

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»**

**НАУКА И МОЛОДЕЖЬ:
ПРОБЛЕМЫ, ПОИСКИ, РЕШЕНИЯ**

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

ВЫПУСК 26

*Труды Всероссийской научной конференции
студентов, аспирантов и молодых ученых
17 – 18 мая 2022 г.*

ЧАСТЬ IV

Под общей редакцией профессора С.В. Коновалова

**Новокузнецк
2022**

ББК 74.48.278
Н 340

Редакционная коллегия:

д-р техн. наук, профессор С.В. Коновалов,
канд.экон. наук, доцент О.П. Черникова,
канд.экон. наук, доцент Е.В. Иванова,
канд.экон. наук, доцент Ю.С. Климашина,
канд. техн. наук, доцент И.Ю. Кольчурина
канд. пед. наук, доцент О.А. Угольникова

Н 340

Наука и молодежь: проблемы, поиски, решения: труды Всероссийской научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, 17–18 мая 2022 г. Выпуск 26. Часть IV. Экономические и гуманитарные науки / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Сибирский государственный индустриальный университет; под общ. ред. С.В. Коновалова – Новокузнецк; Издательский центр СибГИУ, 2022. – 420 с. : ил.

ISSN 2500-3364

Представлены труды Всероссийской научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых по результатам научно-исследовательских работ. Четвертая часть сборника посвящена актуальным вопросам экономических и гуманитарных наук (теории и практики экономики, бухгалтерского учета, стандартизации и сертификации, управления качеством, документооборота, бережливого производства), национальной безопасности, спорта и здоровья.

Материалы сборника представляют интерес для научных и научно-технических работников, преподавателей, аспирантов и студентов вузов.

ISSN 2500-3364

© Сибирский государственный
индустриальный университет, 2022

ковские технологии и их влияние на безопасность банковского сектора // Тенденции и перспективы развития банковской системы в современных экономических условиях. Т.1 : материалы II международной научнопрактической конференции - Брянск: Издательство БГУ им. акад. И.Г. Петровского, 2020. – С. 266-269.

УДК 336.

РАЗРАБОТКА И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКОВ НА ОСНОВЕ ВЫЯВЛЕНИЙ ПРЕДПОЧТЕНИЙ КЛИЕНТОВ ПРИ ВЫБОРЕ ФОРМ ОПЛАТЫ

Алигерская С.Я., Сафонов Д.А.

Научный руководитель: канд. экон. наук, доцент Климашина Ю.С.

*Сибирский государственный индустриальный университет,
г. Новокузнецк, e-mail: shipunovav@yandex.ru*

Целью статьи является рассмотрение мероприятий по совершенствованию деятельности банков, а именно АО «Кузнецкбизнесбанк», на основе выявления предпочтений клиентов при выборе форм оплаты. При анализе информации для статьи использовались такие методы социологического исследования как: метод опроса, метод анализа информации и социологическое наблюдение. В статье описываются предпочтения клиентов при выборе видов оплаты услуг банка и предприятия, которые банки предпринимают для удобства оплаты клиентов.

Ключевые слова: коммерческий банк, конкурентоспособность кредитной организации, банковская система.

Важной задачей для социально-экономического развития России является создание конкурентоспособной банковской системы, которая определяет финансовый фундамент экономики, а также является показателем эффективности банковского менеджмента. Из-за развития финансового рынка коммерческим банкам приходится пересматривать свою деятельность, основой которой становится создание конкурентных преимуществ. Для повышения конкурентоспособности необходима система управления, включающая в себя организацию и проведение мероприятий для усиления конкурентных преимуществ. Основным элементом такой системы - оценка конкурентоспособности, направленная на определение факторов, способствующих увеличению эффективности деятельности банка [1].

Одним из таких факторов является удобство оплаты. Ведь если клиенту будет неудобно платить в банке – он (клиент) предпочтет услуги другого банка, нежели тот, в котором испытывает какие-либо затруднения. Поэтому

менеджерам банка важно учитывать все факторы, влияющие на удовлетворение нужд клиентов, в том числе и довольство клиентов способами оплаты в банке. Ведь это довольно сложная задача, так как нужно уметь правильно совмещать современные новшества технологического прогресса и более классические методы, чтобы охватить все категории населения, которые привыкли к разным способам оплаты. Чтобы разобраться в данной теме и рассмотреть мероприятия по совершенствованию деятельности банков, необходимо изучить теоретическую часть вопроса.

