

Издержки оказания трансакционных услуг

© 2011 Д.Н. Владиславлев

кандидат экономических наук

Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова,

Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана

E-mail: dvlad97@mail.ru

В статье представлена процессно-ориентированная, многоуровневая бизнес-модель организации, оказывающей трансакционные услуги. Издержки оказания трансакционных услуг классифицированы на основе рассмотрения содержания и принципов взаимодействия составляющих бизнес-модели.

Ключевые слова: трансакционный, услуга, издержки, бизнес-модель, бизнес-процесс, бизнес-функция, бизнес-цель, ресурсы, взаимодействие.

Товары действительно появляются на свет в форме потребительных стоимостей, но, по определению К. Маркса, “товарами они становятся лишь в силу своего двойственного характера, лишь в силу того, что они одновременно и предметы потребления и носители стоимости”¹. Стоимость необходима для определения значимости товаров, она позволяет оценивать их количественные соотношения при эквивалентном обмене.

В рыночных условиях чистая трансакционная услуга как любая иная нематериальная услуга приобретает товарную форму, имеет цену. Тем не менее, цена такой услуги не выражает стоимости. Эта цена, не имея стоимостной основы, отражает отношения потребления, а не производства. Нередко делается ошибочный вывод, что чистая услуга имеет стоимость, поскольку она имеет цену, а цена есть денежное выражение стоимости. К. Маркс указывал, что “вещь формально может иметь цену, не имея стоимости. Выражение цены является здесь мнимым, как известные величины в математике”².

Поскольку к трансакционным услугам неприменимо понятие стоимости, важнейшей характеристикой трансакционных услуг, изучение которой получило широкое распространение, являются трансакционные издержки. Следует отметить, что в более широком понятии трансакционных издержек необходимо выделить более узкое – издержки оказания трансакционных услуг.

Издержки оказания чистых трансакционных услуг – это издержки финансовой организации. Бизнес-модель деятельности финансовой организации позволяет в деталях изучить особенности их формирования.

Бизнес-моделирование является эффективным инструментом управления финансовой организацией, обеспечивающим оптимизацию ее деятельности и контроль последующего функцио-

нирования. Оно представляет собой процесс отражения субъективного видения реально существующего в финансовой организации потока работ в виде модели, состоящей из взаимосвязанных объектов. Бизнес-моделирование повышает эффективность работы финансовой организации за счет снижения расходов на внутреннее взаимодействие, а следовательно, обеспечивает всестороннюю организационно-экономическую экономию ресурсов.

Помимо традиционных хорошо видимых расходов финансовой организации на взаимодействие с покупателями финансовых услуг, которые имеют наибольший вес в структуре такого рода издержек, есть и существенные издержки, связанные с конкурентной борьбой, и издержки взаимодействия подразделений финансовой организации.

Взаимодействие подразделений финансовой организации (внутреннее взаимодействие) обладает дуализмом, поскольку, с одной стороны, является сотрудничеством, в основе которого лежит система сбалансированных целей для каждого подразделения, а с другой стороны, представляет собой конкуренцию за ресурсы финансовой организации.

Современную финансовую организацию можно рассматривать как систему взаимосвязанных экономических субъектов, которые являются отдельными подразделениями или более сложными структурами на их основе и каждый из которых обладает собственной целевой функцией и производит продукт на продажу или для внутреннего использования, а также имеет ограниченный доступ к ресурсам, привлекаемым с рынка и производимым внутри финансовой организации.

Деятельность финансовой организации в целом представляет собой совокупность отдельных видов деятельности, которые могут быть

разделены по отношению к конечному результату на первичные и вторичные. Первичные виды деятельности имеют непосредственное отношение к оказанию финансовой услуги. Вторичные, или поддерживающие, виды деятельности обеспечивают условия, благодаря которым становится возможным осуществление первичных видов деятельности. К ним, например, относится деятельность по привлечению клиентов, бухгалтер, содержание офиса. Для каждого вида деятельности требуются приобретенные ресурсы, среди которых основными являются персонал и комбинация технологий.

В традиционно построенной финансовой организации оказание финансовой услуги представляет собой цепочку из отдельных видов деятельности, звенья которой соединяет воздействие управленческого аппарата. При таком подходе на границах зон взаимодействия существующих автономно функциональных подразделений возникают конфликты (сначала производственные, а потом человеческие), устранением которых занимается управленческий аппарат. В современных финансовых организациях на смену такому функциональному подходу приходит процессная ориентация. Такая организация позволяет ввести новый тип внутренних отношений “заказчик - исполнитель”, а также снять с управленческого аппарата функцию оперативного планирования. Благодаря такому подходу деятельность финансовой организации частично становится самоорганизующейся.

Для описания деятельности процессно-ориентированной финансовой организации следует использовать многоуровневую бизнес-модель. При многоуровневой архитектуре нижние уровни относятся к обеспечению, т.е. объединяют различные типы внешних ресурсов, в то время как верхние уровни представляют бизнес. Для целей исследования составляющих и способов их суммирования издержек оказания финансовых услуг оптимально рассмотреть процессно-ориентированную³, четырехуровневую модель деятельности финансовой организации:

- уровень бизнес-процессов;
- уровень функциональных блоков;
- уровень инфраструктуры;
- уровень внешних ресурсов.

