

УДК 65.012

А.Н. Бакулина, О.Ю. Денисенко

*Севастопольский национальный университет ядерной энергии и промышленности,
Севастополь, Украина*

ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ ФОНДОВОГО РЫНКА

В статье проведен анализ современного состояния отечественного фондового рынка ценных бумаг. Предложены показатели качества и методика оценки уровня качества деятельности профессиональных участников фондового рынка. Проведено экспериментальное оценивание уровня качества на примере фондового рынка г. Севастополь. Также выделены наиболее значимые показатели качества. Сравнивая полученную экспериментальную оценку с базовой можно определить существующий уровень качества деятельности каждого профессионального участника и существует ли резерв для его повышения. Применение предложенной методики позволит оценить существующий уровень качества и разработать предложения по его дальнейшему повышению.

Ключевые слова: фондовый рынок, уровень качества, оценка уровня качества, экспертный метод квалитетрии.

Введение

Украинский фондовый рынок является сравнительно «молодым». Его развитие и реформирование продолжают до настоящего времени. Профессиональная деятельность на фондовом рынке – это деятельность юридических лиц по оказанию финансовых и других услуг в сфере размещения и обращения ценных бумаг, учета прав по ценным бумагам, управлению активами институциональных инвесторов, которая соответствует требованиям, установленным к такой деятельности законодательством [1].

Последние годы отмечены особо бурными нововведениями и реформами на фондовом рынке Украины. Так, среди основных процессов, относящихся непосредственно к профессиональной деятельности на фондовом рынке, можно отметить расширение объема одного из видов профессиональной деятельности на фондовом рынке, а именно деятельности хранителя ценных бумаг, в связи с массовым переводом выпусков акций отечественных эмитентов из документарной формы в бездокументарную. Данная тенденция несет с собой не только возможность привлечения хранителями новых клиентов при условии обеспечения высокого уровня качества деятельности, но и проблему выбора для клиентов.

Постановка проблемы. Наличие методики оценки качества деятельности профессиональных участников фондового рынка даст возможность получения объективной оценки качества деятельности профессиональных участников фондового рынка, оценки эффективности руководства предприятием. Наличие данной методики поможет руководству предприятия иметь четкое представление о показателях качества, определяющих деятельность профессиональных участников, о значимых показателях

качества деятельности, определить слабые стороны деятельности и, соответственно, увидеть направление самосовершенствования.

Характерным является то, что на рынке отсутствуют какие-либо рациональные методики оценки качества деятельности профессиональных участников, способы сравнения их друг с другом. Составляются рейтинги профессиональных участников, однако показатели, по которым проводится сравнение (количество открытых счетов, количество проведенных операций и т.п.) не дают представления об уровне качества деятельности профессиональных участников, не позволяют выявить лидеров в отрасли по качеству.

Однако для тех руководителей, которые думают не только о настоящем своего предприятия, но и пытаются предвидеть его будущее, методики оценки качества просто необходимы, чтобы узнать: какое место на рынке занимает предприятие в данный момент, что стоит предпринимать предприятию, в какую сторону двигаться, как улучшить свою деятельность.

Анализ последних достижений. Следует отметить, что в Украине отсутствуют серьезные разработки в области управления качеством на фондовом рынке. Безусловно, разработка и реализация системы управления качеством деятельности профессиональных участников фондового рынка должна базироваться на международном и отечественном опыте стандартизации, которая является организационно-технической основой систем качества, с учетом рекомендаций международной системы стандартов качества ISO 9000. Особое внимание при этом следует уделять использованию испытанных принципов комплексного управления качеством (Total Quality Management – TQM) продукции для

разработки алгоритма управления качеством деятельности профессиональных участников фондового рынка, так как методология TQM является универсальной и необходимой составляющей концепции современного управления любой системой [2].

Таким образом, **целью данной статьи** является проведение анализа и разработка методики количественной оценки качества деятельности профессиональных участников фондового рынка.

Изложение основного материала

С целью выявления показателей качества деятельности профессиональных участников фондового рынка было проведено анкетирование, так как в нормативно-правовой базе, регулирующей профессиональную деятельность на фондовом рынке отсутствуют какие-либо показатели качества

Для проведения анкетирования было задействовано четыре эксперта.

