

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економічної кібернетики

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
_____ (Якуб Є. С.)
“ ___ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності економічна кібернетика

за темою:
Моделювання бізнес-процесів в банківській сфері

Виконавець

Студентка обліково-економічного факультету

Іванова Аліна Георгіївна _____

/підпис/

Науковий керівник

д.ф-м.н., проф.

Якуб Євгеній Соломонович _____

/підпис/

Одеса 2016

АНОТАЦІЯ

дипломної роботи на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавра за спеціальністю «Економічна кібернетика» на тему:

«Моделювання бізнес-процесів в банківській сфері»

Структура та обсяг роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Загальний обсяг дипломної роботи складає 70 сторінок, список використаної літератури включає 16 джерел.

Ключові слова: бізнес-процес, моделювання бізнес-процесів, банківська система.

Мета дипломної роботи полягає в побудованні WF- моделі бізнес-процесів в банківській сфері.

Предметом дослідження виступає дискретно-подієва модель - імітація роботи департаменту виписки рахунків (billing department).

Об'єктом дослідження виступає відділення АТ «Ощадбанк»

Апробація результатів дипломної роботи. Основні положення роботи доповідалися та обговорювалися на науково-методичних семінарах кафедри «економічної кібернетики».

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИ ТА СИСТЕМИ МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ	5
1.1. Визначення поняття бізнес-процесу	5
1.2. Огляд методів моделювання бізнес-процесів	100
1.3. Системи моделювання бізнес-процесів.....	154
РОЗДІЛ 2. БАНКІВСЬКА СИСТЕМА УКРАЇНИ	233
2.1. Найважливіші чинники, що впливають на функціонування банківської системи	233
2.2. Особливості сучасного стану банків України на прикладі АТ «Ощадбанк»	290
2.3. Вплив фактору волатильності курсу національної валюти на потенційний темп розвитку банківської сфери в Україні.....	333
РОЗДІЛ 3. МОДЕЛЮВАННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В БАНКАХ	367
3.1. Особливості бізнес-процесів в банках	367
3.2. WF-системи бізнес-процесів в банківській сфері	434
3.3. Можливості середовища Anylogic щодо моделювання бізнес-процесів..	523
3.4. Застосування моделі "Billing Department" до опису бізнес-процесів банку АТ «Ощадбанк»	64
ВИСНОВКИ	668
Список використаної літератури	70

ВСТУП

Усе наше життя складається з процесів (часто – саме бізнес-процесів), в яких ми беремо безпосередню участь разом з іншими людьми (виконавцями), таким чином, забезпечуючи безперервне функціонування суспільства, як єдиного механізму (організації).

Представлення діяльності банку як системи бізнес-процесів, що взаємодіють, дозволяє отримати адекватне уявлення про всю діяльність установи, чітко виділити завдання кожного бізнес-процесу, визначити їх взаємозв'язок, а головне встановити кількісні і якісні характеристики ефективності їх рішення, що дозволить оцінити якість використовуваних процедур, їх оптимізації і ухвалення управлінських рішень.

Моделювання бізнес - процесів це відповідь практично на всі питання, що стосуються вдосконалення діяльності банку і підвищення його конкурентоспроможності. Керівництво банку, що впровадили у себе конкретну методологію, матиме інформацію, яка дозволить самостійно вдосконалювати свій банк і прогнозувати його майбутнє .

Актуальність теми даної дипломної роботи зумовлена тим, що в сучасній економіці України банки займають важливу роль і є основним елементом банківської системи . Моделювання бізнес-процесів в банківській сфері сприяє підвищенню ефективності робіт по вдосконаленню діяльності банку. Сучасні банки в умовах безперервної конкурентної боротьби, змушені постійно займатися покращенням своєї діяльності. Моделювання бізнес-процесів дозволяє проаналізувати не тільки, як працює банк в цілому, а й як організована діяльність на кожному окремо взятому робочому місці.

Мета дипломної роботи полягає в побудуванні WF- моделі бізнес-процесів в банківській сфері. Для досягнення поставленої мети потрібно було вирішити ряд завдань:

Дати визначення поняття бізнес-процесу, розглянути методи та системи моделювання бізнес-процесів, виявити найважливіші чинники, що впливають на функціонування банківської системи, виявити особливості бізнес-процесів в банках а також побудувати модель на прикладі АТ «Ощадбанк».

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичне узагальнення і практичне рішення щодо моделювання бізнес-процесів в банківській сфері. Це дозволило сформулювати низку теоретичних та практичних висновків, що забезпечує розв'язання основних завдань відповідно до поставленої мети.