Три первых уровня и относящиеся к ним экономические субъекты являются внутренними по отношению к финансовой организации, а последний уровень - внешним. Результат деятельности экономических субъектов первого уровня является результатом работы финансовой организации. Экономические субъекты второго и третьего уровня выполняют внутренние

работы и производят внутренние ресурсы, а поставщиками внешних ресурсов финансовой организации являются сторонние контрагенты.

Каждый экономический субъект финансовой организации представляет собой совокупность взаимосвязанных элементов, основным из которых является бизнес-функция. Каждая бизнес-функция инициируется наступлением определенного события (вход бизнес-функции), а заканчивается новым событием - результатом выполнения бизнес-функции (выход бизнес-функции). Эти события образуют связи между бизнес-функциями. В результате наступления события трансакционные ресурсы распределяются между бизнес-функциями. Выполнение бизнес-функции не происходит само по себе. Оно осуществляется ответственным исполнителем согласно заданному регламенту.

Бизнес-процесс направлен на достижение рыночных (ориентированных на клиента) целей финансовой организации, т.е. выходом результирующей его бизнес-функции является оказание финансовой услуги конкретному клиенту. Бизнес-процесс проходит финансовую организацию насквозь, на входе и на выходе он взаимодействует только с ее внешним окружением. Образующие бизнес-процесс бизнес-функции могут быть разделены согласно стадиям управленческого учета на группы: планирование, выполнение и учет, контроль и анализ. Бизнес-процесс пронизывает финансовую организацию по горизонтали, поэтому входящие в его состав бизнес-функции выполняются организационно разобщенными подразделениями, действия которых должны быть согласованы во времени и пространстве. Этого не произойдет, если отсутствует руководитель бизнес-процесса (менеджер финансовой организации, отвечающий за достижение цели бизнес-процесса), а у самих подразделений нет четкого предоставления о бизнес-процессе, в котором они участвуют⁴.

Основными критериями качества бизнес-процесса являются вероятность возникновения “волнового эффекта” (ошибка в одной функции влияет на работу других функций и всего процесса в целом), легкость модификации, понятность и удобство сопровождения. Для качественного бизнес-процесса существенно соблюдение следующих условий⁵:

- составляющие его бизнес-функции должны быть как можно более независимы (критерий сцепления);
- каждая из функций должна выполнять единственную, связанную с общей задачей подзадачу (критерий связности).

Технологически близкие бизнес-функции объединяются в функциональный блок, за рабо-

ту которого ответственно одно из подразделений финансовой организации. Смысл такого объединения заключается в концентрации производительных сил для возникновения синергии: эффект экономии от масштаба, централизованный контроль качества, поддержка единых технологических стандартов, централизация отношений с окружением финансовой организации. Руководитель функционального блока - это, во-первых, специалист, а уже во-вторых, менеджер. Руководитель бизнес-процесса и руководитель функционального блока сотрудничают между собой. Первый является заказчиком, а второй - исполнителем бизнес-функции.

Выполнение и взаимодействие бизнес-функций поддерживается входящей в состав финансовой организации инфраструктурой. Это поддержка заключается в обеспечении готовности исполнения бизнес-функций и бесперебойности каналов связи между ними, а также в повышении удобства и интенсивности их исполнения. Подразделения, осуществляющие основную и инфраструктурную деятельность, являются заказчиками и исполнителями, соответственно. Инфраструктурная деятельность, как и основная деятельность, разделена на бизнес-функции.

Деление на уровни позволяет отделить в системе внутренних отношений финансовой организации элементы конкуренции от элементов сотрудничества.

Экономические субъекты более высоких уровней конкурируют между собой за ресурсы экономических субъектов более низких уровней:

- бизнес-процессы - за функциональные ресурсы;
- бизнес-процессы и функциональные блоки - за инфраструктурные ресурсы;
- бизнес-процессы, функциональные блоки и инфраструктура - за внешние ресурсы.

Доступность экономическим субъектам финансовой организации внешних ресурсов обусловлена текущей рыночной ситуацией, а внутренних ресурсов - возможностями организационной структуры финансовой организации. Инерционность процесса планирования и реализации организационных изменений для крупных финансовых организаций приводит к существенному их отставанию от рыночной конъюнктуры. Поэтому проблема организационного планирования имеет ключевое значение для развития финансовой организации.

Организационная структура финансовой организации может быть увязана с классификатором типов транзакционных услуг. Результатом выполнения бизнес-функции является оказание той или иной транзакционной услуги. Биз-

нес функции, относящиеся к различным уровням модели финансовой организации, обеспечивают оказание транзакционных услуг различных типов.

Уровень бизнес-процессов объединяет бизнес-функции, обеспечивающие управление системой бизнес-функций финансовой организации. К ним относятся такие бизнес-функции, как управление кадрами, управление качеством, продуктовым и сбытовое планирование и пр. Таким образом, в результате выполнения бизнес-функций на уровне бизнес-процессов оказываются услуги, определяемые классификатором типов транзакционных услуг как управленческие услуги.

