



**Электронный периодический
рецензируемый
научный журнал**

«SCI-ARTICLE.RU»

<http://sci-article.ru>

№37 (сентябрь) 2016

СОДЕРЖАНИЕ

РЕДКОЛЛЕГИЯ	4
БИОЛОГИЯ, БИОТЕХНОЛОГИИ, ФИЗИКА	
ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ БАРЕНЦЕВОМОРСКИХ МИДИЙ В УСЛОВИЯХ ЛАБОРАТОРНОГО ЭКСПЕРИМЕНТА.....	11
ИСКУССТВОВЕДЕНИЕ	
ЗВУКОРЕЖИССУРА РАДИОСПЕКТАКЛЯ. ТЕХНОЛОГИЯ И ТВОРЧЕСТВО.....	19
ФИЗИКА	
АЛЬТЕРНАТИВНАЯ ГИПОТЕЗА БОЛЬШОГО ВЗРЫВА	23
СТРОИТЕЛЬСТВО	
ОЦЕНКА НАДЁЖНОСТИ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ С УЧЁТОМ ФИЗИЧЕСКОГО ИЗНОСА.....	28
ЮРИСПРУДЕНЦИЯ	
НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ СУДЕБНОГО ЭКСПЕРТА.....	34
ИСТОРИЯ	
ОБЩЕСТВЕННО-ПОЛИТИЧЕСКАЯ ОБСТАНОВКА И НАРОДНЫЕ НАСТРОЕНИЯ В ЦЕНТРАЛЬНОМ ЧЕРНОЗЕМЬЕ В КОНЦЕ XIX – НАЧАЛЕ XX В. В ОТРАЖЕНИИ ВОРОНЕЖСКОГО ГУБЕРНСКОГО ЖАНДАРМСКОГО УПРАВЛЕНИЯ.....	39
ЮРИСПРУДЕНЦИЯ	
ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОЙ РЕГЛАМЕНТАЦИИ И ПРАКТИКИ ПРИМЕНЕНИЯ КОНФИСКАЦИИ ИМУЩЕСТВА В УГОЛОВНОМ ПРАВЕ ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН	48
КУЛЬТУРОЛОГИЯ	
ТЕРМИНЫ РЕМЕСЛЕННОСТИ УЗБЕКИСТАНА. РЕЗЬБА ПО ГАНЧУ.....	59
ЭКОНОМИКА	
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНСТРУМЕНТОВ ДЕНЕЖНО-КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	65
ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВАЛЮТНУЮ ПОЛИТИКУ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	73
ПСИХОЛОГИЯ	
УСЛОВИЯ ЖИЗНИ, СПОСОБНОСТЬ К САМООБСЛУЖИВАНИЮ КАК СОЦИАЛЬНЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ЗДОРОВЬЯ И ИХ МОНИТОРИНГ В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА СЛУЖБЫ ПАЛЛИАТИВНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.....	80
ИСТОРИЯ	
ВОССТАНИЕ 1863-1864 ГГ. В НОВОГРУДСКОМ УЕЗДЕ.....	90
ЭКОНОМИКА	
АНАЛИЗ ДИНАМИКИ ПОГАШЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО ДОЛГА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЗА ПЕРИОД 2013-2015 ГГ.....	94
ИСТОРИЯ	
СОСТОЯНИЕ ТОРГОВЛИ И РЕМЕСЛА В ОШМЯНСКОМ УЕЗДЕ В ПЕРВОЙ ПОЛОВИНЕ XIX В.....	100
ЭКОНОМИКА	
АНАЛИЗ РЫНКА ОБЛИГАЦИЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	104

