

---

---

Для поставленных целей организация обязана учитывать все технические, административные и человеческие факторы, влияющие на качество выпускаемой продукции и отражаемые в системе управления качеством. Система качества должна охватывать два аспекта: запросы и ожидания потребителя (потребитель должен быть уверен в способности организации поставлять продукцию требуемого качества и постоянно его поддерживать); запросы и интересы организации (достигать и поддерживать требуемое качество при оптимальных затратах по использованию технических, человеческих и материальных ресурсов). Руководство организации должно документально установить цели и обязательства по таким ключевым элементам качества, как функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, безопасность и надежность, затраты по обеспечению качества. Система качества организации – это организационная структура, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством с учетом всех видов деятельности организации и на всех этапах жизненного цикла продукции и процессов от первоначально выявленных потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных потребностей.

С финансовой точки зрения важное значение имеет оценка эффективности системы качества. Эффективность системы качества может сильно влиять на рентабельность организации, особенно за счет совершенствования хозяйственной деятельности, что может привести к сокращению потерь и более полному удовлетворению требований потребителей. Финансовая оценка позволяет выявить неэффективные виды деятельности и факторы по улучшению качества, помогает руководству организации получать информацию о результатах деятельности всех подразделений организации по качеству с помощью финансовой отчетности.

В финансовой отчетности наиболее приемлемыми методами в финансовой оценке качества являются:

1) метод калькулирования затрат на качество – модель ПОД (профилактика, оценивание, дефекты). Профилактика – деятельность по предотвращению дефектов; оценивание – испытание, контроль и обследование для оценки качества. Под них затраты считаются выгодными капиталовложениями, а затраты на дефекты – это по сути дело убытки (внутренние затраты – вторичная обработка, переделка, повторные испытания, брак; внешние затраты – техническое обслуживание и ремонт, возвраты, прямые затраты по изъятию продукции, экономические санкции);

2) метод калькулирования затрат по процессам, то есть определение стоимости соответствия и несоответствия любого процесса. Это затраты по удовлетворению запросов потребителей по безотказности существующего процесса и затраты вследствие нарушения его;

3) метод определения потерь вследствие низкого качества предполагает определение материальных и нематериальных потерь. Внешние нематериальные потери – сокращение в будущем объема сбыта из-за неудовлетворенности потребителей. Внутренние нематериальные потери – снижение производительности труда из-за переделок, неиспользованных возможностей и др. Материальные затраты – это затраты по дефектам.

Финансовые отчеты о деятельности по управлению качеством должны регулярно представляться руководству организации для проверки и увязки с другими экономическими и финансовыми показателями, такими, как «объем сбыта», «оборачиваемость товарных запасов», «добавленная стоимость» и др. с целью:

- оценки соответствия и эффективности системы качества;
- выявления дополнительных областей, требующих внимания и совершенствования;
- установления целей улучшения качества и сокращения затрат на последующий период.

Отдельные элементы финансовой отчетности о состоянии качества могут потребовать перегруппировки других элементов, взятых из отчетов организации.

## **АНАЛИЗ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЧАСТИ КРЕДИТОВАНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКАМИ**

**Т.В. Жоголь**

*Полесский государственный университет, г. Пинск, Беларусь*

*zhtat@mail.ru*

С целью изучения предпочтений населения в области потребительского кредитования в рамках научно-исследовательской работы «Теоретико-методологические основы формирования и устойчивого развития национальной банковской системы (Разработка модели потребительского кредитования

---

в условиях национальной системы хозяйствования)», проводимой УО «Полесский государственный университет», было осуществлено маркетинговое исследование методом опроса. Список вопросов включал раздел, посвящённый изучению рынка потребления кредитов на образовательные услуги.

