

МАТЕМАТИЧЕСКОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ, ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

УДК 336.71

АНАЛИЗ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

Володько Людвиг Павлович, к.э.н.,
Базака Людмила Николаевна, старший преподаватель
Полесский государственный университет
Volodko Ludvik Pavlovich, PhD, lydvik@tut.by
Bazaka Ludmila Nikolaevna, senior lecturer, bazaka.l@polessu.by
Polessky State University

Аннотация. В статье акцентируется внимание на необходимости оценивать качество услуг при предоставлении их клиентам. Приводятся методы оценки качества банковских услуг (продуктов), модель экспертной оценки качества розничных банковских услуг.

Ключевые слова: качество, банковская услуга, банковский продукт, метод, модель, критерии качества.

Одним из важнейших условий успешной работы банка является повышенные требования к качеству розничных банковских услуг. Так как негативные последствия сбоев в работе отдельных банков могут привести к быстрому развитию системного кризиса платежной системы, нанести ущерб интересам собственников и клиентов. Ввиду этого важного параметра для клиентов при выборе розничной банковской услуги является их качество.

Банковским услугам, присущи следующие специфические характеристики: неосязаемость услуг, их абстрактный характер; непостоянство качества услуг; несохраняемость услуг.

В связи с этим для услуг существует специфический набор показателей качества: качество материальных элементов, используемых при оказании услуги; надежность оказываемой услуги; своевременность – обеспечение предоставления услуги строго в нужное время; полнота – предоставление услуги клиенту в полном объеме; социально – психологический показатель, определяющий вежливость по отношению к клиенту, его комфортность; доступность – возможность клиентов без дополнительных проблем воспользоваться предлагаемой ему банком услугой; коммуникабельность – обеспечиваемая банком, предоставляющей услугу и безопасность, т. е. гарантирование того, что предлагаемая услуга не причинит вреда жизни и здоровью клиента, будет безвредна для окружающей среды.

Изучив мнения различных авторов экономической литературы, розничную банковскую услугу можно определить, как вид деятельности, который приносит экономическую выгоду банку при удовлетворении потребностей клиентов. Процесс предоставления банковских услуг и качество банковских услуг важны для клиентов банка и для других участников рынка [1, 2, 3].

Таким образом, под качеством банковской услуги (продукта) понимается способность совокупности характеристик (элементов) банковской услуги (продукта) удовлетворять потребности клиентов.

Осуществить получение количественной информации о мерах можно с помощью измерения и оценивания. Оценка – мнение о ценности, уровне или численном значении чего-либо. Особенности показателей качества услуги связаны со специфичностью ее оценки. На основе исследования специфики исследуемых банковских услуг можно установить, что оценка качества – систематическая проверка того, насколько объект (продукция, услуга, деятельность или процесс, организация, система или отдельное лицо) способен выполнять установленные требования. В зависимости от конкретных условий результат оценки качества может быть использован в целях выполнения определенных требований [4].

Исследование банковской услуги (продукта) и ее рыночного окружения на основе маркетингового подхода представляет собой сбор и обработку оперативной информации в отношении данных, характеризующих текущие или перспективные позиции банковской услуги (продукта), а также формирование информационной базы, необходимой для решения стратегических и тактических задач, стоящих перед коммерческим банком [2].

Оценивание бывает количественно неопределенным, т. е. по содержанию, по сути (часто такое оценивание называют «качественным»), и количественным. Разработкой теоретических основ и методов измерения и количественной оценки качества услуги (продукции) занимается научная дисциплина «квалиметрия». Эффективное управление качеством возможно лишь при наличии достаточно точных и объективных методов измерения или оценивания качества продукции или процессов. Создание и развитие квалиметрии подготовило обоснованное применение следующих методов: численных (оценка качества технологических процессов и готовой продукции); выбора предпочтений при анализе альтернативных групп продуктов; расчета интегрального качества; определения достоверности выборок при статистических оценках качества и ряд других задач управления качеством.

В основе квалиметрии лежат три базовых положения:

- практическая необходимость создания и применения методов по количественной оценке характеристик качества продукции или процессов, для решения задач их планирования и контроля на различных уровнях управления;

- подход к качеству как к единому динамическому сочетанию ряда отдельных свойств, каждое из которых в силу своего характера и взаимосвязей с другими свойствами (с учетом их весомости и приоритета) оказывает влияние на формирование иерархической структуры обобщенного качества продукции;

- наличие принципиальной возможности измерения в количественной форме как отдельных свойств, так и их сочетаний, в том числе интегрального качества.

Качество объекта или процесса зависит от того, для какой цели, для какого потребителя и для каких условий делается его оценка. Так как один и тот же объект может иметь несколько различных оценок качества, произведенных для различных целей и разных условий определения. При количественных измерениях и оценках, качество рассматривается как иерархическая множество свойств, расположенных на различных уровнях. Каждое из свойств на одном уровне зависит от ряда других свойств, лежащих на более низких уровнях. Число уровней свойств по мере углубления знаний о конкретной услуге (продукции) или процессе может возрастать. Изучение взаимосвязи между свойствами, входящими в состав обобщенного качества, должно теоретически обосновать правоспособность его предварительного разложения для целей последующего объединения оценок отдельных свойств в комплексные оценки. Для получения комплексной оценки используется экспертное определение значимости каждого свойства. В первую очередь, должно учитываться влияние этого свойства на эффективность использования данного вида услуги (продукции).

Детальное оценивание характеристик качества розничных банковских услуг – значимый показатель, который может обеспечить их адекватное применение.

Поэтому необходимо осуществить выбор метода оценки качества розничных банковских услуг (продуктов), который бы обеспечит функциональную полноту, достоверность оценки качества и уменьшит затраты времени и средств на ее проведение. Для решения задач оценки качества банковских услуг можно использовать следующие существующие методы (см. таблица 1).