ХИМИЯ

СИНТЕЗ ВИНИЛОНОВЫХ ХЛОРАНГИДРИДОВ НА ОСНОВЕ ДЛИННОЦЕПОЧЕЧНЫХ 2-АЦИЛЦИКЛОГЕКСАН-1,3-ДИОНОВ.....	110
--	-----

ЛИНГВИСТИКА

КОНТЕКСТУАЛЬНОЕ СООТВЕТСТВИЕ В ПЕРЕВОДЕ (НА МАТЕРИАЛЕ ИТАЛЬЯНСКОГО ЯЗЫКА).....	113
--	-----

ФИЗИКА

О ЛОГИЧЕСКИХ ПРОТИВОРЕЧИЯХ В «СВЕРХСВЕТОВОЙ» СТО. ЭЙНШТЕЙНОВСКИЙ СБОРНИК О ТАХИОНАХ.....	117
--	-----

ЛИНГВИСТИКА

ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ИЗУЧЕНИЮ ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ НА НЕМЕЦКОМ ЯЗЫКЕ.....	128
КАТЕГОРИЯ ОЦЕНОЧНОСТИ В ПОЛИТИЧЕСКОМ ДИСКУРСЕ (НА МАТЕРИАЛЕ РЕЧИ ВЛАДИМИРА ЖИРИНОВСКОГО).....	135

СОЦИОЛОГИЯ

НЕРВНО-ПСИХИЧЕСКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ ШКОЛЬНИКОВ (НА ОСНОВЕ МАТЕРИАЛОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ).....	139
--	-----

МЕДИЦИНА

АНАЛИЗ НАРУШЕНИЙ ИММУНОЛОГИЧЕСКОЙ РЕАКТИВНОСТИ У ДЕТЕЙ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ ПОЧЕК.....	149
---	-----

СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЫРАЩИВАНИЯ ОТВОДКОВ В МАТОЧНИКЕ ВЕГЕТАТИВНО РАЗМНОЖАЮЩИХСЯ ПОДВОЕВ ЯБЛОНИ КРАТКОГО ЦИКЛА.....	153
--	-----

БИОТЕХНОЛОГИИ, ФИЗИКА, НАУКИ О ЗЕМЛЕ

ГЕОМАГНИТНАЯ АКТИВНОСТЬ И УЛОВЫ БАРЕНЦЕВОМОРСКИХ ГИДРОБИОНТОВ (НА ПРИМЕРАХ СЕМГИ И ТРЕСКИ).....	162
---	-----

ПСИХОЛОГИЯ

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСТАНОВКИ БОЛЬНЫХ ОСТЕОХОНДРОЗОМ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ РЕАБИЛИТАЦИИ.....	173
--	-----

ЭКОНОМИКА

ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.....	177
--	-----

ГЕОЛОГИЯ, ЭКОЛОГИЯ

ОДНА ИЗ ВЕРСИЙ ПРИЧИН ВОЗНИКНОВЕНИЯ АВАРИИ НА ЧЕРНОБЫЛЬСКОЙ АЭС.....	181
--	-----

БИОТЕХНОЛОГИИ, ФИЗИКА, НАУКИ О ЗЕМЛЕ

ВОЗМОЖНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ ГИДРОБИОНТОВ ПУТЕМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОМАГНИТНЫХ ПОЛЕЙ КНЧ-ДИАПАЗОНА.....	188
--	-----

ЭКОНОМИКА

ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Коровайчик Дарья Андреевна

Полесский государственный университет

Студент

Володько Л.П., кандидат экономических наук, доцент; Стемповская В.С., студент, Полесский государственный университет

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; интернет-банкинг; мобильный-банкинг; SMS-банкинг.

Keywords: remote bank servicing; Internet-banking; Mobile-banking; SMS-banking.

Аннотация: В данной статье рассмотрена методика оценки качества дистанционных банковских услуг. Проанализированы коэффициенты оценки качества дистанционных банковских услуг по ОАО «АСБ Беларусбанк» и ОАО «Белагпромбанк». Выявлены наиболее низкокачественные, по мнению экспертов, дистанционные услуги по вышеуказанным банкам и на основе проведенного исследования предложены способы повышения качества данных дистанционных банковских услуг.