Стоит для начала отметить, какие существуют виды оплаты не только в банке, а в целом. Все современные способы оплаты можно классифицировать в соответствии со статьей 140 Гражданского Кодекса РФ и разделить на две основные категории – это наличные платежи и безналичные платежи. Безналичные платежи осуществляются без использования наличных денег и могут производиться следующими способами: электронными деньгами, банковской картой через терминал, расчет с использованием реквизитов банковской карты, переводом через интернет банк, платежом через мобильный телефон. Наличный же платеж осуществляется путем передачи наличных средств от одного участника сделки к другому. Он может выполняться прямым платежом в кассу, платежом через терминал или банкомат, платежной системой переводов, платежом через Почту России или отделение банка [2].

Теперь же стоит понять, кто является клиентом банка. Клиенты банка – это физические и юридические лица, которые обращаются в банк для совершения депозитных, кредитных, расчетных, валютных и других операций. Если сделка осуществляется между двумя банками, клиентом считается тот из них, который обратился к банку-контрагенту для заключения сделки. [3] Клиентов банка можно разделить по множествам критериев, но к основным следует отнести следующие:

- По правовому статусу (физические и юридические лица);
- По реальному существованию (потенциальные и существующие);
- По времени начала банковского обслуживания (старые и новые клиенты).

Характер взаимоотношений между банком и клиентом определяется репутацией банка, стоимостью и качеством банковских услуг, условиями банковского обслуживания.

Банковская услуга - это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций. Для более детального понимания данного понятия рассмотрим основные этапы развития теории банковских услуг. [3] Банковские услуги, прежде всего можно подразделить на специфические и неспецифические услуги.

Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики

деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида, выполняемых ими операций: депозитные операции (вклады), кредитные операции и расчетные операции.

За помещение денег на депозит клиенты банка получают ссудный процент. Кредитная операция является основной операцией банка. Не случайно банк иногда называют крупным кредитным учреждением. И это действительно так: в общей сумме активов банка основной удельный вес составляют кредитные операции. Чаще всего за счет кредитования клиентов банк получает и большую часть дохода. Расчетные операции, которые производит банк, могут осуществляться как в безналичной, так и в наличной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых производятся платежи, связанные с покупкой или продажей товарно-материальных ценностей, выплатой заработной платы, перечислением налогов, сборов и других не менее важных платежей.

В состав неспецифических банковских услуг входят следующие: посреднические услуги, услуги, направленные на развитие предприятия (внедрение на биржу, размещение акций, юридическая помощь, информационные услуги и т.п.), предоставление гарантий и поручительств, доверительные операции (включая консультации и помощь в управлении собственностью по поручению клиента), бухгалтерская помощь предприятиям, представление клиентских интересов в судебных органах, услуги по предоставлению сейфов, туристские услуги и др.

Для закрепления теоретических и получения практических знаний по данной теме, студенты были направлены на практику в региональный банк АО «Кузнецкбизнесбанк», в отдел работы с физическими лицами в качестве администраторов. Данное мероприятие было направлено на демонстрацию студентам того, как ранее упомянутый фактор удобства оплаты работает в действительности, а также для того, чтобы практиканты могли провести социологическое исследование, в результате которого сделали определенные выводы, направленные на совершенствование деятельности банка.

Итогом нескольких дней является статистика, полученная путем быстрого опроса респондентов в филиале АО «Кузнецкбизнесбанк», находящемся по адресу Кирова 74, г. Новокузнецк. Опрашивались люди, стоявшие в очереди на получение тех или иных услуг банка и согласившиеся поучаствовать в социологическом опросе.

Всего было опрошено 237 человек, из которых 89 человек старше 50 лет, 84 младше или в возрасте 50 лет и 63 человека предпочли не отвечать на вопрос о возрасте в целом.

Далее представлена диаграмма с информацией о том, какими услугами пришли воспользоваться респонденты, или же какими услугами они чаще пользуются, и их доля в общей сумме проведенных операций респондентов.