На основе изученной научной литературы и мнения специалистов банковской сферы можно среди представленных методов выделить на первый план экспертные методы оценки качества розничных услуг. Они используются в следующих случаях:

- невозможности учета влияния многих факторов из-за значительной сложности объекта оценки качества;

- наличия высокой степени неопределенности информации или вовсе при ее отсутствии об объекте оценки.

Таблица 1. – Методы оценки качества банковских услуг (продуктов)

Метод	Характеристика
1. Статистический	Основан на подсчете числа событий или объектов и использует правила прикладной математической статистики: корреляционный, регрессионный, дисперсионный, кластерный, факторный анализ
2. Стандартизационный	Сравнительный анализ, базой сравнения являются действующие на территории страны и за рубежом стандарты
3. Матричный	Разрабатывается на основе оценки соответствующих экономических показателей
4. Инструментальный	Использует средства измерения, сравнительный анализ на основе тестов, результатов измерения показателей
5. Моделирование	Способ теоретического анализа и практического действия, направленный на разработку и использование моделей. Метод моделирования основывается на принципе аналогии, т.е. возможности изучения реального объекта не непосредственно, а через рассмотрение подобного ему и более доступного объекта, его модели. Построение информационно-функциональной модели, математической модели, имитационно-аналитической модели
6. Экспертный	Основан на методе экспертных оценок и методологии сравнительного анализа, учитывает мнение группы специалистов-экспертов
7. Комбинированный	Оценка производится на основе различных комбинаций рассмотренных выше подходов в зависимости от внешних и внутренних факторов, влияющих на автоматизацию банковской деятельности

В практической деятельности с целью определения уровня удовлетворенности потребителей услугами широкую известность получил экспертный метод SERVQUAL (от servicequality - качество услуги) - исследовательский инструмент, разработанный в 80-х годах XX века американскими специалистами А. Парашураманом, В. Зайтамл и Л. Берри. Сердцем метода SERVQUAL является модель, основанная на пяти измерениях качества услуг, которые включают: надежность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальное окружение. Метод SERVQUAL является универсальным инструментом для измерения качества в сфере услуг.

Современные исследования позволяют сделать вывод, что названный метод может быть адаптирована применительно к каждой из отраслей услуг и использован, в частности, для измерения качества банковских продуктов (услуг). Задача SERVQUAL - измерить степень разрыва между тем, что потребитель *ожидает* и как он *воспринимает* банковский продукт (то есть фактическим положением дел). Полученная информация (в форме индексов качества - Service Quality Index (SQI)) используется как один из индикаторов эффективности функционирования системы в совокупности с финансовыми, экономическими и иными показателями. Расчет стандартизированного измерительного универсального инструмента SQI основывается на результатах анкетирования потребителей данной услуги.

Оценка потребителем функционального и технического аспектов качества банковского продукта включает пять этапов:

- 1) оценка способности коммерческого банка удовлетворять ожидания потребителя банковского продукта;
- 2) оценка восприятия коммерческим банком ожиданий потребителя и процесс внедрения системы менеджмента качества в коммерческом банке;
- 3) оценка соответствия между внедренной в коммерческом банке системы менеджмента качества и способностью персонала банка следовать установленным стандартам;
- 4) оценка существующей в банке системы менеджмента качества и адекватности рекламы этой системы в средствах массовой информации;
- 5) оценка ожидания потребителей банковского продукта и процессом предоставления банковского продукта [5].

Функциональные и технические аспекты качества банковской услуги (продукта) потребители оценивают по пяти ключевым критериям (таблица 2).

Таблица 2. – Критерии оценки качества банковских услуг в модели (продуктов) SERVQUAL

Критерий	Краткое описание критерия
1. Материальность	Восприятие физических свидетельств банковских услуг (помещение, персонал, оборудование и др.)
2. Надежность	Способность и постоянная готовность банка к оказанию банковских услуг
3. Отзывчивость	Желание банка помочь клиенту в оказании ему банковских услуг
4. Уверенность	Триада «Устойчивость банка – доверие клиентов – безопасность услуг»
5. Сопереживание	Стремление к осознанию специфических потребностей клиента с целью приспособления к ним

Совпадение в ожиданиях и восприятии клиентом банковского продукта приводит к долгосрочной лояльности клиента к банку, что находит свое отражение в маркетинге отношений за счет сокращения расходов на маркетинг для привлечения новых клиентов. Если ожидания клиентов банка не подтверждаются, это приводит к оттоку клиентов в банки-конкуренты, а также к росту затрат на маркетинг в кредитной организации для привлечения новых клиентов.

Таким образом, метод SERVQUAL как один из эффективных инструментов маркетинга нашел свое развитие во многих аналогичных методах, для проведения оценки качества банковских услуг. Белорусские банки должны использовать самые разнообразные методы и технологии по совершенствованию качества предоставляемых услуг. Следует отметить методику SERVQUAL, как универсальный инструмент для измерения качества в сфере банковских услуг.

Список использованных источников

1. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012. – № 1. – С. 22–32.

2. Полегоско, Т.И. Рынок розничных банковских услуг: современные аспекты и дальнейшее развитие / Т.И. Полегоско // Банковский вестник. – 2008. - №1/402. – С. 5-13.

3. Банковский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Респ. Беларусь, 25 окт. 2000 г., № 441-3: в ред. Закона Респ. Беларусь от 14.06.2010 г., № 132-3 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. - Минск, 2011. – Дата доступа: 20.11.2013.

4. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218– 230.

5. Володько Л.П. Результаты экспертных оценок характеристик качества банковского программного обеспечения // Белорусский фондовый рынок. – 2005. – № 11. – С. 14–19.