

Складено на основі ТОП-100. Рейтинг кращих компаній України. – К.: Економіка, 2012. – №2 – С. 68

Основною вигодою кредитної організації від здійснення комплексного банківського обслуговування є максимізація доходів. Ризики банківського обслуговування фізичних осіб, з якими стикається кредитна організація, відповідають стандартним банківським ризикам, проте мають особливість, яка полягає в їх одночасній реалізації відразу по декількох напрямках.

З точки зору можливостей здійснення комплексного банківського обслуговування фізичних осіб можуть бути виділені два ключових критерію, за якими може бути сегментована клієнтська база кредитної організації, а саме: рівень доходу / рівень добробуту і ступінь інформованості та зацікавленості в банківських продуктах.

Необхідно відзначити, що з точки зору можливостей банківського обслуговування ступінь зацікавленості в банківських продуктах і послугах має пряму кореляцію з рівнем доходу / добробуту фізичної особи.

З точки зору ступеня зацікавленості фізичної особи в банківському обслуговуванні клієнти фізичні особи можуть бути умовно розділені на кілька сегментів:

1. Клієнти, які здійснюють разові операції. Дана категорія клієнтів має низький ступінь інформованості про банківські продукти і взаємодіють з кредитною організацією тільки в тому випадку, якщо без цього не можна обійтися.

2. Клієнти, регулярно використовують певний стандартний набір банківських продуктів. Під «стандартними» продуктами розуміються кредити, депозити, банківські карти, конверсійні операції.

3. Клієнти, які регулярно використовують стандартний набір банківських продуктів, постійно роблять кроки по оптимізації власних фінансових потоків.

4. Клієнти категорії VIP. Дані клієнти, як правило, знаходяться на персональному банківському обслуговуванні, тобто для взаємодії з ними банком виділено окремих клієнтський менеджер, який персонально займається підбором банківських продуктів і послуг.

З точки зору рівня доходів клієнти-фізичні особи можуть бути розділені на три категорії:

1. Нижній сегмент. Рівень доходів даних клієнтів практично в повному обсязі використовується на поточне споживання.

2. Середній сегмент. Рівень доходів даних клієнтів дозволяє робити заощадження і здійснювати інвестиції з залученням кредитних коштів банку.

3. Верхній сегмент. Клієнти з високим рівнем доходів. Банк зацікавлений в таких клієнтах і постійно шукає шляхи підвищення привабливості банківського обслуговування для подібних клієнтів.

З точки зору можливостей комплексного обслуговування перспективними є клієнти, що володіють інформацією про банківські продукти та зацікавлені в їх отриманні.

Література:

1. Деринг Х.У. Универсальный банк – банк будущего. Финансовая стратегия на рубеже века : [Пер. с нем.] / Х.У. Деринг. – М.: Межд. отн., 1999. – 384 с.
2. Козьменко С.М. Стратегічний менеджмент банку : [навч. посібник] /С.М. Козьменко, Ф.І. Шпиг, І.В. Волошко. – Суми: Університетська книга, 2003. – 734 с.
Шпиг Ф.І. Стратегія управління діяльністю комерційного банку /Ф.І. Шпиг, О.В. Деркач. – Львів: Біблос, 2000. – 124 с.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Є.А. Бельтюков, д.е.н., професор
О.Д. Маркова

Одеський національний політехнічний університет

Найважливішим джерелом зростання ефективності виробництва є постійне підвищення технічного рівня і якості продукції, що виготовляється на підприємстві. Для технічних систем характерна жорстка функціональна інтеграція всіх елементів, тому в них немає другорядних елементів, які можуть бути неякісно спроектовані і виготовлені. Таким чином, сучасний рівень

розвитку науково-технічного процесу значно підняв рамки вимог до технічного рівня і якості виробів у цілому і їхніх окремих елементів зокрема.

Управління якістю – це методи і види діяльності оперативного характеру, що включають в себе контроль якості, збір і розподіл інформації про якість, розробку заходів, прийняття оперативних рішень і їх реалізацію на всіх етапах виробництва.

Управління якістю включає в себе три елементи: суб'єкт управління; об'єкт управління; механізм впливу.

Управління якістю здійснюється шляхом реалізації керуючих функцій.

Це – планування, мотивація, організація, контроль, інформація, розробка заходів, прийняття рішень та впровадження заходів. Всі вони взаємопов'язані між собою і їх послідовна реалізація представляє собою процес управління якістю.

Під управлінням якістю продукції розуміють постійний, планомірний, цілеспрямований процес впливу на всіх рівнях на фактори та умови, які забезпечують створення продукції оптимальної якості і повноцінне її використання.

Управління якістю розглядається як коригувальний вплив на процес формування якості у виробництві і прояв його в споживанні.

Управління якістю – органічна частина загального управління виробництвом і одна з його гілок дерева цілей. З цього визначення випливає, що рівень якості продукції повинен встановлюватися, забезпечуватися і підтримуватися. Це означає, що управління якістю спрямовано на регулювання всіх етапів життєвого циклу і передбачає:

- технічну підготовку виробництва;
- вхідний контроль та процес виготовлення продукції;
- облік і фінансову діяльність;
- контроль якості роботи і продукції [1, с. 85].