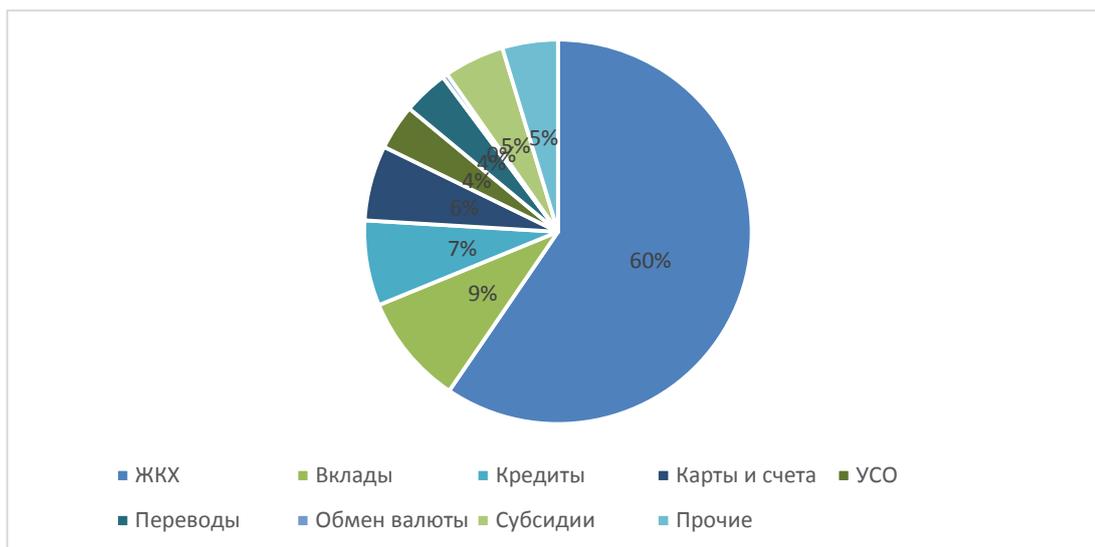


Рисунок 1 – Соотношение услуг банка

Из статистики, представленной в диаграмме видно, что большую часть операций среди респондентов (60 %) занимает оплата коммунальных платежей. Далее идут вклады (9 %), а за ними операции, связанные с кредитами (7) и открытием счетов или вопросы по картам (6 %). На все остальные операции, такие как получение субсидий, оплата по терминалу самообслуживания (УСО) и прочие приходится оставшиеся 18 %.

После следует найти соотношение оплаты наличными и безналичным способом к общему количеству операций. Следует учитывать только те операции, во время которых респонденты оплачивают те или иные услуги. Таким образом мы получаем следующие данные:

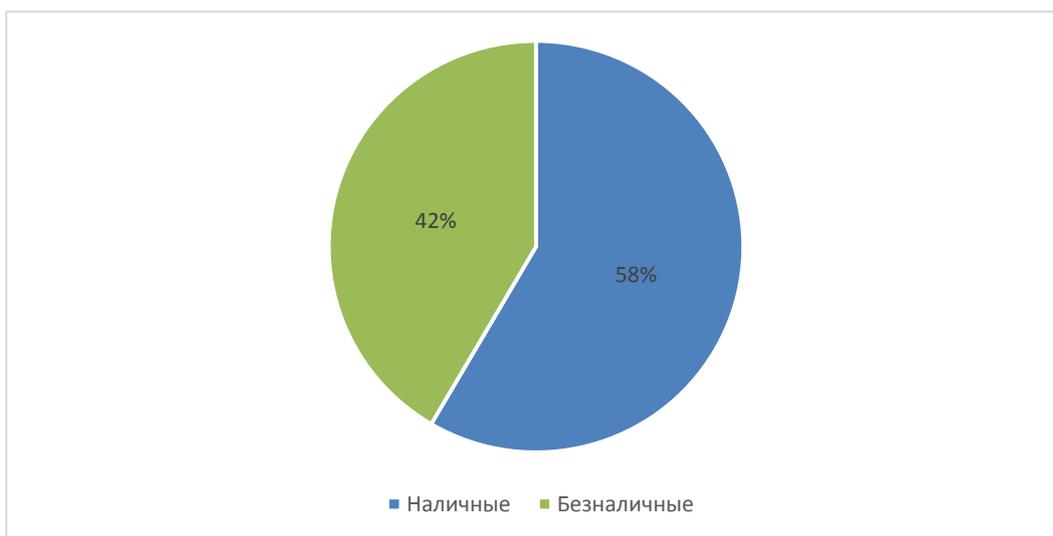


Рисунок 2 – Соотношения осуществляемых платежей

Основываясь на показателях из диаграммы выше, можно отметить, что наличные платежи пользуются большей популярностью, чем безналичные. Предположительно, это связано с тем, что большинство респондентов (51% из

тех, чей возраст мы знаем) старше 50 лет и привыкли доверять наличным способам оплаты больше, чем безналичным. В процентном соотношении более «старших к младшим» может таиться неточность, т.к. в статистике есть люди «без возраста», что делает результаты менее точными, чем хотелось бы.

