

Авторська довідка

(кваліфікаційної роботи магістра)

Назва кваліфікаційної роботи магістра: Моделювання ефективності системи обслуговування клієнтів при споживчому кредитуванні (на прикладі Акціонерного товариства «ОТП Банк (Львівський кредитно-контрольний офіс №1))

назви записувати нижнім регістром (як у реченні)

Назва (англ.): Modeling of customer service system efficiency at consumer crediting (JSC «OTP Bank (Lviv credit-control office №1)» as a case study)

переклад англійською

Освітній ступінь : магістр

Шифр та назва спеціальності: 0.51 Економіка

напр.: 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології

Екзаменаційна комісія: Екзаменаційна комісія № 56

напр.: Екзаменаційна комісія №1

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

напр.: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 22.12.2020 Місто: Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок дипломної роботи: 88 Кількість сторінок реферату:

УДК: 336.71

Автор кваліфікаційної роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Макогон Аліна Віталіївна

розкривати ініціали

Прізвище, ім'я (англ.): Maohon Alina

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Факультет економіки та менеджменту, Тернопіль,

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Бакушевич Іванна Всеволодівна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Bakushevych Ivanna

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Кафедра економічної кібернетики, Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: кандидат економічних наук, професор

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Співак Сергій Михайлович

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Spivak Serhii

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): ТНТУ ім.І.Пулюя, кафедра бухгалтерського обліку і оподаткування, м.Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: к.е.н., доцент

Ключові слова

українською: ..обслуговування клієнтів, споживче кредитування, моделювання, процесний підхід, прогнозування, метод Холта-Вінтера..

до 10 слів

англійською: customer service, consumer lending, modeling, process approach, forecasting, holt-winters' method

до 10 слів

Анотація

українською: ..

Дослідження діяльності банківської установи АТ «ОТП Банк» у сфері споживчого кредитування виявило низку проблем, які в подальшому приводять до зниження обсягу доходів банку. Ключовою проблемою дослідження визначено неякісну систему обслуговування клієнтів при оформленні кредиту на споживчий товар. Ґрунтовний аналіз літературних джерел з приводу оптимізації цієї системи на розширення частки продаж та .. порівняння з існуючими системами банків-конкурентів дозволив сформувати пропозиції щодо підвищення рівня роботи з клієнтами, тобто досягнення максимального результату – прибутку для банку та задоволення потреб для клієнта. Впровадження запропонованого .. нового програмного забезпечення для проведення процесу кредитування дозволяє підвищити ефективність обслуговування клієнтів, ефект якого розраховано в перспективі за допомогою методу сезонного прогнозування – моделі Холта-Вінтера

200-300 слів

англійською: The research of the activity of JSC "OTP Bank" in the field of consumer lending revealed a .. number of problems which further lead to a decrease in the bank's income. The key problem of the research is the poor quality customer service system while applying for a credit for .. consumer goods. A profound analysis of the literature resources on optimizing this system to expand sales and comparison with existing systems of competing banks allowed to form proposals to improve the level of work with customers, to achieve maximum results - profit for .. the bank and meet customer needs. The implementation of the proposed new software for the lending process allows to increase the effectiveness of customer service, the effect of which is .. calculated in the future using the method of seasonal forecasting - the Holt-Winter model.

200-300 слів