***Н.М.Нургалиева, студ., И.К. Будникова к.т.н., доцент,***

***(КГЭУ, г. Казань)***

***АНАЛИЗ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ***

В настоящее время качество обслуживания получает свое развитие по мере обострения конкурентной борьбы. Растет необходимость в комплексном стратегическом отношении к клиентам, что превращает качество обслуживания в один из важнейших факторов конкурентоспособности коммерческого банка на рынке.

Анализ коммерческих банков города Казани показал, что вопрос повышение качества обслуживания является актуальным. Одним из решением данной проблемы, является реализация программы для выработки рекомендаций по рациональному построению системы банковского обслуживания, организации ее работы и регулированию потока заявок для обеспечения высокой эффективности функционирования. Полученные рекомендации позволяют обеспечить минимум суммарных затрат от ожидания обслуживания, потерь времени и ресурсов на обслуживание и простоев каналов обслуживания.

Для планирования численности специалистов, оценки и улучшения качества обслуживания клиентов банка можно воспользоваться методами теории массового обслуживания. Коммерческий банк является примером разомкнутой системы массового обслуживания с ожиданием, в которой поступающий поток требований клиентов не ограничен. Для оценки и оптимизации качества обслуживания в коммерческом банке можно воспользоваться аналитическим методом. Данный метод теории массового обслуживания позволяет установить зависимость между заданными условиями работы банка (число специалистов, их производительность, правила работы, характер потока клиентов) и интересующими характеристиками — показателями эффективности СМО, описывающими с той или другой точки зрения ее способность справляться с потоком клиентов.

В связи с этим целью оценки функционирования банка является установление взаимосвязи между потоками клиентов, числом специалистов, производительностью отдельного специалиста и эффективностью обслуживания для выявления направлений повышения качества обслуживания клиентов.

При изучении таких систем наша программа рассчитывает различные показатели эффективности обслуживающей системы: вероятность того, что все каналы свободны или заняты, математическое ожидание длины очереди, коэффициенты занятости и простоя каналов обслуживания и др.

Обычно проблемы банковского администрирования принято рассматривать с позиции руководителей и позиции клиентов. С позиции банка на современном этапе выделяется группа проблем администрирования, обусловленная несовершенством условий работы отделения с клиентами, не отвечающих требованиям качества. С позиции клиентов важной является организация сотрудниками систематической работы с запросами и письмами клиентов. Устранение подобных проблем требует пересмотра методов и инструментов администрирования отделений. И, здесь, по нашему мнению, наша программа должна найти свое достойное место для принятия кардинальных решений в условиях неопределенности формирования учетно-аналитической информации в системе банковских отделений, что увеличит качество обслуживание казанских коммерческих банков, а также позволить снизить затраты.

**Литература**

1. **Кремер Н.Ш.** Теория вероятностей и математическая статистика. М.: ЮНИТИ, 2007.

2**. Бережная Е.В., Бережной В.И.** Математические методы моделирования экономических систем. М.: Финансы и кредит, 2008.