

Результаты регрессионного анализа, приведенные в таблицах (1), (2) и (3) и зависимости (1), (2) и (3), показывают, что влияние стабильности финансовой системы на экономический рост в Азербайджане, Иране и Турции различно, так как темпы экономического роста и отношение банковских кредитов к банковским депозитам в Азербайджане и Турции связаны положительно, а в Иране – отрицательно.

Список использованных источников

1. Katsiaryna Sviryzdenka. Introducing a New Broad-based Index of Financial Development / IMF Working Paper Strategy, Policy, and Review Department, 2016.
2. Noelia Cámara. Measuring financial inclusion: a multidimensional index/ Bank of Morocco – CEMLA – IFC Satellite Seminar at the ISI World Statistics Congress on “Financial Inclusion” Marrakech, Morocco, 14 July 2017.
3. King, R., & Levine, R. (1993). Finance and growth: Schumpeter might be right. The Quarterly Journal of Economics, 108(3), 717–737.
4. De Gregorio, J., & Guidotti, P. (1995). Financial development and economic growth. World Development, 23(3), 433–448.
5. Khan, M., & Senhadji, A. (2000). Financial Development and Economic Growth: An Overview. IMF Working Papers, 00(209), 1–23.

УДК 338.349

ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО БИЗНЕСА

Советникова О.П., доц., Зимницкая А.С., студ.

*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье рассмотрены основные субъекты инфраструктуры поддержки малого и среднего бизнеса. Проанализирована деятельность центров поддержки предпринимательства в Республике Беларусь. Выявлены основные причины, сдерживающие развитие малого бизнеса.

Ключевые слова: малый бизнес, субъекты инфраструктуры, центры поддержки предпринимательства, развитие малого и среднего бизнеса.

На сегодняшний день основным направлением поддержки малого бизнеса является формирование его инфраструктуры. Согласно Закону Республики Беларусь от 1 июля 2010 г. №148-З «О поддержке малого и среднего предпринимательства», поддержка малого и среднего предпринимательства – реализация государственными органами и иными организациями правовых, экономических, информационных, консультационных, образовательных, организационных и иных мер по созданию благоприятных условий для развития субъектов малого и среднего предпринимательства и субъектов инфраструктуры малого и среднего предпринимательства [1]. Характеристика основных субъектов инфраструктуры поддержки малого и среднего бизнеса в Республике Беларусь, а также задачи их деятельности представлены в таблице 1.

Центры поддержки работают не только с уже зарегистрированными субъектами малого предпринимательства, но и с теми, кто желает начать свое дело: молодежь, студенты, безработные.

По состоянию на 1 января 2017 года в Республике Беларусь существовало 94 центра поддержки предпринимательства. За 2016 год центрами было проведено 3408 обучающих курсов. На 1 января 2018 года в стране было зарегистрировано 99 центров поддержки, которые за 2017 год провели 4290 обучающих курсов. На 1 января 2019 года количество центров поддержки составляло 105 единиц. В центры в 2018 году по различным вопросам ведения бизнеса обратилось более 100 тысяч человек, в результате чего было проведено 2903 семинара. На 27 января 2020 года по официальным данным в Республике Беларусь зарегистрировано 110 центров поддержки предпринимательства. На начало года в Республике Беларусь зарегистрировано два центра поддержки предпринимательства: 27.01.2020 г. в г. Минске Учреждение образования «Центр повышения квалификации руководящих работников и специалистов «Академтранс» и 27.01.2020 г. в Витебской

области г. Орша – Государственного учреждения дополнительного образования «Оршанский районный центр технического творчества детей и молодежи». Распределение центров поддержки на начало 2020 года по областям Республики Беларусь представлено в таблице 2.

