

гарній атмосфері в колективі, за допомогою простого тестування. Помітити момент початку спадання показника ефективності та зафіксувати працівника на поточній посаді, бо він знаходиться саме на своєму місці і буде стабільно приносити прибуток. Другий результат – просування по кар'єрі всіх стабільних та ідеальних працівників. Знаходження людей, показники яких постійно прогресують або є схильність до таких процесів і максимально по можливості переведення їх в адміністрацію, для того, щоб підприємство якомога довше процвітало.

Література

1. Гиппенрейтер Ю.Б., Романов В.Я. Психология памяти. [Текст] // М.: ЧеРо, 2002. - 816 с.
2. Ремеева А.Ф. Проблема индивидуализации обучения и НЛП [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.analitikudm.ru/rabota3.htm>
3. Кузина С. Почему троечники становятся начальниками, а отличники – подчиненными [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.careerguide.com.ua/node/3043>

УДК 001.57

ВИЯВЛЕННЯ «ТОНКИХ МІСЦЬ» В БІЗНЕС-ПРОЦЕСАХ РОБОТИ КРЕДИТНОГО СПЕЦІАЛІСТА ШЛЯХОМ ІМІТАЦІЙНОГО МОДЕЛЮВАННЯ

С. Т. Даниш

Національний технічний університет України «Київський Політехнічний Інститут», Україна

Робота кредитного спеціаліста це одна з опорних складових діяльності банку, так як їх діяльність приносить прямий прибуток, а саме діяльність з видачі кредитів. В зв'язку з необхідністю швидкого старту більшість банків не належно аналізують бізнес-процеси роботи таких спеціалістів, що в кінцевому випадку призводить до збиткової діяльності, а іноді і до банкрутства. Відсутність постійного удосконалення діяльності кредитних спеціалістів, та автоматизації рутинних завдань в кінцевому випадку призводить до надзвичайного перенавантаження та до невідповідного виконання обов'язки та втрати клієнтів, що призведе до втрати прибутку. Саме тому бізнес процеси кредитного спеціаліста повинні постійно аналізуватись та досліджуватись.

Імітаційне моделювання це один із способів дослідити «тонкі місця» в діяльності кредитного спеціаліста, а в результаті дослідження може бути виявлено проблеми які призводять до колосальних збитків. Як допоміжні засоби для моделювання можна використовувати мето-

дологію графічного опису бізнес-процесів IDEF0, призначену для формалізації і опису бізнес-процесів. [1] Бізнес процеси роботи кредитного спеціаліста представлено на рисунку 1.



Рис. 1. Графічне представлення бізнес-процесів кредитного спеціаліста

Щоб детальніше оцінити що скривається під збором інформації деталізуємо блок(рис. 2) за допомогою стандарту IDEF3



Рис. 2. Деталізація блоку «Збір інформації»

Кожен з компонентів вимагає певних затрат часу які можуть бути в діапазоні від мінімального до максимального значення. В результаті розрахунків отримаємо час обслуговування одного клієнта в інтервалі від 15 хвилин до 1 години. Тоді за 1 годину пропускна здатність відділення від 1 до 4 клієнтів. Побудуємо імітаційну модель за допомогою пакета iThink та програмного засобу Stella 9.0. [2] Створена модель представлена на рисунку 3.

Продемонструємо результати на розрахованих вхідних параметрах пропускної здатності та вхідному потоці клієнтів(Рис. 4) на протязі одного робочого дня.

В результаті моделювання отримали наступні показники:

- кількість відвідувачів відділення(people_in = 36);
- кількість обслужених відвідувачів(people_serviced = 20);
- кількість клієнтів що покинули банк не дочекавшись в черзі(people_leave = 16).

Розрахуємо коефіцієнт корисної дії кредитного спеціаліста за формулою:

$$ККД = \frac{people_serviced}{people_in} * 100\%$$

(1)

де ККД – процентне співвідношення обслужених клієнтів, people_serviced – кількість обслужених відвідувачів відділення на протязі дня, people_in – кількість відвідувачів відділення на протязі дня.

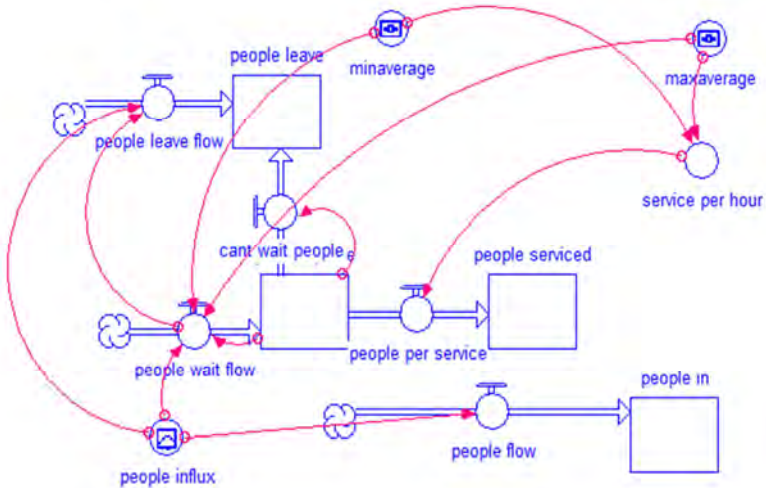


Рис. 3. Імітаційна модель бізнес-процесів кредитного спеціаліста

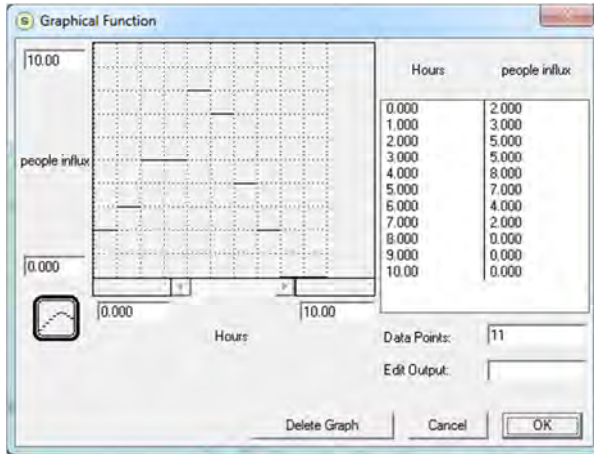


Рис. 4. Вхідний потік клієнтів на протязі дня

В результаті отримуємо ККД всього 55,(5)% обслужених відвідувачів. В результаті дослідження було визначено, що «тонким місцем» є тривалість обслуговування клієнтів, тому самі бізнес-процеси роботи кредитного спеціаліста потребують реінжинірингу та автоматизації його діяльності.

Література

1. Методология функционального моделирования IDEF0 [Электронный ресурс]: (Издание официальное)/ ИПК Издательство стандартов – Москва, 2000, - Режим доступа: <http://www.nsu.ru/smk/files/idef.pdf>.
2. Применение пакетов имитационного моделирования для анализа математических моделей экономических систем [Электронный ресурс]: (Применение программных средств в научных исследованиях и в преподавании математики и механики) / Ю.А. Кузнецов, В.И. Перова // Учебно-методические материалы – 2007. – Режим доступа: <http://www.unn.ru/pages/e-library/aids/2007/55.pdf>.