

*Л.К. Голенда, канд. экон. наук, доцент*

*БГЭУ (Минск);*

*А.Е. Олехнович, консультант*

*Исполком СНГ (Минск)*

## **АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ С ПРИМЕНЕНИЕМ НЕЧЕТКОЙ ЛОГИКИ**

Анализ и оценка качества банковских услуг составляют основу маркетингового исследования, дают возможность получать конкурентные преимущества, снижать финансовые и коммерческие риски предпринимательской деятельности, определять отношение покупателей к оказываемой услуге, давать оценку стратегической и тактической деятельности банка, повышать эффективность коммуникационных рыночных мероприятий, определять оптимальные сегменты позиционирования услуг, характер их жизненного цикла. Понимая под качеством банковской услуги *совокупность ее свойств и характеристик, которые придают способность удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности клиента*, очевидно, что оно неразрывно связано как со стоимостью, так и с потребительной стоимостью. Поэтому для клиента важно, чтобы она обладала нужными для него свойствами, которые являются объектом потребления. Предметом потребления могут быть банковские услуги — разные по способу использования, условиям предоставления и назначению. Одна и та же банковская услуга может обладать множеством различных свойств и быть пригодной для разных способов использования. В свою очередь, совокупность свойств, присущих отдельной банковской услуге, выделяет ее из множества аналогичных банковских услуг и поэтому с экономической точки зрения качество банковской услуги — характеристика ее способностей удовлетворять ту или иную потребность, а сама банковская услуга представляет собой совокупность полезных свойств. Эта совокупность делает банковскую услугу товаром. Конкурентоспособность банковской услуги, в отличие от качества, определяется совокупностью только тех конкретных свойств, которые представляют несомненный интерес для данного клиента и обеспечивают удовлетворение его потребности. Алгоритм разработки и внедрения новых банковских услуг изложен в работе А.Е. Олехнович.

Моделирование (функциональное, функционально-стоимостное, информационное, имитационное) банковской услуги позволяет правильно распределить функции структурных подразделений, оценить трудозатраты на выполнение операций, поддерживающих ту или иную банковскую услугу, определить пути уменьшения трудоемкости выполнения операций, расширить «узкие» места системы, обеспечивающей выполнение банковской услуги, а также определить, какая информация и в каком виде должна храниться в общей базе данных.

Разработанная модель предполагает, что участники процессов разработки и внедрения банковской услуги объединяются посредством высокотехнологичных систем, а сама область разработки и анализа новой банковской услуги является сугубо информационной. Она позволяет составить полный алгоритм описания банковской услуги при организации процесса ее внедрения и предоставления и может быть использована как для моделирования типовых операций (услуг), так и для новых сложных видов услуг. Модели типовых операций (услуг) могут быть использованы при выполнении работ по анализу и оценке деятельности банка, а также в качестве дополнительного источника информации при проведении как локального, так и глобального реинжиниринга. Использование такой модели позволит банку построить аналог банковской услуги еще до начала ее фактического оказания, смоделировать все необходимые процессы и выполнить подготовительную стадию и перейти к производственной деятельности. Для того чтобы оценить, насколько выгодно банку оказывать эту услугу, А.Е. Олехнович разработана модель на основе нечеткой логики.

*А.А. Гордич, канд. техн. наук, доцент*  
ЧИУП (Минск)

## **ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ СОСТАВЛЕНИИ УЧЕБНЫХ ПЛАНОВ И ПРОГРАММ**

Качество подготовки специалистов в финансово-банковской сфере зависит от многих факторов, основными из которых являются учебный план подготовки специалистов и учебные программы дисциплин.

Учебные планы и программы должны отвечать конечным целям подготовки специалиста, которые закреплены в квалификационной характеристике. От того, насколько учебные программы и планы соответствуют требованиям квалификационной характеристики, напрямую зависит качество подготовки специалиста в той или иной сфере, в том числе и финансово-банковской.

В учебном плане для каждой дисциплины необходимо определить ее роль и место в учебном процессе и обеспечить необходимые структурно-логические связи между дисциплинами.

В настоящее время при составлении учебных планов и программ используется экспертный метод. При этом создается группа специалистов (экспертов), которая формирует учебный план или программу по дисциплине.

Как показывает практика, процесс создания учебных планов и программ является трудоемким, субъективным и требует многократного согласования.