

МОДЕЛИРОВАНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Одной из важнейших задач, стоящих перед теоретиками и практиками банковского дела, является усовершенствование методов оценки качества банковских услуг. Используемые методы оценки не учитывают особенностей состояния экономики Беларуси; слабо исследована проблема прогнозирования и моделирования банковских услуг и их оценка; отсутствуют соответствующие методики; требуется усовершенствование применяемого понятийного аппарата.

Анализ качества банковских продуктов строится на анализе и оценке ряда составляющих: *материальная; научно-техническая и информационная; функциональная; надежность оказываемой банковской услуги; своевременность; полнота; доступность; безопасность; коммуникативность; социально-психологическая.*

Так как качество ни одной из банковских услуг не имеет количественной оценки, что не позволяет корректно подтвердить тот или иной закон распределения ее параметров, то предлагается прийти к определенному соглашению о виде этого закона и диапазоне разброса ключевых параметров, входящих в его математическое описание. Для этих целей предлагается ввести понятие «квазистатистика», которое даст широкий простор для применения нечетких описаний для моделирования законов, по которым проявляется та или иная совокупность наблюдений.

Оценивать качество банковской услуги могут как клиенты, которые получают данную услугу, так и работники (эксперты) банка, оказывающие ее. Обобщенная модель оценки качества банковской услуги математически может быть представлена следующим образом:

$$F_{об} = F_{кл} \cap F_{э}, \quad (1)$$

где $F_{об}$ — обобщенная оценка качества банковской услуги; $F_{кл}$ — интегрированная оценка клиентом качества банковской услуги; $F_{э}$ — интегрированная оценка экспертом качества банковской услуги.

В силу того что показатели, характеризующие качество банковской услуги, в большинстве качественные, то вводится лингвистическая переменная «Уровень показателя» с терм-множеством значений «Очень низкий, Низкий, Средний, Высокий, Очень Высокий». Для описания подмножеств терм-множества вводится система из пяти соответствующих функций принадлежности трапецеидального вида, в которых аргументом является 01-носитель. Каждую введенную лингвистическую переменную «Уровень фактора», определенную на 01-носителе, в совокупности с набором узловых точек назовем стандартным пятиуровневым нечетким 01-классификатором.

Для определения качества банковской услуги клиентам и экспертам предлагается заполнить анкеты, состоящие из N вопросов, отражающих восприятие услуги и ожидания, связанные с ее получением. Для каждого фактора рассчитывается разность между уровнем восприятия и уровнем ожидания. Полученные значения усредняются. Перевод оценок осуществляется на основе описанного классификатора.

Для получения интегрированной оценки клиентами качества услуги ККл, который и будет отражать оценку клиентов и значения этого фактора, следует распознать на 01-классификаторе:

$$K_{\text{Кл}} = \sum_{i=1}^N p_i \sum_{j=1}^5 \alpha_{ij} \mu_{ij}(x_i), \quad (2)$$

где α_{ij} — узловые точки 01-классификатора; p_i — вес i -го фактора в свертке; $\mu_{ij}(x_i)$ — значение функции принадлежности j -го качественного уровня относительно текущего значения i -го фактора.

Будем полагать, что все факторы равновесны:

$$p_i = \frac{1}{N}, \quad i = \overline{1, N}. \quad (3)$$

Аналогичным образом определяется интегрированная оценка экспертами.

Считаем обобщенную оценку качества банковских услуг как пересечение интегрированных оценок клиентов и экспертов.

*В.С. Оскерко, канд. экон. наук,
А.П. Бутер, аспирант*

БГЭУ (Минск)

КОМПЬЮТЕРНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ БАНКА

Ни одно предприятие, организация, учреждение не могут обойтись без кадровой службы. Большой объем рабочего времени ее работников тратится на составление и ведение кадровых документов и их архива, что послужило причиной появления автоматизированных систем учета кадров.

Рыночные отношения и конкуренция требуют гибкой кадровой политики. Она предусматривает помимо ведения кадрового учета и соответствующего документооборота оценку персонала, которая применяется для отбора кандидатов на вакантную должность, назначения на должность, для оценки работы путем отслеживания динамики развития профессионального мастерства сотрудников, отбора сотрудников для направления на обучение или повышение квалификации (развития), выявления кандидатов на увольнение (высвобождение).