На основании результатов анкетирования и примененного иерархического подхода, разработана классификация показателей качества деятельности профессиональных участников фондового рынка, которая представлена в табл. 1.

Для получения количественной оценки уровня качества деятельности профессиональных участников фондового рынка в качестве объекта исследования выбран участник фондового рынка – хранитель ООО «Финансово-расчетная группа» (г. Севастополь).

Для выбора и составления ранжированного ряда показателей проведен экспертный опрос.

Расчет коэффициента согласованности мнений экспертов проводился по формуле:

$$W = \frac{12 \cdot S}{n^2(m^3 - m)},$$

где S – сумма квадратов отклонений рангов каждого показателя от среднearифметического значения; n – количество экспертов; m – количество показателей качества.

Коэффициент согласованности мнений экспертов по всем группам показателей превысил 0,6.

Расчет коэффициентов весомости единичных показателей проводился по формуле:

$$g_i = - \sum_{j=1}^n Q_{i,j} / \sum_{i=1, j=1}^{n,m} Q_{i,j},$$

где $\sum_{i=1}^n Q_{i,j}$ – сумма рангов, определенных i-му показателю качества всеми экспертами;

$\sum_{i=1}^n Q_{i,j}$ – сумма рангов, определенных j-м экспертом всем показате-

лям качества; $\sum_{i=1, j=1}^{n,m} Q_{i,j}$ – сумма рангов, определенных

всем показателям качества всеми экспертами.

Таблица 1

Классификация показателей качества деятельности профессиональных участников фондового рынка

Выделенные показатели качества
1. Персонал
1.1 Профессиональные качества
1.1.1 Количество сертифицированных специалистов
1.1.2 Компетентность сотрудников
1.1.3 Опыт работы на фондовом рынке
1.1.4 Повышение квалификации
1.2 Личные качества
1.2.1 Вежливость персонала
1.2.2 Умение общаться с клиентами
2. Соблюдение требований законодательства по подаче информации и сроков ее подачи
2.1 Соблюдение лицензионных условий
2.2 Соблюдение требований по подаче административных данных
2.3 Соблюдение требований по финансовому мониторингу
2.4 Отсутствие штрафных санкций за правонарушения на фондовом рынке
2.5 Соответствие процедур и операций требованиям законодательства
3. Документооборот
3.1 Соответствие форм входящих документов требованиям законодательства
3.2 Соответствие форм исходящих документов требованиям законодательства
3.3 Наличие электронного внутреннего документооборота
4. Инфраструктура
4.1 Степень автоматизации деятельности
4.2 Территориальное местонахождение
4.3 Наличие необходимой оргтехники
4.4 Наличие необходимых расходных материалов
4.5 Солидность офиса
5. Потребности клиента
5.1 Удобный для клиентов режим работы
5.2 Скорость выполнения операций/ договоров
5.3 Широта спектра предлагаемых услуг
5.4 Отсутствие «скрытых» расходов
5.5 Предоставление отчетности о выполнении договоров/ операций
5.6 Неразглашение и конфиденциальность информации

Для дальнейших расчетов были выбраны показатели, для которых $g_i > \frac{1}{T}$ (так как ранг 1 присваивался самому важному показателю, ранг 5 – наименее важному).

В ходе проведенных расчетов выявлены наиболее существенные показатели качества деятельности профессиональных участников фондового рынка:

1. Компетентность сотрудников.
2. Опыт работы на фондовом рынке.
3. Вежливость персонала.
4. Соблюдение лицензионных условий.

5. Соответствие процедур и операций требованиям законодательства.
6. Степень автоматизации деятельности.
7. Территориальное местонахождение.
8. Удобный для клиентов режим работы.
9. Скорость выполнения операций/ договоров.
10. Широта спектра предлагаемых услуг.

