает потребитель.

Ассоциация российских банков в стандартах качества банковской деятельности предусматривает деление всех свойств именно банковского продукта на основные и дополнительные. Основные свойства банковского продукта включают наиболее значимые условия его предоставления, определяемые в качестве таковых в соответствии с действующим законодательством или обычаями делового оборота (банковской практикой). Как правило, такие свойства устанавливаются в письменном договоре между банком и клиентом по конкретному продукту либо сообщаются (доступны) клиенту при продаже (в месте продажи) продукта. Дополнительные свойства банковского продукта включают следующие свойства:

- свойства, характеризующие качество обслуживания клиента при предоставлении продукта и дальнейшее сервисное обслуживание, за исключением тех, которые обязательно определяются на основании действующего законодательства и входят в состав основных свойств банковского продукта;
- свойства, ограничивающие риски банка и клиента.

Ассоциация российских банков обособленно рассматривает качество банковских процессов.

Представляется целесообразным рассматривать основные свойства в качестве составляющих качества именно продукта. Дополнительные же свойства продуктов и свойства процессов являются не менее значимыми составляющими качества продуктов и услуг коммерческого банка.

Процесс – это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы. Банку необходимо организовать бизнес-процесс, распределить функции, ответственность, определить входы/выходы и требования к ним.

Данные составляющие можно рассматривать как функциональное качество. Функциональное качество – качество процесса оказания услуги. Значимость функционального качества заключается в том, что для обеспечения конкурентоспособности необходимо не только создать сам продукт нужного потребителю

качества, но и реализовать. Функциональное качество придает дополнительную ценность техническому качеству.

Первоочередная задача – обеспечение надлежащего технического качества, но и функциональное качество становится все более важным фактором в конкуренции. Поэтому в ситуации, когда клиенту трудно различить техническое качество, именно функциональное качество выступает важнейшим фактором победы в конкуренции.

Соответственно, качество банковских продуктов и услуг можно рассматривать в узком и широком понимании. В узком понимании качество банковских продуктов представляет собой соответствие совокупности основных условий его предоставления, закрепленных в письменном договоре между банком и клиентом, требованиям клиента и иных заинтересованных сторон. В широком понимании качество банковских продуктов и услуг представляет совокупность качества продукта, обслуживания и банковских процессов. Как было описано выше, качество продуктов и услуг коммерческого банка формируется из трех составляющих качество самого продукта (техническое качество), качества обслуживания и качество бизнес-процессов (функциональное качество) по реализации продуктов и услуг коммерческого банка.

1.2 Классификация и виды банковских операций

Банковские операции представляют виды деятельности, к осуществлению которых допускаются исключительно организации, имеющие лицензию, которую выдают центральные банки. Лицензирование банковской деятельности связано с необходимостью защиты денежных средств частных лиц и компаний. В настоящее время в статье 5 Федерального Закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности» приведен следующий перечень банковских операций :

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет на условиях платности, срочности и возвратности;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц (клиентов);

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алабина, Т. А. Банковский менеджмент : учебное пособие для вузов / Т. А. Алабина, И. Г. Грентикова, А. А. Юшковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 107 с.
2. Банки и банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с.
3. Глориозов, А. Г. Внешнеторговое финансирование и гарантийный бизнес : практическое пособие / А. Г. Глориозов, Д. М. Михайлов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 905 с.
4. Гузнов, А. Г. Регулирование, контроль и надзор на финансовом рынке в Российской Федерации : учебное пособие для вузов / А. Г. Гузнов, Т. Э. Рождественская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 583 с.
5. Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки : учебник для вузов / Г. А. Аболихина [и др.] ; под общей редакцией М. А. Абрамовой, Л. С. Александровой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 424 с.
6. Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / С. Ю. Янова [и др.] ; ответственный редактор С. Ю. Янова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 299 с.
7. Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / С. Ю. Янова [и др.] ; ответственный редактор С. Ю. Янова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с.
8. Джагитян, Э. П. Макропруденциальное регулирование банковской системы как фактор финансовой стабильности : монография / Э. П. Джагитян. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 215 с.
9. Международный финансовый рынок : учебник и практикум для вузов / М. А. Эскиндаров [и др.] ; под общей редакцией М. А. Эскиндарова, Е. А. Звоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 453 с.
10. Мировые финансы в 2 т. Том 1 : учебник и практикум для вузов / М. А. Эскиндаров [и др.] ; под общей редакцией М. А. Эскиндарова, Е. А. Звоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с.
11. Воронкин, А. Д., Халилова, М. Х. Возможности развития и риски банков в цифровой экономике // Финансовые рынки и банки. 2022. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnosti-razvitiya-i-riski-bankov-v-tsifrovoy-ekonomike> (дата обращения: 08.06.2022).

