

- «Дашков и К^о», 2010. – 392 с.
2. Моисеев А.М. Вопросы управления в психолого-педагогических исследованиях. / АПКИППРО. – М., 2010.
 3. Буланова-Топоркова М.В. Педагогика и психология высшей школы: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. - 544 с.

Контактная информация: e-mail: tsolostina@yandex.ru
 тел.: +7(916)161-54-15

ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

INNOVATIONS IN THE BANKING INDUSTRY

Н.В. СОРОКИНА, аспирант, преподаватель кафедры Государственного и Муниципального Управления (ГИМУ) ГОУ ВПО «Московский государственный университет экономики, статистики и информатики (МЭСИ)», г. Москва

N.V. SOROKINA, postgraduate student, teacher State and Municipal Management (GIMU) Moscow State University of Economics, Statistics and Informatics (MESI)

Аннотация

Определяется роль инноваций в современном обществе, выявляются тенденции их развития в сфере банковских услуг. Рассматривается дистанционное банковское обслуживание, его преимущества и недостатки. Доказан необходимость внедрения инноваций в сфере банковских услуг.

Abstract

The article defines the role of innovation in today's society. The trends of the development of innovations in banking services. Considered remote banking services, indicate the advantages and disadvantages. Draw conclusions about the process of innovation in banking services.

Ключевые слова: Инновационная деятельность в сфере услуг; инновации, применяемые в сфере банковских услуг; Интернет-банк; SMS-банк; функции Интернет-банка; преимущества и недостатки инновационного нововведения в сфере банковских услуг.

Keywords: Innovative activity in services, innovation, applied in banking, Internet banking; SMS-bank and the functions of Internet banking, advantages and disadvantages of the innovation innovations in banking services.

Инновации в сфере услуг - это результат деятельности (технология, сервисный продукт и т.п.), способный более эффективно удовлетворять потребности потребителей. В банковской сфере – потребности клиентов.

Инновационная деятельность в сфере услуг по своей направленности должна не только охватывать сферу производства товаров и сферу их потребления в целом, но и отслеживать особенности конкретных потребителей. В конечном счете, она обуславливает необходимость программного подхода, предусматривающего прогнозирование, избирательность и адресность, рациональность использования всех видов ресурсов.

Современными инновациями, применяемыми в сфере банковских услуг, являются дистанционное банковское обслуживание: Интернет-банк и sms-банк.

Интернет-банк, Интернет-банкинг, Internet Banking, Online-банк – услуга Банка, доступная Клиентам Банка, при помощи которой возможно удаленно, через Интернет получать оперативную информацию по счетам, операциям по карте, графику погашения кредита, а также - производить платежи (например, за мобильную связь).

Начало работы с данными новшествами для клиента связана с необходимостью подключить какую-либо из услуг. Это происходит посредством регистрации через терминал банковской сети, иными словами, банкомат. Затем активировать доступ через интернет.

Удобство Интернет-банка заключается в том, что есть возможность работы с любым количеством счетов, осуществлением платежей. Это безопасное подключение и транзакции. Все операции можно производить 24 часа в сутки.

Функциями Интернет-банка являются:

Функция информации. Можно узнать о состоянии кредитов, получить информацию о кредитных договорах, график платежей по кредитам, факты

просроченной задолженности, распечатать или сохранить в файле необходимую информацию по кредитам. Возникает возможность получения выписок по счетам за данный период, узнать доступные средства. По пластиковым картам – обновление информации online, доступность средств по картам online, операции за определенный период.

Функция операции. Осуществление платежей – мобильной связи, платного телевидения, Интернета, фиксированная связь (МГТС), ЖКХ Москвы и электроэнергия. При этом данные услуги предоставляются банком бесплатно, т.к. комиссия не взимается, а исполнение мгновенное. Можно осуществить погашение кредитов, что очень удобно для клиентов, т.к. возможно полное досрочное или частичное погашение. Штрафов за досрочное погашение не взимается, комиссия также отсутствует. Сумма учитывается в погашение кредита на следующий рабочий день.

На определенные операции через Интернет, банком устанавливаются лимиты - ограничения. К примеру, 500 рублей – лимит на одну операцию в Интернет – банке, или 500 рублей – дневной лимит на операции в Интернет – банке. При условии подключения SMS-кода, пользователь может установить другие значения лимитов. Операции в Интернет – банке осуществляются в пределах значений лимитов.

Ограничения на операции по картам банком не устанавливаются, но для дополнительного контроля за расходом собственных средств клиент может устанавливать ограничения на использования денежных средств по своим картам.

Услуга SMS-кода – дополнительное средство безопасности за определенную, как правило, не очень высокую плату в месяц, к примеру, 56 руб. Уникальный SMS-код для подтверждения каждого платежа, изменение online-лимитов, изменение лимитов по картам, подключение и отключение услуги SMS-кода, изменение номера телефона, на который приходит SMS-код.

