

*Частное учреждение образования*  
**«Институт предпринимательской деятельности»**

# **ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В БЕЛАРУСИ: ОПЫТ СТАНОВЛЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

**Материалы**  
**V Международной научно-практической конференции**

*г. Минск, 15–16 апреля 2008 г.*

**В двух частях**

**Часть 2**

**Минск**  
**БГПУ**  
**2008**

УДК 338.22(476)  
ББК 65.9(4 Бєи)  
П711

*Редколлегия:*

кандидат педагогических наук, доцент, ректор Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *В.Л. Цыбовский*;  
кандидат биологических наук, доцент, первый проректор Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *В.В. Шеввердов*;  
кандидат физико-математических наук, начальник отдела науки Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *И.С. Салодуха*;  
кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой международного туризма Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *Е.Г. Кирөөенко*;  
кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой маркетинга и менеджмента Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *Н.В. Кирөөенко*;  
кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой теории и практики перевода (англ. яз.) Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *Н.И. Говорова*

*Под общей редакцией В.В. Шеввердова*

*Рецензенты:*

доктор экономических наук, профессор кафедры торговли БГЭУ *Н.С. Шелег*;  
доктор технических наук, заведующий кафедрой коммерческой деятельности Частного учреждения образования «Институт предпринимательской деятельности» *В.М. Круглик*

П711 **Предпринимательство в Беларуси : опыт становления и перспективы развития : материалы V Междунар. науч.-практ. конф., г. Минск, 15–16 апр. 2008 г. В 2 ч. Ч. 2 / Ин-т предпринимат. деят.; редкол. В.Л. Цыбовский [и др.]; под общ. ред. В. В. Шеввердова. – Минск : БГПУ, 2008. – 300 с.**

ISBN 978-985-501-574-2.

В сборнике представлены материалы V Международной научно-практической конференции, посвященной проблемам становления и перспективам развития предпринимательской деятельности в Республике Беларусь. Рассматриваются вопросы истории, теории и правового обеспечения предпринимательской деятельности, предпринимательской деятельности на рынке товаров и услуг, маркетинга и менеджмента, гуманитарные аспекты, проблемы подготовки специалистов и информационные технологии в сфере предпринимательства.

Адресуется научным работникам, профессорско-преподавательскому составу, аспирантам и студентам.

УДК 338.22(476)  
ББК 65.9(4Бєи)

ISBN 978-985-501-574-2 (ч. 2)  
ISBN 978-985-501-572-8

© Частное учреждение образования «Институт предпринимательской деятельности», 2008  
© БГПУ, 2008

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПЕРЕДОВЫМИ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ

*Володько Л.П., к.э.н., доцент,  
Полесский государственный университет, г. Пинск*

В настоящее время большинство банковских услуг предоставляются с помощью передовых информационных технологий. Одна часть таких услуг предоставляется при непосредственном взаимодействии сотрудника банка с информационной технологией, а вторая часть таких услуг предоставляется при взаимодействии клиента с информационной технологией. В общем, спектре банковских услуг вторая часть занимает незначительную долю, но с каждым годом рост их значительно увеличивается. Предоставление таких услуг, в первую очередь, базируется на таких банковских информационных технологиях как «Пластиковые карточки» и «Клиент-банк». Поэтому оценка качества банковских услуг с помощью передовых информационных технологий, представляет несомненный интерес, так как одновременно позволяет выяснить уровень качества самих услуг, состояние качества отдельных модулей информационных технологий и отношение к ним клиентов.

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. В [2] предлагается оценивать качество банковской услуги по пяти основным критериям: материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие. Эти критерии в свою очередь разбиты на 22 подкритерия. Более глубокое понимание качества любой конкретной услуги требует более тщательного изучения ее характеристик и того, что клиенты от нее ожидают. Однако не следует удивляться, когда для различных услуг применяются сходные наборы критериев. Например, национальное исследование в США на предмет качества услуги в банковском деле выделило следующие восемь критериев оценки, основанных на предпочтениях клиентов: доступность, видимость, прозрачность, компетентность, вежливость, характерные черты, надежность и отзывчивость [3].

На основе изученной научной литературы, практических наблюдений, исследования мнений специалистов различных банков Республики Беларусь и специфики исследуемых банковских услуг (удаленное взаимодействие клиента с банком) для оценки услуг предлагается модель наиболее значимых критериев и показателей, изображенная на рис. 1.

Модель представляет собой 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. Количество показателей может изменяться от нескольких единиц до десятков и даже сотен. Один показатель может влиять на несколько критериев (показатели 3.4 и 5.3).

