

Для оценки качества банковских услуг необходимо определить перечень критериев и показателей, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. На основе проведенных исследований и учитывая специфику исследуемых банковских услуг (удаленное взаимодействие клиента с банком), для оценки услуг разработана модель наиболее значимых критериев и показателей.

Модель включает 6 критериев: 1-й – надежность (Н); 2-й – эффективность (Э); 3-й – практичность (П); 4-й – мобильность (М); 5-й – сопровождаемость (С); 6-й – убежденность (У). Каждый критерий может характеризоваться определенным набором показателей.

В соответствии с разработанной методикой была произведена оценка качества банковских услуг филиалов банков «Белагропромбанк» и «Приорбанк». Было установлено, что наиболее существенное влияние на качество банковских услуг оказывают такие критерии, как практичность, надежность и эффективность.

*Володько О.В., УО «Пинский государственный высший
банковский колледж НБ РБ» (Пинск)*

ПРИНЯТИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Процесс принятия стратегических решений играет важную роль в формировании стратегии предприятия. Эта роль заключается в том, что решения позволяют осуществлять адаптацию и корректировку деятельности предприятия в соответствии с изменяющимися условиями рынка.

В последние годы руководители предприятий уделяют большое внимание решениям, относящимся к экономической и производственной сфере деятельности. Решениям, охватывающим общественную и социокультурную сферы деятельности, уделяется недостаточное внимание.

Стратегические решения, относящиеся к общественной и социокультурной сфере, занимают всего 6% от общего числа решаемых проблем (стратегические решения, затрагивающие экологические проблемы, ввод в действие и функционирование объектов социального назначения, вопросы моральной и социальной удовлетворенности работников в системах «Человек – общество» и «Человек – предприятие»). На долю стратегических решений, относящихся к экономической сфере, приходится приблизительно 38%. И последний тип решений, охватывающий проблемы производственного характера, составляет примерно 56%.

Процессы принятия решений рассматриваются в критический момент, после которого система переходит из одного состояния в другое, которое задается целями предприятия. В этой связи роль процессов принятия стратегических управленческих решений заключается в том, что они являются своего рода реакцией организации на изменения в окружающей среде. Руководителям следует уделять самое серьезное внимание такому сложному процессу, как принятие управленческих стратегических решений, так как в конечном счете именно от него зависит, насколько успешно будет выбрана и реализована стратегия поведения предприятия на рынке.