Для проведения экспертной оценки уровня качества деятельности профессионального участника фондового рынка – хранителя ООО «Финансово-расчетная группа» (г. Севастополь) было задействовано пять специалистов в области фондового рынка. Эксперты оценивали показатели качества по следующей шкале:

- 1 – очень низкая оценка;
- 2 – низкая оценка;
- 3 – удовлетворительная оценка;
- 4 – хорошая оценка;
- 5 – высокая оценка.

Учитывая, что в комплексный показатель качества деятельности профессиональных участников фондового рынка объединяются однородные единичные показатели, а разброс между слагаемыми невелик, комплексный показатель качества деятельности профессиональных участников фондового рынка проводился по формуле среднего арифметического взвешенного:

$$K = Q_{с.а.з.} = \sum_{i=1}^n g_i Q_i$$

В ходе расчетов оценка качества деятельности участника фондового рынка – ООО «Финансово-расчетная группа» составила 4,39 балла.

Вывод

Сравнивая полученную оценку 4,39 баллов с базовой 5 баллов можно сказать, что уровень качества деятельности данного профессионального участника находится на хорошем уровне, однако сущес-

твует резерв для его повышения. При анализе значимости показателей качества деятельности профессиональных участников фондового рынка можно сделать вывод, что при организации профессиональной деятельности на фондовом рынке перво-степенное место занимают вопросы: 1) компетентности сотрудников, 2) скорости выполнения операций/ договоров, 3) соблюдения лицензионных условий, 4) степени автоматизации деятельности, 5) удобного для клиентов режима работы.

Анализируя средний балл экспертов за групповые показатели, можно сделать вывод, что рассматриваемое предприятие имеет наиболее высокие показатели качества относительно опыта работы на фондовом рынке персонала и соблюдения лицензионных условий. Низкий балл был выставлен экспертами показателю «Территориальное местонахождение», однако следует учитывать, что улучшение по этому показателю связано со значительными материальными затратами, поэтому целесообразным будет оценка возможного эффекта от такого улучшения. Приоритетность в улучшении качества деятельности профессионального участника можно отдать улучшению по показателю «Широта спектра предлагаемых услуг».

Список литературы

1. Про цінні папери та фондовий ринок: Закон України № 3480-IV от 23.02.2006 // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – N 31. – Ст. 268.
2. Стригунова М.Н. Оценивание показателей качества. Методические указания / М.Н. Стригунова. – Севастополь, СНУЯЭиП, 2009. – 46 с.

Поступила в редколлегию 18.08.2011

Рецензент: д-р техн. наук, проф. Ю.П. Мачехин, Харьковский национальный университет радиоэлектроники, Харьков, Украина.

ОЦІНКА РІВНЯ ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОФЕСІЙНИХ УЧАСНИКІВ ФОНДОВОГО РИНКУ

Г.М. Бакуліна, О.Ю. Денисенко

У статті проведений аналіз сучасного стану вітчизняного фондового ринку цінних паперів. Запропоновані показники якості та методика оцінки рівня якості діяльності професійних учасників фондового ринку. Проведено експериментальне оцінювання рівня якості на прикладі фондового ринку м. Севастополь. Також виділені найбільш значущі показники якості. Порівнюючи отриману експериментальну оцінку з базовою можна визначити існуючий рівень якості діяльності кожного професійного учасника та чи існує резерв для його підвищення. Застосування запропонованої методики дозволить оцінити існуючий рівень якості і розробити пропозиції по його подальшому підвищенню.

Ключові слова: фондовий ринок, рівень якості, оцінка рівня якості, експертний метод кваліметрії.

THE ESTIMATION OF QUALITY LEVEL OF ACTIVITY OF FUND MARKET PROFESSIONAL PARTICIPANTS

A.N. Bakulina, O.Yu. Denisenko

The article is dedicated to the analysis of modern domestic fund market of equities condition. It is offered the quality indexes and the method of quality level estimation of professional participants activity of fund market are offered. The experimental evaluation of quality level is conducted on the example of Sevastopol fund market. The most meaningful quality indexes are also selected. It is possible to define the existent activity quality level of every professional participant and the reserve for his increase by the comparing of the received experimental estimation to the base.

Keywords: fund market, level of quality, estimation of quality level, expert method of qualimetry.