Abstract: This article describes the method of estimating the quality of remote banking services. Analyzed factors assessing the quality of remote banking services of "Belarusbank" and JSC "Belagprombank". Revealed the most low-grade, according to experts, the remote services on the above banks, and on the basis of the study suggested ways to improve the quality of remote banking services.

УДК 366.65

Введение

С каждым годом банки Республики Беларусь существенно расширяют возможности дистанционного сервиса (мобильный банкинг, Интернет-банкинг, SMS-банкинг, ТВ-банкинг и т.д.) для своих клиентов, что способствует повышению территориальной доступности банков, а также позволяет обеспечить круглосуточный доступ клиентов к услугам банка.

Актуальность

Благодаря бурному развитию новых технологий, а также росту и совершенствованию финансового сектора развитие и распространение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) происходит довольно стремительно. Всё большее количество людей так или иначе вовлекаются в процессы ДБО, а банки стремятся предоставить всё большее число услуг дистанционного банковского обслуживания. Этим и объясняется актуальность темы ДБО.

Цель

Целью работы является оценить качество дистанционных банковских услуг в двух банках страны, используя методику, в основе которой лежит методика SERVQUAL.

Задачи

- дать определение понятию "дистанционное банковское обслуживание";
- оценить качество дистанционных банковских услуг по предлагаемой методике;
- проанализировать результаты;
- сравнить мнение экспертов по качеству ДБО в Беларусбанке и Белагропромбанке.

Научная новизна

Оценить качество дистанционных банковских услуг можно используя предложенную методику, в основе которой лежит методика SERVQUAL.

Основная часть

Под дистанционным банковским обслуживанием будем понимать предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк и используя различные каналы телекоммуникации [1, с 5].

Для оценки качества дистанционных банковских услуг будем использовать методику, в основе которой лежит методика SERVQUAL, которая базируется на результатах анкетирования и предполагает наличие групп экспертов (группа не менее 7 человек).

Вопросы для оценки качества услуг сгруппированы по следующим критериям:

- материальность (Tangibles);
- надежность (Reliability);
- отзывчивость (Responsiveness);
- убежденность (Assurance);
- сочувствие (Empathy).

Исследование по предлагаемой методике проводится в несколько этапов:

1. Выбор экспертов и формирование их в группы.
2. Проведение анкетирования, в ходе которого, эксперты оценивают подкритерии, представленные в анкете, по пятибальной шкале, с точки зрения ожидания и восприятия.
3. Внесение данных в сводную таблицу и расчет результатов с помощью программы Microsoft Office Excel:

- производится расчет коэффициента качества (Q) критериев, используя подкритерии разработанной модели по данным одного эксперта.

$$Q = P - E,$$

где: **Q (quality)** — коэффициент качества услуги;

P (perception) — восприятие эксперта;

E (expectation) — ожидание эксперта.

- аналогично производится расчёт коэффициентов качества критериев, используя подкритерии разработанной модели по группам экспертов.

- рассчитывается глобальный коэффициент качества (Q_G) на основании коэффициентов качества по всем критериям

4. Анализ полученных данных и представление их в форме таблиц.

Используя предложенную методику была произведена оценка трех дистанционных банковских услуг (Интернет-банкинг, Мобильный-банкинг и SMS-банкинг) в двух банках страны – ОАО «АСБ Беларусбанк» (таблица 1) и ОАО «Белагропромбанк».