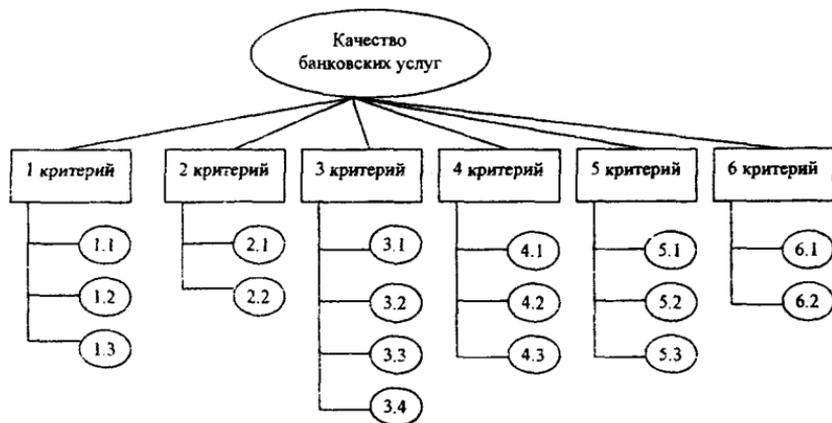


Рисунок 1 – Модель критериев и показателей качества банковских услуг.

1.1 – устойчивость к ошибкам; 1.2 - завершенность; 1.3 – уровень готовности; 2.1 – время выполнения; 2.2 – пропускная способность; 3.1 – понятность; 3.2 - изучаемость; 3.3 – простота использования; 3.4 – полнота и корректность документации; 4.1 – трудоемкость адаптации; 4.2 – длительность адаптации; 4.3 – простота установки; 5.1 – анализируемость; 5.2 - стабильность; 5.3 – полнота и корректность документации; 6.1 - лояльность клиентов; 6.2 – чувство безопасности клиентов.

В соответствии с методикой, предложенной в [1], была произведена оценка качества банковских услуг двух филиалов банков. Результаты проведенной экспертной оценки представлены в таблицах 1-2 ( $Q_G$  – глобальный коэффициент качества,  $W$  – коэффициент согласованности мнений экспертов, критерий  $X^2$ ).

Таблица 1 – Численные значения качества банковских услуг, по мнению экспертов

№ эксперта	Белгпромпромбанк (Гродненская область)						Приорбанк (Брестская область)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть	
1	0,6879	0,7127	-0,0248	0,7236	0,7508	-0,0272	0,7433	0,8723	-0,1291	0,7822	0,7259	0,0564
2	0,7141	0,7141	0,0000	0,6857	0,7499	-0,0642	0,6900	0,7514	-0,0613	0,7280	0,7493	-0,0213
3	0,6929	0,6929	0,0000	0,7305	0,7337	-0,0032	0,7315	0,7337	-0,0022	0,7633	0,7668	-0,0035
4	0,7096	0,7096	0,0000	0,6907	0,7116	-0,0209	0,7418	0,7308	0,0111	0,7556	0,7486	0,0071
5	0,7377	0,7377	0,0000	0,7049	0,7046	0,0003	0,6887	0,7316	-0,0429	0,7112	0,7043	0,0069
6	0,7397	0,7301	0,0096	0,7676	0,6904	0,0772	0,7134	0,7276	-0,0142	0,7318	0,7311	0,0006
7	0,7024	0,7024	0,0000	0,6921	0,7459	-0,0538	0,7618	0,7485	0,0133	0,7693	0,7455	0,0238
8	0,7095	0,7095	0,0000	0,7372	0,6948	0,0424	0,7602	0,7471	0,0131	0,7602	0,7448	0,0154
9	0,6887	0,6887	0,0000	0,7366	0,7246	0,0121	0,7350	0,7348	0,0001	0,7588	0,7668	-0,0080
10	0,7094	0,7049	0,0045	0,7485	0,7369	0,0116	0,7030	0,7055	-0,0025	0,7037	0,7027	0,0010
$Q_G$	0,7092	0,7102	-0,0011	0,7217	0,7243	-0,0026	0,7269	0,7483	-0,0215	0,7464	0,7386	0,0078
$W$	0,23	0,24	-	0,24	0,21	-	0,26	0,42	-	0,30	0,34	-
$X^2$	34,86	35,29	-	35,64	31,58	-	38,54	63,44	-	45,50	51,66	-

Таблица 2 – Обобщенные численные значения критериев качества банковских услуг, по мнению всех экспертов