Основними завданнями управління якістю є: вивчення ринку збуту; вивчення національних і міжнародних вимог до продукції, що випускається; розробка методів і засобів впливу на процеси дослідження, проектування та виробництва; збір, аналіз, зберігання інформації про якість продукції [2, с. 423].

Сучасна ринкова економіка висуває принципово нові вимоги до якості продукції, що випускається. Це пов'язано з тим, що зараз життєздатність будь-якої фірми, її стійке становище на ринку товарів і послуг обумовлено рівнем конкурентоспроможності. В свою чергу конкурентоспроможність пов'язана з дією кількох десятків факторів, серед яких можна виділити два основних – рівень ціни і якість продукції.

Рівень якості – це кількісна характеристика міри придатності продукції для задоволення конкретного попиту на неї. Оцінка якості продукції передбачає визначення абсолютного, відносного, перспективного та оптимального її рівнів.

Абсолютний рівень – характеризує якість виробу певного виду, що виготовляється підприємством в поточному періоді. Він визначається обчисленням взятих для його вимірювання показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів.

Відносний рівень якості окремих видів нової продукції визначається порівнянням їх техніко-експлуатаційних та економічних показників з абсолютними показниками якості найкращих аналогічних вітчизняних і зарубіжних зразків.

Перспективний рівень якості виробів – такий рівень, якого можна досягти в майбутньому, враховуючи пріоритетні напрямки й темпи розвитку науки і техніки.

Оптимальний рівень якості – такий рівень, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво і використання (експлуатацію) продукції за конкретних умов її споживання є мінімальною.

Для визначення та контролю рівня якості окремих видів і всієї сукупності продукції, що виготовляється (проектуються), використовується конкретна система показників:

- одиничні – характеризують будь-яку одну властивість виробу;
- комплексні – відображають кілька властивостей окремого виробу одночасно;
- загальні – відображають якість усіх або багатьох видів продукції;
- узагальнюючі – характеризують загальний рівень якості всієї сукупності продукції [3, с.

11].

Процес управління якістю складається з наступних операцій: розробка програми управління, планування і підвищення якості продукції; збір та аналіз інформації по будь-якому об'єкту, що впливає на якість; вироблення управлінських рішень з управління якістю та підготовка впливів на об'єкт.

Література:

1. Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава : Програма економічних реформ України на 2010-2014 роки. – Комітет з економічних реформ при Президентові України. – 2010. – 85с.
2. Робертсон А. Управление качеством. - М: Прогресс, 2013 - 423с.
3. Алехин П.П. Подходы к созданию систем управления качеством продукции // Экономика, №4, 2011.-10-12 с.

ПЕРЕДПЛАНОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ СТВОРЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

В.І. Захарченко, д.е.н., професор

Одеський національний політехнічний університет

Н.М. Андрієнко

Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України

Створення автоматизованих систем в значному ступені сприяє підвищенню ефективності і якості праці працівників, зайнятих управлінською працею. При цьому розробка систем управління з використанням комп'ютерних засобів має ряд особливостей.

В процесі розробки інформаційних автоматизованих систем виникає ряд проблем, зокрема, це підготовка технічного завдання (ТЗ) на її розробку. У ТЗ вказуються конкретні цілі, які повинні бути досягнуті у результаті впровадження комп'ютера і черговість вирішення окремих задач управління. І, нарешті, ТЗ має враховувати можливості подальшого розвитку системи управління в цілому.

Після затвердження ТЗ у замовника слід приступити до розробки технічного проекту (ТП), в ряді випадків розробляється безпосередньо техно-робочий проект.

На етапі ТП, як правило, проводиться остаточний вибір технічних засобів, даються формальні постановки розв'язуваних задач, розробляються алгоритми і програми їх рішення, інструкції для роботи персоналу. Крім того, розробляються документи, найбільш підходящі для комп'ютерної обробки та схеми документообігу. Здійснюється розрахунок економічної ефективності, остаточно вибирається структура системи, методи роботи і т.п.

Велике значення приділяється організації робіт в інформаційно-обчислювальному центрі (ІОЦ), якому передаються спроектовані і апробовані на демонстраційному масиві інформації. Після чого здійснюється розробка робочого проекту та впровадження в експлуатацію.

Специфіка розробки комп'ютерної системи обумовлює можливість суміщення за часом її окремих етапів. Так, наприклад, рішення одних задач може перебувати на стадії робочого проектування і навіть впровадження, а для інших в той же час тільки вести технічне проектування.

Розробка комп'ютерних систем ведеться за окремими задачами, вибір яких і затвердження черговості їх вирішення також входить в обов'язки керівників розробки. Слід особливо підкреслити, що при розробці комп'ютерної системи здійснюється чітка взаємодія розробників і замовників на всіх етапах створення інформаційних автоматизованих систем. Важливе значення, має фактор своєчасного навчання персоналу, якому належить працювати в умовах інформаційних автоматизованих систем управління, заснованих на сучасних комп'ютерних засобах і програмному забезпеченні.

При цьому, важливе значення надається розробці систем, що забезпечують автоматизацію виробничих процесів. Основним напрямком удосконалення виробничих процесів є розробка і впровадження комп'ютерних систем управління технологічними процесами (КСУТП) на конкретних підприємствах. Слід зазначити, що КСУТП, як правило, управляють установками і агрегатами на підприємствах з безперервним характером виробництва, тобто в таких галузях як хімія, нафтопереробка, енергетика та ін.