

УДК 339.543

***БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА***

Лифенцов П.В.

Студент 4 курса,

ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)»

Москва, Россия

Юсупова О.А.

доцент

ФГБОУ ВО «Российский университет транспорта (МИИТ)»

Москва, Россия

Аннотация

В статье рассматриваются существующие системы оценки и услуги, влияющие на эффективность банковской деятельности. Данная тема актуальна в связи с тем, что банки играют важную роль в финансовой системе и экономике страны. Банки функционируют как финансовые посредники, которые превращают экономические эффекты в инвестиции и эффективно обрабатывают кредиты. Поэтому экономический рост сильно зависит от банковского и удовлетворение потребностей клиентов является неотъемлемым аспектом успеха и эффективной деятельности банка. Интенсивная конкуренция в банковском секторе побудила банки внедрять инновации, генерировать ценности для клиентов с долгосрочными преимуществами.

Ключевые слова: банковские услуги, эффективность банковской деятельности, оценка эффективности.

***IMPACT OF IFRS 9 ON LIQUIDITY IN BANKS: THEORETICAL
ASPECTS***

Liventsev P. V.

Student 4 course,

FSBEI of HE "Russian University of Transport (МИИТ)"

Moscow, Russia

Yusupova O.A.

assistant professor

FSBEI of HE "Russian University of Transport (МИИТ)"

Moscow, Russia

Annotation

In previous decades, banks have provided a variety of savings accounts, debit and credit card services, as well as loans and investment plans. In recent years, the banking industry has developed in its scope, the changing nature of its environment. It has now evolved into an era of online banking, where banks are currently exploring new ways to deliver their services to their customers. In this regard, banks can better serve their customers without further expansion of their branches. With the advent of globalization, the banking sector has improved its services in response to increased pressure on competition and demand for economic growth.

Keywords: banking services, banking efficiency, efficiency assessment.

В предыдущие десятилетия банки предоставляли различные сберегательные счета, дебетовые и кредитные услуги посредством карт, а также кредиты и инвестиционные планы. На протяжении последних лет сфера банковской индустрии получила качественное развитие, подстраиваясь под изменения внешней среды и желания вкладчиков. Современная банковская индустрия отличается применением принципа открытости, это послужило основой для широкого применения онлайн-банкинга, основной отличительной особенностью которого является возможность внедрения банками новых методов предоставления услуг своим клиентам. В связи с этим, качество Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

обслуживания клиентов повышается без дальнейшего увеличения числа филиалов.

Рассмотрим метод «Balanced Scorecard» - это система оценки эффективности, в которой добавлены не только финансовые показатели, но и не традиционные меры оценки. Использование такого подхода позволяет проводить оценку хозяйственной деятельности по четырем важным направлениям, так называемым перспективам: перспектива клиентов («the customer perspective»), внутренняя перспектива («the internal perspective»), инновации и перспективы обучения («the innovation and learning perspective»), финансовую перспективу («the financial perspective»).

Эффективность деятельности банков отмеченная в показателях эффективности метода «Balanced Scorecard», направлена помочь руководству банка выявить направления по улучшению операций, рыночных позиций и конкурентного преимущества.

Для достижения предложенных целей были разработаны следующие гипотезы для тестирования:

Н1: Эффективность деятельности банка зависит от качества обслуживания клиентов.

Н2: Эффективность деятельности банка зависит от применяемых технологий.

Н3: Эффективность деятельности банка зависит от качества и количества внедряемых инноваций.

Н4: Эффективность деятельности банка зависит от обязательств сотрудников.

Качество обслуживания является важным элементом при оценке эффективности деятельности банка, это показатель возможности банка отличать свою деятельность от деятельности своих конкурентов. Руководство банка должно уделять больше внимания повышению качества его организации и предложений.