Наименование критерия	Белгпромпромбанк (Гродненская)						Приорбанк (Брестская)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть		Как есть	Как должно быть	
Э	0,7324	0,7431	-0,0108	0,7611	0,7687	-0,0076	0,7738	0,8077	-0,0339	0,8383	0,8306	0,0076
Н	0,7112	0,7180	-0,0068	0,6905	0,6878	0,0027	0,7779	0,829	-0,0511	0,8323	0,7404	0,0920
П	0,7555	0,7558	-0,0002	0,7640	0,7637	0,0003	0,8156	0,8428	-0,0272	0,7653	0,7633	0,0020
М	0,6838	0,6825	0,0013	0,6776	0,6865	-0,0089	0,7015	0,7133	-0,0119	0,7214	0,7046	0,0168
С	0,7397	0,7475	-0,0079	0,7262	0,7784	-0,0522	0,741	0,7525	-0,0115	0,7364	0,7569	-0,0205
У	0,6835	0,6883	-0,0048	0,7159	0,6870	0,0289	0,6795	0,6824	0,0029	0,6920	0,6957	-0,0037

Данные таблицы 1 показывают достаточно высокий уровень качества банковских услуг в исследованных банках, а на основании данных таблицы 2 можно сделать вывод о том, что наиболее существенное влияние на качество банковских услуг оказывают такие критерии как практичность, надежность и эффективность.

#### Литература

1. Володько Л.П. Методика оценки качества банковских услуг по нечетким экспертным данным // Белорусский фондовый рынок. – 2005. – № 8. – С.15-23.
2. Новаторов Э. Как измерить качество банковских услуг? // Банковские услуги. – 2001. – № 11. – С. 8-12.
3. Хаксвер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг, 2-е изд. / Пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

### СЕКЦИЯ 3. ГУМАНИТАРНЫЕ АСПЕКТЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

<i>Агостинью Н.М.</i> О стереотипном компоненте в языке	8
<i>Артемов Р.Ю.</i> Влияние религиозного компонента на формирование современной бизнес-культуры Японии	10
<i>Березовская М.В.</i> О некоторых трудностях обучения аудированию	12
<i>Борчук В.Н.</i> Здоровье – высшая ценность	15
<i>Букаев А.И.</i> Художественные особенности произведений Конрада Байера	18
<i>Войтенкова Л.В.</i> Моделирование иноязычного делового общения в учебных целях	21
<i>Гамбалевская О.А.</i> Проблема формирования компетентности студентов вуза в сфере предпринимательства	23
<i>Глухова И.П.</i> Экономические и социальные аспекты развития семейных форм воспитания детей-сирот в Республике Беларусь: новые тенденции	26
<i>Говорова Н.И.</i> Самостоятельная работа студентов по иностранному языку	29
<i>Головач Т.Ю.</i> Использование сети Интернет в обучении студентов иностранному языку	31
<i>Карпович А.Н.</i> Культурологические и религиозные аспекты в сфере туризма	34
<i>Козлова М.В.</i> Участие сленга бизнеса и финансирования в формировании лексики США (на примере многозначных слов)	36
<i>Комарова С.Е.</i> Коммуникативно-прагматические особенности интервью при переводе с иностранного языка на родной	39
<i>Латышева Т.В.</i> Использование неличных форм глагола в именном сказуемом	41
<i>Мацко Л.С.</i> Особенности перевода рекламных текстов	43
<i>Минина В.Г.</i> Тема выбора в романе К.Ишигуро «Художник в меняющемся мире»	46
<i>Панкратова М.С.</i> Проблема импликации нравственно-духовных ценностей в сфере экономики и труда	49
<i>Пашико Р.Г.</i> Роль философии в формировании личности специалиста в области экономики и межкультурных коммуникаций	52
<i>Поварехо И.А.</i> Тестирование знаний студентов по иностранному языку в условиях дистанционного образования	54
<i>Прибылев В. Ф.</i> Методология исследования предпринимательства	57
<i>Рай А.М.</i> Польскамоўны ўплыў на сучасную беларускую літаратурную мову (па матэрыялах мінскай перыедыкі)	59
<i>Рапецкая С.И.</i> Гендерное измерение предпринимательской деятельности	63
<i>Сергиевич Е.К.</i> Коммуникативно-ориентированное обучение иностранному языку и языковая парасреда как его системообразующий фактор	66