В ходе кластерного анализа из всей совокупности респондентов, воспользовавшихся кредитом на обучение, полученные результаты дали возможность выделить 3 кластера, объединяющие следующие возрастные группы, характеризующие кредитополучателей: кластер 1 – «до 18 лет - 24 года»; кластер 2 – «25–39 лет»; кластер 3 – «40-49 лет и старше 55 лет». Окончательным результатом кластерного анализа явилось уменьшение 7 возрастных групп респондентов, воспользовавшихся кредитом на обучение, до трёх кластеров. Данное разделение произведено с учётом итогов предварительно проведённого факторного анализа (с построением четырёхфакторной модели), вобравшего в себя значения 11 переменных, разносторонне характеризующих кредитополучателя, финансирующего своё образование за счёт средств банка. Полученные кластеры подтверждают сделанные выводы о группировках респондентов.

Так кластер 1 «до 18 лет – 24 года» включает респондентов, в подавляющем большинстве никогда не состоявших в браке (84%), почти треть – 28% – имеет среднее специальное образование, остальные – ниже, с высшим образованием нет никого. Каждый пятый занят на каком-либо рабочем месте, а 80% позиционируют себя как студенты. У 60% респондентов, попавших в данный кластер, доходы на одного члена семьи составляют 500 тыс. бел. руб. и ниже. Каждый пятый из данного кластера входит в состав домашнего хозяйства из одного-двух человек. Три четверти (76%) являются членами семей с двумя и более работающими. 68% выступили в роли кредитополучателей самостоятельно. Более половины – 52% – уже имели опыт использования потребительского кредита. Кредит на обучение всеми респондентами данного кластера получен на обычных условиях. Кластер 2 «25-39 лет» включает семейных (12,5% – в разводе) респондентов со средним специальным и высшим образованием, работающих (по 12,5% – студенты и безработные), в составе домашних хозяйств из 3 и более человек (12,5% – два человека), имеющие детей. 50% с доходом до 500 тыс. бел. руб., 37,5% – 500-750 тыс. бел. руб., 12,5% – свыше 1 млн бел. руб., в семьях 2 и более работающих. Все с опытом кредитования в прошлом. 75% выступили в роли кредитополучателей сами. 37,5% получили кредит на обучение на льготных условиях. Практически аналогичные показатели у респондентов кластера 3 «40-49 лет и старше 55 лет»: состоят в зарегистрированных отношениях (9% – вдовец/вдова); со средним специальным и высшим образованием (9% – с общим средним); работающие, в составе семей – 3 и более человек.

В итоге следует отметить, что состав пользователей образовательных кредитов на сегодняшний день отличается в подавляющем большинстве участниками «молодёжного» состава, следовательно, средства используются для оплаты обучения по дневной форме. Студенты более старшего возраста, работающие, а, следовательно, заочники, используют средства кредитов на обучение гораздо реже и лишь при недостаточном уровне дохода на одного члена домашнего хозяйства, независимо от количества работающих, в силу, например, более многочисленного состава семей.

В соответствии с полученными результатами представляется возможность ориентировать банковские продукты, нацеленные на их конечное потребление сектором системы образования, для банков и обучающихся банковских служащих. Так, в связи с выявленными кластерами, можно разрабатывать пакет кредитов на обучение в следующих трёх главных направлениях:

1. Ориентация на самую многочисленную группу кредитополучателей в молодёжном возрасте (до 24 лет). Поскольку в данную группу большей частью входят студенты дневной формы обучения, не связанные семейными и должностными обязанностями, то таких кредитополучателей следует рассматривать как потенциальных банковских сотрудников, обладающих в наивысшей степени мобильностью и пластичностью для дальнейшего сотрудничества с банковской организацией. Форма такого взаимодействия предлагается следующая: студенту выпускного курса, воспользовавшемуся кредитом на обучение, при достойном уровне подготовки, подтверждённом результатами успеваемости, может быть предложена возможность трудоустройства в банке-кредитодателе для занятия вакантной должности, оставшейся незанятой в результате распределения выпускников, обучающихся за счёт средств бюджета; в случае согласия дипломированный банковский специалист освобождается от уплаты части долга по кредиту, которая относится банком на расходы на обучение персонала. Закреплением достигнутых договорённостей служит прохождение студентом на базе банка различных видов практик, выполнение исследовательской (дипломной) работы на материалах банка, в том числе с целью получения дополнительных аналитических данных для него же (под заказ).