В соответствии с тенденциями и полученной практикой, банки осознали, что повышение уровня производительности - важнейшее требование для достижения эффективной деятельности банка. Для повышения производительности, банки ежегодно инвестируют в ИТ-оборудование, выделяют средства на обучение и переподготовку персонала. В ответ на быстро растущий спрос, эффективные и надежные услуги, банки внедряют в свою работу инновационные технологии.

Инновация для банковской сферы определяется как процесс преобразования идеи в товары или услуги для создания ценностей для клиентов. Инновация в банковской сфере предполагает создание и внедрение новых процессов, технологий, что позволит сделать банк более эффективным, чем его конкуренты. Внедрение новых продуктов, которые позволят обслуживать большее число новых клиентов, приведет к расширению банка в новых сегментах рынка. Обязательство сотрудников - один из основных элементов, способствующих долгосрочному успеху при создании ценностей в работе банка, поскольку сотрудники - это те, кто предоставляет услуги и взаимодействует с клиентами. Обязательство сотрудников стоит рассматривать как детерминант работы. Мотивация сотрудников влияет на повышение организационной производительности. Многие исследователи отмечают, что высоко мотивированные сотрудники способствуют созданию благоприятной рабочей среды.

С учетом выдвинутых гипотез и тезисов на рисунке 1 показана модель зависимости обозначенных направлений на эффективность деятельности банка.

В приведенной модели показана зависимость между зависимой переменной (DV) и независимыми переменными (IV), где эффективность деятельности банка - зависимая переменная и качество обслуживания, технология, инновации и обязательства сотрудников являются независимыми переменными, влияющими на эффективность банка.

Исследование проводилось путем опросов посредством онлайн-опросника и методов самообслуживания, которые состоят из выборочного обследования.



Рисунок 1 - Модель зависимости обозначенных направлений на эффективность деятельности банка

В наших исследованиях акцент делался на сотрудников банков, которые работают в коммерческих банках Российской Федерации.

Общее количество 250 анкет было распределено посредством самообслуживания и 217 анкет были возвращены с завершённым обследованием. Было проведено 102 набора анкет, полученных через Интернет от сотрудников банка.

Таким образом, общий размер выборки составил 319 единиц, которые были собраны с помощью обоих методов.

Демография респондентов показала, что 64,9% из опрошенных - женщины, 35,1% - мужчины, 49,8% - исполнительной власти, 50,2% неисполнительных. Возраст респондентов составил 38,9% (18-25 лет), 34,8% (26-35 лет), 25% (36-45 лет) и 1,3% (46-55 лет).

В нашей анкете мы используем номинальную, порядочную и 5-балльную шкалу Ликерта в качестве измерений. В нашем исследовании, испытание на надежность проводилось с использованием коэффициента альфа Кронбаха, что помогает определить масштаб достоверности, согласно которому чем выше значение альфа, тем сильнее соотношение между независимым и зависимым переменные. Кроме того, переменная отвечает требованиям надежности, если альфа-значение равно или больше 0.6. Любое альфа-значение, которое падает ниже 0,6, считается ненадежным результатом, а для альфа-значения, которое достигает 0,9 и выше считается отличным и лучшим результатом в их внутренней согласованности.

Программа SAS версии 10.2 используется для анализа и оценки собранных данных. Анализ объясняет взаимосвязь среди качества услуг, технологий, инноваций, обязательств сотрудников и эффективности деятельности банка, а также четырех факторов, которые вытекают из выдвинутых гипотез. В таблице 1 собрана статистика надежности связи исследуемых переменных.

Таблица 1. Статистика надежности зависимых и независимых переменных.

Коэффициент альфа-эффекта Кронбаха с удаленной переменной		
Факторы	Корреляционный коэффициент	Значение альфа
Качество обслуживания	0,9766	0,9916
Технология	0,9822	0,9909
Инновации	0,9813	0,9910

Обязательства сотрудников	0,9778	0,9915
Эффективность банка	0,9756	0,9918

В таблице 1 показано, что результат теста надежности является последовательной надежностью, поскольку альфа Альберта Кронбаха всех переменных выше 0,7. Эффективность банка (зависимая переменная) с 0,9918, что свидетельствует о надежности.