На уровне функциональных блоков находятся бизнес-функции, в результате выполнения которых оказываются финансовые услуги, относящиеся к основным видам деятельности финансовой организации. В их числе расчетно-кассовое обслуживание, кредитование, услуги по ценным бумагам и пр. Классификатор типов транзакционных услуг определяет такие услуги, как услуги финансового посредничества.

Уровень инфраструктуры состоит из таких бизнес-функций, как страхование рисков, правовая поддержка, охранная деятельность и пр. В результате их выполнения оказываются услуги, обеспечивающие саму возможность оказания финансовых услуг. Согласно классификатору транзакционных услуг такие услуги являются услугами по обеспечению безопасности и управлению рисками.

Уровень внешних ресурсов содержит бизнес-функции, выполнение которых обеспечивает привлечение внешних ресурсов: финансовые ресурсы, персонал, предпринимательская способность менеджмента, информация, инновации. Эти ресурсы, необходимые для осуществления транзакционной деятельности, обычно предоставляются финансовой организации сторонними специализированными фирмами: кадровыми агентствами, системными интеграторами, информационными агентствами и пр. Таким образом, уровень внешних ресурсов нет необходимости включать в систему бизнес-функций финансовой организации.

Обобщая основные принципы, положенные в основу модели деятельности финансовой организации, можно описать организационную структуру финансовой организации следующим образом. Финансовая организация представляет собой процессно-ориентированную систему бизнес-функций, в составе которой выделяются три уровня по типам транзакционных услуг, оказываемых в результате выполнения бизнес-функций:

- 1) управленческие услуги;
- 2) услуги финансового посредничества;
- 3) услуги по обеспечению безопасности и управлению рисками.

Взаимодействуя на основе системы взаимосвязанных бизнес-целей, бизнес-функции не только сотрудничают, но и конкурируют за потребляемые транзакционные ресурсы, производимые внутри финансовой организации и привлекаемые извне на рынке.

При определении затрат как объекта управления выделяют традиционный и нетрадиционный подходы. Традиционный подход, закрепленный законодательно, различает операционные и неоперационные, а также процентные и непроцентные затраты банка. Нетрадиционный подход при рассмотрении затрат учитывает два аспекта: продуктоориентированный и клиенто-ориентированный⁶.

Согласно продуктоориентированному подходу затраты делятся по видам оказываемых финансовой организацией финансовых услуг: затраты на расчетно-кассовое обслуживание, затраты на кредитование, затраты на обслуживание вкладов и пр. Такой подход может быть применен для финансовой организации, организационная структура которой не имеет уровня бизнес-процессов, а верхним завершающим уровнем является уровень функциональных блоков.

Клиенто-ориентированный подход определения затрат более соответствует финансовой организации с процессно-ориентированной организационной структурой. Согласно этому подходу затраты делятся не по видам финансовых услуг, а по типам клиентов, которым эти услуги оказываются: затраты на обслуживание частных лиц, затраты на обслуживание корпоративных клиентов и пр.

Развитием клиентоориентированного подхода определения затрат является процессно-ориентированный подход, учитывающий не только тип клиента, но и тип продаж: индивидуальное об-

служивание частных лиц, розничное обслуживание частных лиц и пр. При процессно-ориентированном подходе отправной точкой при оценке затрат является бизнес-процесс, а не услуга или клиент.

Существующие в финансовых организациях системы управленческого учета позволяют рассчитывать затраты в отношении как отдельных финансовых услуг, так и самостоятельных бизнес-процессов. Поэтому на практике реализуются оба подхода одновременно.

Используя процессно-ориентированную модель финансовой организации, можно установить затраты на оказание финансовых услуг, которые при таком подходе определяются трансфертными ценами подразделений финансовых организаций на свои услуги. Внутренние цены обусловлены внутренними затратами, возникающими у подразделений в связи с оказанием услуг, и внешними затратами, связанными с необходимостью обеспечения финансовой организации оборотными транзакционными ресурсами.

Можно сделать вывод, что издержки оказания финансовых услуг складываются из внутренних затрат на оказание управленческих услуг, услуг финансового посредничества и услуг по обеспечению безопасности и управлению рисками, возникающих у подразделений финансовой организации, а также из внешних затрат на привлечение оборотных транзакционных ресурсов.

¹ Маркс К. Капитал. Критика политической экономии. Т. 1. Кн. 1. Процесс производства капитала. М., 1969. С. 56.

² Маркс К., Энгельс Ф. Собр. соч.: 2-е изд. Т. 23. С. 112.

³ Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии. М., 1997. С. 157-160.

⁴ Там же.

⁵ Калянов Г.Н. Теория и практика реорганизации бизнес-процессов. М., 2000. С. 135-150.

⁶ Жуков Е.Ф. Банковский менеджмент. М., 2008. С. 87-88.

Поступила в редакцию 01.12.2010 г.