12. Губин, А. В., Мишулин, Г. М. Эффективная коммуникация и клиентоориентированность в розничном банковском бизнесе // Практический маркетинг. 2019. №2 (264). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/effektivnaya-kommunikatsiya-i-klientoorientirovannost-v-roznichnom-bankovskom-biznese> (дата обращения: 08.06.2022).
13. Зернова, Л.Е. Теоретические основы и анализ организации банковского обслуживания физических лиц с использованием банковских карт и дистанционных технологий // МНИЖ. 2022. №2-3 (116). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osnovy-i-analiz-organizatsii-bankovskogo-obsluzhivaniya-fizicheskikh-lits-s-ispolzovaniem-bankovskikh-kart-i> (дата обращения: 08.06.2022).
14. Корсунова, Н.Н. Технологический подход к исследованию трансформации банковского обслуживания корпоративных клиентов // Вестник Академии знаний. 2021. №4 (45). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologicheskiiy-podhod-k-issledovaniyu-transformatsii-bankovskogo-obsluzhivaniya-korporativnykh-klientov> (дата обращения: 08.06.2022).
15. Липкина, Н. Д., Балова, С. Л. Инструменты рекламы в повышении лояльности клиентов банков в цифровой среде // Практический маркетинг. 2022. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/instrumenty-reklamy-v-povyshenii-loyalnosti-klientov-bankov-v-tsifrovoy-srede> (дата обращения: 08.06.2022).
16. Люц, Е. В. Тенденции и перспективы деятельности отечественных коммерческих банков на рынке ценных бумаг // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2019. №3 (48). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-i-perspektivy-deyatelnosti-otechestvennykh-kommercheskikh-bankov-na-rynke-tsennykh-bumag> (дата обращения: 08.06.2022).
17. Пашковская, И.В. Развитие методологии банковских рейтингов по доступности и качеству их продуктов // Финансовые рынки и банки. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-metodologii-bankovskikh-reytingov-po-dostupnosti-i-kachestvu-ih-produktov> (дата обращения: 08.06.2022).
18. Синичкин, А. А., Романова, Л. Е. Система менеджмента качества регионального банка как основа его конкурентоспособности // Московский экономический журнал. 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-menedzhmenta-kachestva-regionalnogo-banka-kak-osnova-ego-konkurentosposobnosti> (дата обращения: 08.06.2022).
19. Смирнов, В. Д. Изменение модели обслуживания банками корпоративных клиентов // Мир новой экономики. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/izmenenie-modeli-obsluzhivaniya-bankami-korporativnykh-klientov> (дата обращения: 08.06.2022).
20. Законодательство о банках [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://rikkonsalt.ru/zakonodatelstvo_o_bankah (дата обращения 29.05.2022)
21. Классификация депозитов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banksworld.ru/banks-1007-1.html> (дата обращения 29.05.2022)
22. Комплексный анализ пассивов коммерческого банка / И. Сорокина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankir.ru/tehnologii/s/osnovi-bankovskoi-analitiki-yrok-62-2448284/> (дата обращения 29.05.2022)
23. Расход окупаемости проекта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.b-i-plan.ru/raschet-okupaemosti-proekta> (дата обращения: 29.05.2022).
24. Сайт ПАО Банк «ФК Открытие» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://openbankinfo.ru/> (дата обращения 29.05.2022)

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/250905>