Корреляционный анализ Пирсона используется для измерения связи между двумя переменными. В таблице 2 составлена корреляционная матрица между четырьмя рассматриваемыми факторами.

Таблица 2. Корреляционная матрица для четырех конструкций.

Коэффициенты корреляции Пирсона, N = 319					
	Качество обслужива ния	Технология	Инновации	Обязательст ва сотрудников	Эффективность банка
Эффективнос ть банка	0,9586	0,9707	0,9648	0,9611	1,0000
	<.0001	<.0001	<.0001	<.0001	<.0001

Из таблицы 2 видно, что качество услуг, технологии, инновации и приверженность сотрудников коррелирует с эффективностью банка на уровне 1%. Эти корреляции оказались положительными, что свидетельствует о том, что увеличение этих переменных повысит эффективность банка.

Результаты исследования подтвердили, что коммерческие банки сильно затронуты технологиями и инновациями, которые также способствуют поддержанию их конкурентных преимуществ и повышению эффективности бизнеса. Результаты этого исследования основаны на нефинансовых показателях. Таким образом, результат не полностью отражает эффективность деятельности банка, и с учетом того, что для исследования была использована

экспертная оценка несет субъективный характер. Для обеспечения лучшей картины потребуются как финансовые, так и нефинансовые показатели.

Поэтому для дальнейшего исследования гипотез исследования необходимо проводить с учетом и финансовых показателей. Это позволит провести комплексный анализ эффективности деятельности банка.

Таким образом, в настоящем исследовании основное внимание уделяется банковским услугам, которые влияют на эффективность деятельности банка, состоящее из технологий, инноваций, качества обслуживания и приверженности сотрудников. Для поддержания и совершенствования банковской деятельности, поддержании конкурентных преимуществ банков эффективность банковских операций может быть улучшена за счет повышения уровня технологий в банках, за которыми следуют творческие инновации в продуктах и услугах, предлагаемые банкам

Библиографический список:

1. Слепкова Т.И. ФАКТОРНЫЙ АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ЗНАЧИМЫХ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ПОТЕНЦИАЛОМ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ИНДУСТРИАЛЬНЫХ ПАРКОВ// Наука Красноярья. 2017. Т. 6. № 4-3. С. 314-330.
2. Зайнашева Ю.В., Блиева И.А., Пилюгина М.А. СИСТЕМА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ИНВЕСТИЦИОННО-СТРОИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА// Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования Электронный сборник статей по материалам XXV студенческой международной научно-практической конференции.. 2017. С. 8-13.
3. Слепкова Т.И. Эффективное управление индустриальным парком, как механизм привлечения инвестиций// ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ. № 2 (2018).
4. Черняев А.А., Нарезная Т.К. ФОРМИРОВАНИЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ПРОСТРАНСТВ

- ГОРОДА// Экономика и предпринимательство. 2017. № 4-2 (81-2). С. 901-905.
5. Пилюгина М.А. ЦИРКУЛЯРНАЯ МОДЕЛЬ ЭКОНОМИКИ КАК НОВЫЙ ПОДХОД К ПРОБЛЕМЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ// СТРОИТЕЛЬСТВО - ФОРМИРОВАНИЕ СРЕДЫ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2016. С. 148-149.
6. Крестин П.А., Нарезная Т.К. ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА В УПРАВЛЕНИИ ДЕВЕЛОПЕРСКИМИ ПРОЕКТАМИ// Международный студенческий научный вестник. 2016. № 3-2. С. 245-246.
7. Зайнашева Ю.В. Территориальное планирование в системе землепользования// EUROPEAN RESEARCH. 2017. №3. С. 215-218.

Оригинальность 94%