Хочется отметить, что в офисе, в котором проводилось социологическое исследование, достаточно посадочных мест для ожидания очереди, что способствует привлечению клиентов, которые не любят стоять в очередях. Также офис находится рядом с остановкой общественного транспорта, при чем в крайне доступном месте, что также располагает к привлечению клиентов преклонного возраста, которые в свою очередь, чаще расплачиваются наличными средствами. Единственная проблема заключается в том, что во время час пика, все сидячие места ожидания в отделении, зачастую, заняты, из-за чего потенциальные клиенты данного отделения уходят, т.к. видят огромную очередь.

По наблюдениям студентов, почти всегда работают 3 кассы из 4, вне зависимости от загруженности отделения. Не известно наверняка, сделано это специально, чтобы иметь дополнительную кассу на случай поломки одной из основных, или же это сказывается нехватка рабочих кадров. Руководство комментариев на данную тему не дает, а респонденты жалуются на долгое обслуживание. Следует отметить что жалобы поступают именно в час пик, т.к. в остальные моменты 3 кассы вполне хватает для обслуживания потока клиентов.

Похожая ситуация состоит и с экономистами, занимающимися вопросами кредитования, вкладов и т.д.

Из всего вышеперечисленного можно подытожить следующее: в целом, клиенты довольны обслуживанием банка, за исключением сложных ситуаций в виде активного потока клиентов, когда загруженность достигает максимума. Для решения данной проблемы следует увеличивать количество работающих окон до максимума, однако, данное решение порождает следующий вопрос – имеется ли достаточное количество ресурсов и специалистов у банка для воплощения данного пути решения в жизнь?

Для успешного менеджмента банка в направлении удобства оплаты для клиентов, следует проводить такие мероприятия, как сбор информации (отзывов), учитывая несколько переменных, таких как разновидности клиентов банка, виды предоставляемых банком услуг и способы оплаты этих самых услуг клиентами. Сбор статистических данных прекрасно реализуется анкетированием клиентов банка прямо на месте путем проведения социологического опроса, а также сбор отзывов на различных сайтах, таких как 2gis, Google и подобных, где люди могут оставлять свои отзывы о эффективности работы банка. Следует не забывать и о книге жалоб, находящейся непосредственно в офисе банка, в которой можно прочитать и проанализировать недовольства клиентов, чтобы понять, в каком направлении следует работать, ведь негативные отзывы – показатель несовершенства менеджмента

определенного банка. Послед сбора всех данных, их упорядочивания и подведения итогов, получаем статистику, показывающую взаимосвязь между видами клиентов и их способами оплаты. В совокупности, получаем общую картину для оценки эффективности банковского менеджмента, индивидуальную для каждого банка. На основе этого банковские менеджеры уже принимают свои управленческие решения эффективна ли их нынешняя политика и куда стоит двигаться дальше.

Библиографический список

1. Трофимова Е.А. «Оценка эффективности деятельности коммерческого банка, ее совершенствование в условиях межбанковской конкуренции»: автореф. дис. ... канд. наук: "Финансы, денежное обращение и кредит" / Трофимова Елена Александровна. - Екатеринбург, 2017. - 416 с.
2. Виды оплаты [Электронный ресурс]: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/vidy-oplaty/>.
3. Ошуркова Т.Г. Виды банковских клиентов / Т.Г. Ошуркова // 2020. - Режим доступа: <https://center-yf.ru/data/economy/vidy-bankovskih-klientov.php>.

УДК 338

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УЧЕТА И УПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ (ЗАО ТПК «ВЕЛКОМ» Г. НОВОКУЗНЕЦК)

Волобуева С.И., Меркулов И.М., Грищенко Д.С., Кондрашин В.А.

Научный руководитель: канд. экон. наук, доцент Климашина Ю.С.

*Сибирский государственный индустриальный университет,
г. Новокузнецк*

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью совершенствования учета финансовых результатов, поскольку бухгалтерский учет доходов и расходов, а также механизм формирования финансовых результатов являются источником информации для анализа эффективности деятельности организации, принятия управленческих решений, результаты реализации которых находят свое отражение в результатах деятельности организации в последующих периодах.

Ключевые слова: учет, управление, финансовые результаты, экономический анализ.

Понятие «финансовый результат» имеет обширное и многовариативное определение, которое трактуют по-разному [1].

Исследуя структуру понятия «финансовых результатов», можно ска-