Таблица 1 – Субъекты инфраструктуры поддержки малого и среднего бизнеса

Субъект	Характеристика субъекта	Задачи субъекта
Центры поддержки предпринимательства	Юридическое лицо, осуществляющее деятельность по обеспечению экономической и организационной поддержки субъектов предпринимательства	Оказание содействия в получении финансовых и материально-технических ресурсов, информационных, методических и консультационных услуг, подготовка и привлечение квалифицированных кадров, проведение курсов
Инкубаторы малого предпринимательства	Юридическое лицо, имеющее на праве собственности, хозяйственного владения, оперативного управления специально оборудованные под офисы помещения и предоставляющее их в пользование начинающим свою деятельность субъектам малого предпринимательства	Создание организационно-экономических условий для развития субъектов предпринимательства путем предоставления им помещений и имущества, информационных и консультационных услуг, оказание содействия в поиске партнеров, получении финансовых ресурсов, проведение обучающих курсов
Белорусский Фонд финансовой поддержки предпринимателей	Создан в целях финансового обеспечения государственной политики поддержки и развития малого предпринимательства в Республике Беларусь	Оказание государственной финансовой поддержки субъектам малого предпринимательства, за счет средств, предусмотренных в различных госпрограммах

Источник: составлено авторами на основе [1], [3].

Таблица 2 – Центры поддержки предпринимательства в Республике Беларусь на 27 января 2020 года

Регион	Количество центров, ед.
Брестская область	13
Витебская область	8
Гомельская область	10
Гродненская область	22
Могилевская	13
Минская область	17
г. Минск	27
ВСЕГО	110

Источник: составлено авторам на основе [2].

Одной из задач центров является проведение обучающих курсов, где освещаются экономические и юридические вопросы организации и осуществления малого бизнеса. Следует отметить, что согласно целевым показателям, установленных в Постановлении Совета министров Республики Беларусь от 23 февраля 2016 г. № 149 «О Государственной программе «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь» на 2016–2020 годы, количество центров поддержки предпринимателей в 2019 году должно стремиться к 109 единицам, в 2020 году – 114 единицам.

Финансовые инструменты государственной поддержки субъектов малого предпринимательства посредством Белорусского Фонда финансовой поддержки предпринимателей выражаются в предоставлении займов, финансовой аренды имущества (лизинга), а также гарантий по льготным кредитам. В 2016 году БФФПП было профинансировано свыше 40 субъектов малого предпринимательства, в 2017 году данное

число сократилось до 25 субъектов. В 2018 Белорусский Фонд профинансировал 33 субъекта малого бизнеса. Финансовая поддержка оказывалась путем предоставления субъектам малого предпринимательства займов и имущества на условиях финансовой аренды (лизинга) [4].

В настоящее время деятельность субъектов инфраструктуры зачастую не в полной мере отвечает стоящим перед ними задачам по поддержке малого и среднего бизнеса. Это связано, прежде всего, с их недостаточным количеством, неравномерным распределением по регионам, слабой материально-технической базой и интеллектуальными возможностями, узким ассортиментом предлагаемых услуг, недостаточной мотивацией для достижения главной цели – оказания поддержки малому и среднему предпринимательству, особенно на начальном этапе деятельности.

Основными причинами, сдерживающими развитие МСБ и не позволяющими ему усилить вклад в экономику Беларуси, являются:

1) нестабильность законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, неразвитость института оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов на условия осуществления предпринимательской деятельности, что не позволяет малому и среднему бизнесу осуществлять перспективное планирование своей деятельности;

2) отсутствие надлежащих условий для конкуренции;

3) высокая контрольная нагрузка на бизнес, высокий уровень штрафных санкций, в том числе за формальные нарушения, что способствует ухудшению производственных и финансово-экономических показателей;

4) недостаточное развитие современных финансовых институтов, в том числе неразвитость микрофинансовых организаций, краудфандинговых площадок, венчурных фондов.

В настоящее время в рамках государственной программы «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь» на 2016–2020 годы решаются задачи по формированию благоприятных условий для ведения бизнеса и раскрепощение деловой инициативы. Поставленные задачи решаются с помощью инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства, а именно – создаются центры поддержки предпринимательства, бизнес-инкубаторы, активную работу ведет Белорусский Фонд финансовой поддержки предпринимателей. Также активную роль играет ОАО «Банк развития Республики Беларусь», который по заключенным соглашениям с банками-партнерами финансирует инвестиционные проекты субъектов малого предпринимательства. Банковская система Беларуси предлагает малому и среднему бизнесу довольно широкий спектр финансовых услуг: предоставление кредитов, в том числе микрокредитование; финансирование под уступку денежного требования (факторинг); финансовая аренда (лизинг) и др.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

– существуют причины, сдерживающие развитие МСП и не позволяющие усилить свой вклад в экономику Беларуси;

– в Республике Беларусь принимаются активные меры по развитию малого и среднего бизнеса, о чем свидетельствует Государственная программа «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь» на 2016–2020 годы;

– в Республике Беларусь отмечается ежегодное увеличение субъектов инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства.