<i>Сологуб И.М.</i> Обучение студентов экономических специальностей профессионально-деловому иноязычному общению	69
<i>Сорокина А.И.</i> Модернизация высшего иноязычного образования	72
<i>Сороко Л.Л.</i> Межкультурные веб-форумы: компаративный подход к пониманию иноязычной культуры	75
<i>Тарасевич С.Б.</i> Предприниматель и христианская этика в рыночной системе	78
<i>Томащук А.С.</i> Особенности преподавания иностранного языка в современных условиях	80
<i>Шульга Н.В.</i> Познание китайских стратагем как путь повышения эффективности белорусско-китайского сотрудничества	83
<i>Шуртик Ю.Г.</i> Особенности обучения профессионально-направленному диалогическому общению	86
<i>Bulanova N.P.</i> Using poems at the lesson of the english language	88

#### **СЕКЦИЯ 4. ИСТОРИЯ, ТЕОРИЯ И ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

<i>Алексеева Г.П.</i> Системный подход в экономической науке	91
<i>Алявдина З.Н.</i> Реклама и предпринимательство	93
<i>Богоненко В.А.</i> Правовые формы предпринимательства в энергетике	95
<i>Бочкарева Е.А.</i> Генезис теории предпринимательства	98
<i>Бурачонок А.В.</i> Предпринимательская деятельность дворянского сословия Беларуси во второй половине XIX в.	101
<i>Врублевский Б.И., Сенько И.В.</i> Становление и развитие предпринимательства в Беларуси	104
<i>Голуб Н.П., Виноград О.В.</i> Занятость женщин в сфере предпринимательства	109
<i>Жихарев С.Б.</i> Железнодорожное предпринимательство в общественном мнении России 50-90-х гг. XIX в.	111
<i>Захаренков С.Н.</i> Региональный аспект развития малого предпринимательства в Республике Беларусь	114
<i>Захорошко С.С.</i> Деловое управление предпринимательскими структурами	116
<i>Захарченко Л.А., Рыбина Т.Н.</i> Использование преимуществ приграничной территории в развитии малого бизнеса в Брестской области	119
<i>Кадол Н.Ф.</i> Социальное предпринимательство и его роль в современной экономике Беларуси	122
<i>Климович Т.Г.</i> Правовые аспекты понятий «предприниматель» и «предпринимательство»	124
<i>Коврей В.А.</i> Совершенствование региональной и отраслевой структуры малого предпринимательства в Республике Беларусь	125
<i>Корачевская С.С.</i> К вопросу о регулировании налоговой системы Республики Беларусь	128

<i>Корнеевец И.С.</i> Развитие инновационного малого предпринимательства как составляющая государственной научно-технической и инновационной политики	130
<i>Космович О.Л.</i> Предпринимательские способности: социально-экономическая сущность и место в системе факторов производства	133
<i>Крайчинский Д.В., Полякова Д.С., Селиванов П.С.</i> Предпринимательство в Республике Беларусь и его основные проблемы	136
<i>Медведева Г.Б.</i> Современные аспекты микрокредитования малого бизнеса в Беларуси	138
<i>Мельникова И.Н.</i> Особенности венчурного финансирования малых инновационных предприятий	140
<i>Мороз М.О.</i> Три способа, как измерить, сколько стоит ваш час времени, используя экономический образ мышления	143
<i>Морозова О.В.</i> Существенные условия непоименованного договора	144
<i>Нилов Д.Г.</i> Реализация права граждан на обращение в предпринимательской деятельности	146
<i>Пальшина Т.В.</i> Белорусские домены: опасности и правовые возможности	148
<i>Романенко О.В.</i> Исторические этапы развития предпринимательства в Республике Беларусь	151
<i>Трифоновна Д.Г.</i> Совершенствование механизма правового регулирования предпринимательской деятельности в Республике Беларусь	153
<i>Тумеля А., Шагун А.</i> Занятость и малый бизнес	155
<i>Халецкая Т.М.</i> Предпринимательская деятельность и ее отличие от иных форм реализации права на труд	158
<i>Цырусь И.В.</i> Право выгодоприобретателя на возмещение вреда и на получение страхового возмещения по договору страхования ответственности за причинение вреда	161
<i>Чеботарь М.С.</i> Роль государства в развитии ипотечных отношений в Республике Беларусь	163
<i>Шишкова Е.Е.</i> Некоторые вопросы развития предпринимательства в Республике Беларусь в условиях действующей государственной политики	165
<i>Яночкин А.О., Букша В.С.</i> Молодежь и предпринимательство	167

## **СЕКЦИЯ 5. ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

<i>Баранов А.М.</i> Роль информационных технологий в инновационном развитии экономики	170
<i>Бондарь Ю.Л.</i> Применение одного алгоритма теории графов к решению задачи о выборе оптимального пути	173
<i>Володько Л.П.</i> Оценка качества банковских услуг, предоставляемых передовыми информационными технологиями	175