Таблица 1. Коэффициенты качества дистанционных банковских услуг (Беларусбанк, Витебская область)

Наименование критерия	Интернет-банкинг			Мобильный-банкинг			SMS-банкинг		
	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q
1. Материальность	5,00	4,54	-0,46	4,50	4,25	-0,25	4,80	3,75	-1,05
2. Надежность	5,00	4,06	-0,94	4,68	4,16	-0,52	4,58	3,56	-1,12
3. Отзывчивость	5,00	3,93	-1,07	4,70	4,15	-0,55	4,70	3,55	-1,15
4. Убежденность (Коэффициент качества критерия)	5,00	4,04	-0,96	4,80	4,51	-0,29	4,70	3,85	-0,85
5. Сочувствие	4,94	3,80	-1,14	5,00	4,32	-0,68	4,68	3,28	-1,40
Глобальный коэффициент качества	4,99	4,07	-0,92	4,74	4,28	-0,46	4,71	3,60	-1,11

Примечание: Источник – собственная разработка

Проанализировав данную таблицу, можно сделать следующие выводы: по мнению экспертов, наиболее качественной услугой в подразделении Беларусбанка Витебской области, является мобильный банкинг (глобальный коэффициент качества составляет -0,46), дальнейшую позицию по критерию качества занимает интернет-банкинг (-0,92), на последнем месте находится SMS-банкинг, глобальный коэффициент качества которого составляет -1,11.

Следует отметить, что для того, чтобы услуга SMS-банкинг была наиболее качественной, необходимо повысить коэффициенты качества критериев, которые имеют наибольший удельный вес в глобальном коэффициенте, а именно Сочувствие, Отзывчивость, Надежность и Материальность. Для повышения качества этих критериев необходимо провести работу с персоналом банка, чтобы улучшить качество обслуживания клиентов, а также пересмотреть материальную и техническую оснащенность банка.

**Таблица 2. Оценка качества дистанционных банковских услуг
(Белагропромбанк, Брестская область)**

Наименование критерия	Интернет-банкинг			Мобильный-банкинг			SMS-банкинг		
	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества, Q
1. Материальность	4,36	3,93	-0,43	4,00	3,89	-0,11	4,04	3,86	-0,18
2. Надежность	3,94	3,77	-0,17	3,54	3,54	0,00	3,86	3,69	-0,17
3. Отзывчивость	3,93	3,64	-0,29	3,64	3,68	0,04	4,04	4,04	0,00
4. Убежденность	3,96	3,86	-0,11	3,86	3,75	-0,11	3,89	3,64	-0,25
5. Сочувствие	4,06	3,51	-0,54	3,89	3,80	-0,09	4,03	3,71	-0,32
Глобальный коэффициент качества	4,05	3,74	-0,31	3,79	3,73	-0,05	3,97	3,79	-0,18

Примечание: Источник – собственная разработка

Анализируя таблицу 2, можно сделать вывод, что наиболее качественной дистанционной банковской услугой в Белагропромбанке является Мобильный-банкинг (глобальный коэффициент качества -0,05), далее следует SMS-банкинг

(глобальный коэффициент качества -0,18), самое низкое качество, по мнению экспертов, у Интернет-банкинга (глобальный коэффициент качества -0,31).

Результаты

Сравнив, мнение экспертов по качеству ДБО в Беларусбанке и Белагропромбанк, можно сделать следующий вывод: мобильный банкинг является самым качественным банковским продуктом, которым пользуется население и которому оно доверяет. Что касается дальнейшего сравнения, то здесь мнения экспертов разошлись: в Беларусбанке на втором месте находится интернет-банкинг, а в Белагропромбанке – это SMS-банкинг.

Заключение

Использование дистанционных банковских услуг имеет ряд преимуществ. Для клиентов - это, конечно, удобство совершения операций (возможность совершать банковские операции в любое время и в любом месте), невысокая стоимость и быстрота совершения операций. Для банков – это возможность привлечения большего количества клиентов, а также возможность банка работать в круглосуточном режиме. Предложенная методика дает возможность банку понять, где именно в дистанционном банковском обслуживании клиентов необходимо внести корректировки.

Литература:

1. Розничный бизнес в банковской сфере: учебно-методическое пособие / Н.Г. Петрукович. – Пинск: ПолесГУ, 2014. – 46 с.