Список использованных источников

1. Закон Республики Беларусь «О поддержке малого и среднего предпринимательства» – 2010. – Режим доступа: <http://pravo.by/document/?guid=3871&p0=H11000148>. – Дата доступа: 20.04.2020.
2. Инфраструктура поддержки предпринимательства: Министерство экономики Республики Беларусь [Электронный Ресурс]. – 2020. – Режим доступа: http://www.economy.gov.by/ru/infrostruktura_poddergki_small_medium_bussines-ru/. – Дата доступа: 23.04.2020.
3. О Белорусском фонде финансовой поддержки предпринимателей: Указ Президента Республики Беларусь от 18.03.1998 № 136 [Электронный ресурс]. – 1998. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.by/uploads/files/fin-msp/Ukaz-ot-18.03.1998-136-.pdf>. – Дата доступа: 23.04.2020.

4. Отчет о реализации в 2018 году Государственной программы «Малое и среднее предпринимательство в Республике Беларусь» на 2016–2020 годы: Министерство экономики Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economy.gov.by/uploads/files/gos-programmy/otchet-2018.pdf>. – Дата доступа: 24.04.2020.

УДК 336

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Строганова И.А., м.э.н., ст. преп.

*Полоцкий государственный университет,
г. Новополоцк, Республика Беларусь*

Реферат. В статье рассмотрен общий подход к управлению качеством банковских услуг как составной части системы управления банковской деятельностью. Акцентируется внимание на необходимости ориентации системы управления качеством банковских услуг на удовлетворение клиентов не только по предоставляемым услугам, но и будущие потребности клиентов и будущие запросы качества. Приводятся методики оценки качества банковских услуг. Сформулированы выводы.

Ключевые слова: система управления, банковские услуги, качество услуг, маркетинговые приемы.

Управление банковской деятельностью – это очень сложный и многоплановый процесс, включающий: управление всеми видами операций (управление пассивами, активами, ликвидностью банка); повышение конкурентоспособности продуктов и услуг; продвижение продуктов и услуг на рынок; инновационную деятельность; обоснование банковской политики по всем направлениям и всем отделениям и филиалам (новые продукты, традиционные продукты, развитие банковских технологий, материально-техническое снабжение, сбытовая политика на рынке, выбор рынка и его сегментов, процентная политика, управление организационной структурой, организация международной деятельности) [1, с. 42–43]. В настоящее время успешность деятельности коммерческого банка и его конкурентоспособность определяются, прежде всего, не ценовыми факторами, а качественными характеристиками, одной из которых является качество обслуживания потребителей банковских услуг.

Современное управление качеством банковских услуг должно прямо ориентироваться на характер потребностей клиентов, их структуру и динамику, емкость и конъюнктуру рынка; при этом опираться на квалифицированную и психологическую подготовленность персонала, а также методы и средства управления качеством, реализованные в организованной системе управления качеством [2, 3]. Вопросы управления качеством банковских услуг следует рассматривать с учетом новаций банковской деятельности. Сегодня банки предлагают не отдельные услуги, а пакеты услуг, получившие название «банковские продукты» [4, с.7].

Поскольку рынок банковских услуг представляет собой совокупность отношений, возникающих по поводу удовлетворения потребностей клиентов в соответствующих видах услуг, постольку современная система управления качеством банковских услуг должна оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, удовлетворение клиентов предоставляемым качеством услуг, с другой – соблюдение экономических интересов банка с учетом постоянной разработки новых форм обслуживания, пакета услуг, способных удовлетворять будущие потребности клиентов и будущие запросы качества.

Действия, методы и средства, маркетинговые приемы – все это представляет собой способы воздействия на элементы организационно-технического, представительского и обслуживающего процессов, обеспечивая достижение и поддержание планируемого состояния и качества банковских услуг [3]. Применение указанных способов и их сочетание должно учитывать психологический аспект покупателя и продавца услуг, строиться на принципе индивидуального подхода к определенной группе клиентов.

Цель состоит в том, чтобы удовлетворить потребности выбранного целевого сегмента