1. Існує дві класифікації поняття бізнес-процесу. Перша, більш детальна, вона відображає нюанси процесів, а друга, більш коротка, зазвичай застосовується при комплексному описі бізнес-процесів підприємств. Класифікація бізнес-процесів допомагає визначити, як саме можна виділяти конкретний процес із загальної маси.

2. Найбільш поширені методи моделювання бізнес-процесів: метод функціонального моделювання SADT (IDEF0); метод моделювання процесів IDEF3; моделювання потоків даних DFD; метод ARIS; метод Ericsson-Penker; метод технології Rational Unified Process.

3. В системах моделювання бізнес-процесів можна виділити ряд переваг кожної з них. ARIS платформа є зручним і ефективним засобом моделювання бізнес процесів. Вона забезпечує підтримку роботи, як бізнес аналітиків, так і фахівців IT, які здійснюють впровадження інформаційних систем. Переваги, що надаються ERwin, можна розглядати по відношенню до CASE засобів, спрямованим на моделювання даних. З цієї точки зору у пакета CA ERwin r9 існують такі переваги: можливість взаємодії користувачів, стандартні представлення елементів, застосування відкритої архітектури, візуальне уявлення великих масивів даних. Застосування системи Business Studio забезпечує стабільність і передбачуваність розвитку бізнесу, допомагає усунути велику кількість помилок в діяльності організації, забезпечити прозорість бізнесу, сприяє підвищенню його вартості.

4. Основним джерелом збільшення ресурсної бази АТ "Ощадбанк" є залучення коштів на строкові депозити.

5. Низька волатильність курсу національної валюти створить передумови для постійного зростання економіки. Стабільна валюта забезпечить зниження ризиків для банків при недоотриманні прибутку або отриманні збитків під час здійснення валютних операцій. Тобто низька волатильність сприяє стійкості ринкової економіки, зокрема позитивно впливає на темп розвитку банківської сфери в Україні.

6. Для того, щоб платники послуг не змушені були стояти в чергах, а комунальним організаціям не доводилося по кілька днів чекати зарахування сум на їх рахунки, Ощадбанку необхідно впроваджувати в свою діяльність нову систему розрахунків, яка називається «білінг».

7. Щоб застосувати існуючу модель в якості шаблону для розроблення реальної моделі бізнес-процесів в АТ «Ощадбанк», банку необхідна активна робота з клієнтами похилого віку по навчанню новим технологіям і роботи по залученню клієнтів із молоді.

8. AnyLogic є дуже ефективний інструмент, який підтримує всі підходи до створення імітаційних моделей: процесно-орієнтований (дискретно-подієвий), системно динамічний і агентний, а також будь-яку їх комбінацію. В AnyLogic можливо побудувати як свої моделі, так і адаптуючи та удосконалюючи існуючі.

Список використаної літератури

1. Веб-сторінка Хелпикса [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://helpiks.org/6-38406.html>
2. Веб-сторінка Елітаріума [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.elitarium.ru/biznes-process-organizacija-menedzher-upravlenie-resursy-predprijatje/>
3. Пинаев Д., Веретенников Д. Моделирование бизнес-процессов: доступно о сложном / Д. Пинаев // 2003. - 108 с.
4. Войнов И. В., Пудовкина С. Г., Телегин А. И. Моделирование экономических систем и процессов. Опыт построения ARIS-моделей: Монография. - Челябинск: Изд. ЮУрГУ, 2002. - 392 с.
5. Веб-сторінка Бібліотеки українських підручників [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/27477-181-metodi-modelyuvannya-bznes-protsestv.html>
6. Веб-сторінка Менеджменту якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/Automatization/ARIS.htm>
7. Веб-сторінка Менеджменту якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/Automatization/ERwin.htm>
8. Веб-сторінка Менеджменту якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kpms.ru/Automatization/Business_Studio.htm
9. Веб-сторінка Бібліотеки українських підручників [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/58274-3-pitannya-funktsionuvannya-bankvsko-sistemi-ukrani.html>
10. Веб-сторінка Ощадбанку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.oschadbank.ua>
11. Веб-сторінка Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=123193

12. Веб-сторінка Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/printable_article;jsessionid=4ED197017CA23CC64BDBBE544C9B8222?art_id=26530396&showTitle=true
13. Исаев Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии / Р. А. Исаев – Инфра – М 2015. – С. 146
14. Веб-сторінка ІНТАЛІСВ [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.intalev.ua/services/optimizatsiya-biznes-protsesov/?gclid=CImUqdjUm8QCFdLKtAodzVkAxg>
15. Веб-сторінка Менеджменту якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/Automatization/Visio.htm>
16. AnyLogic 7.3.1 professional – інструмент імітаційного моделювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.anylogic.ru/>