Переписка с банком. Она дает возможность: получить консультацию по услугам банка, заявить о проблеме, заблокировать карту, заблокировать доступ в Интернет-банк, заказать выписку по счету, задать другие вопросы.

Безопасность. Составляющие системы безопасности: система паролей, виртуальная клавиатура, шифрование данных (двухстороннего трафика), лимиты на операции, адрес сайта всего один, система переписки с банком, периодическая смена пароля, блокировка доступа.

Пополнение карточного счета наличными через банкомат, наличными через кассу, денежный перевод, перевод с карты.

Преимуществами данного нововведения в сфере банковских услуг являются:

- Системообразующая услуга предоставляет доступ ко всем существующим и будущим продуктам и услугам.
- Бесплатность, так как нет платы за подключение и обслуживание, отсутствуют комиссии за платежи. При пользовании SMS-банком не берется комиссии за платежи, а клиент оплачивает только стоимость SMS-сообщений по тарифам оператора связи.
- Простоту и легкость работы обеспечивает интуитивно понятный интерфейс, построенный на основе лучших мировых стандартов. Работа с SMS-банком осуществляется путем отправки клиентом SMS-сообщений, содержащих команды установленного формата.
- Большие информационные возможности – просмотр всей информации по счетам, картам, кредитам.
- Мгновенные платежи – мгновенное осуществление всех платежей, высокая надежность.
- Клиенториентированность – круглосуточная качественная техническая поддержка 365 дней в году, быстрое реагирование на запросы клиента, сопровождение каждой заявки, проверка исполнения.

- Безопасность работы – мировые стандарты защиты от взлома, защита от шпионских программ, минимизация риска успешной фишинговой атаки, дополнительная защита средних и крупных операций, а также изменение настроек системы.
- Предоставление банковской карты – бесплатно.

К недостаткам можно отнести:

- Определенные требования к операционной системе компьютера.
- Интернет – браузер, поддерживающий 128-битное шифрование данных.
- При подключении Интернет-банка в коммерческом банке «N», счета в других банках увидеть, к сожалению, невозможно, поскольку информация о счете в другом банке составляет банковскую тайну. По закону никто из Банков не может предоставлять такую информацию.
- Личное время, потраченное на регистрацию, что, возможно, играет положительную роль.

Как видно, отрицательных сторон у системы Интернет-банка совсем немного, если не сказать, что их практически нет, поскольку требования, предъявляемые к операционной системе и интернет – браузеру – минимальны по отношению к компьютеру, способному выдержать нагрузку Интернет-банка.

В подведение итогов необходимо отметить, что в условиях постоянного инновационного развития российские компании начали быстро осваивать «философию» клиент – ориентированного сервиса, нацеленную на потребителя, а также стали делать более привлекательной стилистику обслуживания, весь процесс взаимодействия с покупателем, заказчиком, клиентом. Трансформация затронула не только коммерческий сектор услуг, но и государственный, а также смешанные секторы.

Успехи в освоении инноваций банковской сферы услуг, как внутри страны, так и взятых из мировой практики обслуживания, позволяют понять огромную сложность их внедрения в сервисную практику. Понимая эти

сложности, необходимо планировать не только сам процесс освоения инноваций, но и внимательно отслеживать его ход и результаты.

Библиографический список:

1. www.finsb.ru
2. www.fin-online.ru

Контактная информация: e-mail: nvsorokina@bk.ru тел.: +7(903)133-47-03

ОЦЕНКА ИННОВАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

INNOVATIVE POTENTIAL OF THE ENTERPRISE IN HOTEL BUSINESS AND TECHNIQUE OF ITS ESTIMATION

Р.Н. УШАКОВ канд. экон. наук, доцент кафедры «Менеджмент на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства», институт туризма и гостеприимства (филиал) ФГОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса», г. Москва

R.N. USHAKOV Ph. D., Associate Professor, Management in tourism and a hotel economy department Institute of tourism and hospitality, RGUT&S

Аннотация

Немногие предприятия России имеют сильный инновационный потенциал, но еще меньше могут эффективно его использовать. Проблема связана с отсутствием комплексных исследований, методологических разработок и концептуальных подходов к оценке инновационного потенциала и эффективности его использования, особенно в гостиничном бизнесе.

Abstract

Few enterprises of Russia have strong innovative potential, but can use it effectively even less. The problem is connected with absence of complex researches, methodological workings out and conceptual approaches to an estimation of innovative potential and efficiency of its use, especially in hotel business

Ключевые слова: инновационный потенциал, оценка инновационного потенциала, гостиничный бизнес, система показателей

Keywords: Innovative potential, estimation of innovative potential, hotel business, system of indicators