2. Ориентация на возрастную группу «25-39 лет» работающих семейных кредитополучателей, обучающихся заочно с целью возможной смены области трудовой деятельности либо банковских

---

---

служащих, повышающих свой образовательный уровень для закрепления на своём рабочем месте в банковской организации. Таким образом, данная группа делится на две соответствующие подгруппы, представители каждой из которых самим фактом получения образования по банковской специальности демонстрируют готовность к перспективным переменам в своей жизни и трудовой деятельности. В случае заинтересованности банка-кредитодателя в повышении образовательного уровня своего служащего-кредитополучателя могут быть предложены индивидуальные условия кредитования – ставка, график погашения, снижение размеров выплат при высоких результатах учёбы и т.п., в ответ на которые банковский служащий, повысивший свой образовательный уровень, выполняет определённые задачи, в том числе инновационной направленности, в качестве результатов которых ожидаются соответствующий экономический эффект либо иные подтверждения окупаемости инвестиций банка в обучение своего работника, которыми по своей сути являются суммы, затраченные на обучение банком – недоплаченные кредитополучателем в процессе льготирования.

3. Ориентация на самую старшую возрастную группу кредитополучателей, которые чаще всего прибегают к заимствованию средств на обучение своих детей/внуков. При работе с такими потребителями, являющимися одновременно служащими банков в отношении их обучающихся членов семей (по соответствующей деятельности данного банка специальности) возможен вариант первого из описанных направлений.

Таким образом, варьируя в индивидуальном порядке условия кредитования образования, банковские организации получают возможность доступа к соответствующей квалификации трудовым ресурсам, закрепляют связь со своими будущими служащими, избирательно инвестируют в развитие ценных для банка сотрудников, способных максимально накопить и реализовать свой потенциал с эффективной отдачей для себя и организации-заказчика-работодателя. Кроме того, посредством таких схем взаимодействия банков и их сотрудников (особенно будущих) улучшится ситуация с трудоустройством выпускников, подготовленных по специальностям для банков.

## **УПРАВЛЕНИЕ БАНКОВСКОЙ ЛИКВИДНОСТЬЮ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

**И.А. Осипов**

*Минский институт управления, г. Минск, Беларусь*

*[Vechnyj@mail.ru](mailto:Vechnyj@mail.ru)*

В современном обществе банки играют важную посредническую роль в финансовой сфере государства. Своей деятельностью они ускоряют движение капитала от владельца к пользователю, тем самым, стимулируя развитие народного хозяйства в целом и отдельных его субъектов в частности. По своей функциональной значимости банковскую систему можно сравнить с кровеносной системой организма.

Привлекая денежные средства во вклады и депозиты, банки автоматически принимают на себя определенную в законодательном порядке ответственность за соблюдение интересов кредиторов и вкладчиков. Последние заинтересованы в том, чтобы их капитал был возвращен им в оговоренные сроки, в полном объеме и с установленной платой за использование. Со стороны банка выполнение взятых на себя обязательств не должно обернуться потерей части запланированного дохода, получаемого от размещения привлекаемых средств. Исходя из этого, современные банки должны обладать способностью на определенную дату исполнить свои обязательства перед клиентами и партнерами, не теряя при этом части своего дохода. Это становится довольно сложным в конкретно складывающихся условиях. Например, в нашей стране среди банковских вкладов и депозитов преобладают краткосрочные соглашения, тогда как наиболее выгодное размещение банком своих ресурсов, как правило, имеет длительные сроки. Возникает разрыв между привлекаемыми и размещаемыми средствами по срокам и объемам. В данной ситуации банки вынуждены прилагать дополнительные усилия для выполнения взятых на себя обязательств, рискуя потерять не только часть своей прибыли, но и вообще прекратить свою деятельность. Таким образом, объективной необходимостью для банка является поддержание своей способности неукоснительно выполнять взятые на себя обязательства без дополнительных затрат и потерь, что определяется понятием банковской ликвидности.

Термин «ликвидность» (от латинского слова liquidus – жидкий, текучий) в буквальном смысле означает легкость реализации, продажи, превращения материальных ценностей в деньги. Применительно к банковской сфере ликвидность характеризует готовность банка выполнить свои финансовые