

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

Кафедра менеджменту

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

“ _____ ” _____ 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 073 Менеджмент

за темою:

«Комунікаційна політика як основа ефективної діяльності банку»

Виконавець

студентка факультету економіки і
управління підприємництвом

Токар Марія Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

К.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кравченко В. О.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ ПІДПРИЄМСТВА.....	5
1.1. Комунікації та їх роль в процесі управління організацією.....	5
1.2. Основні етапи і елементи комунікаційного процесу.....	9
1.3. Особливості формування комунікаційної політики банківської установи.....	13
РОЗДІЛ 2. УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЮ ПОЛІТИКОЮ БАНКУ «ПІВДЕННИЙ».....	21
2.1. Загальна характеристика та аналіз діяльності банку «Південний».....	21
2.2. Аналіз зовнішніх комунікацій банку «Південний».....	39
2.3. Розробка заходів з удосконалення комунікаційної політики банку «Південний» та їх економічне обґрунтування	46
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58

ВСТУП

Ефективність функціонування підприємства багато в чому визначається не тільки досягненням максимальних результатів в усіх напрямках діяльності, але і ефективністю сполучних процесів, до яких відносяться і комунікації. Комунікації відіграють важливу роль в процесі управління підприємством, оскільки саме в рамках комунікаційного процесу відбувається обмін інформацією, і від того, наскільки ефективно взаємодіють всі учасники цього процесу, і буде залежати ефективність підприємства в цілому.

Для банківських установ питання розвитку комунікацій та формування ефективної комунікативної політики набувають особливої актуальності в умовах кризи, спричиненої пандемією COVID-19. В таких умовах важливими стають комунікації через мережу Інтернет та технології безконтактної взаємодії з клієнтом. Тому управління комунікативною політикою банку набуває особливої актуальності та потребує розробки заходів з адаптації до викликів сьогодення.

Мета і завдання дослідження. Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних основ управління комунікативною політикою підприємства та розробка заходів щодо підвищення ефективності зовнішніх комунікацій банку «Південний».

Для досягнення поставленої мети встановлено наступні завдання:

- дослідити теоретичні аспекти управління комунікаціями та визначити їх роль в процесі управління організацією; розглянути особливості формування комунікаційної політики банку;
- надати загальну характеристику та аналіз діяльності банку «Південний»;
- провести аналіз зовнішніх комунікацій банку «Південний»;
- розробити заходи з удосконалення комунікацій банку «Південний» та провести їх економічне обґрунтування.

Предмет та об'єкт дослідження. Предметом дослідження виступає процес управління комунікаційною політикою банку. В якості об'єкта дослідження виступає банк «Південний».

Методи дослідження. Для досягнення поставленої в роботі мети були використані загальнонаукові та спеціальні методи: фінансового аналізу (для оцінки фінансового стану підприємства), статистичного аналізу (для дослідження тенденції розвитку банківського сектору), PEST – аналізу (для оцінювання факторів макросередовища банку), методи економічного аналізу (для дослідження ефективності реалізації запропонованих заходів).

Практичне значення роботи полягає в можливості використання розроблених заходів з метою підвищення ефективності зовнішніх комунікацій банку «Південний».

Інформаційну базу дослідження склали звітність банку «Південний», законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, навчальні посібники, матеріали конференцій, звіти міжнародних організацій, статті у наукових періодичних виданнях, дані мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 63 сторінки. Робота містить 14 таблиць, 12 рисунків.

ВИСНОВКИ

З метою аналізу впливу факторів зовнішнього середовища, проведено PEST-аналіз. За результатами аналізу можемо відзначити, що найбільший негативний вплив мають економічні та політичні фактори. Водночас технологічні фактори мають значний позитивний вплив. Реалізація визначених технологічних можливостей сприятиме зниженню негативного впливу з боку політичних та економічних чинників та сприятиме підвищенню ефективності діяльності банку.

Аналіз банківського сектору України загалом та тенденцій зміни деяких показників дозволяє зробити наступні висновки: порівняно з 2008 р. кількість банків скоротилася і на 01.01. 2018 р. становила 90 установ. Також, зменшилося число банків, з іноземним капіталом, до 38-ми установ. Не зважаючи на це, обсяги кредитування за відповідний період продовжили стабільно зростати. Щодо структури сектора, його концентрація досі значна (TOP-20 займають більше 90% ринку), як і присутність держави — близько 55% за чистими активами. На тлі покращення фінансового стану населення депозити фізичних осіб зросли на 6,4% у 2018 році, тоді як залишки коштів бізнесу в банках збільшилися лише на 0,7%. Високий споживчий попит зумовив зростання гривневих кредитів населенню більш ніж на 30% від початку року.

За час карантину безготівкові розрахунки картками зросли на 9,8% - до 66,9%. При цьому: сума знять в банкоматах зменшилася на 27,2%, обсяг платежів в POS зменшився на 12,5% (за рахунок магазинів, які змушені були закритися), на 262% збільшилася доставка карт на будинок, стали менше знімати готівку на 15%, кількість платежів через додаток зросла на 20%. На 44% частіше клієнти почали здійснювати платіжні операції в чат-ботах. На 35% зріс обсяг P2P-переказів.

Карантин змінює пріоритет у запуску нових проєктів банків. Так, на перший план виходять такі проєкти як розвиток інтернет-еквайрингу, онлайн продажі страховок

З метою визначення найбільш дієвого комунікаційного каналу для інформування було проаналізовано зовнішніх користувачів інформацією та досліджено канали комунікації з ними, які здійснює банк «Південний». На основі цього побудовано комунікативну модель банку «Південний».

Досліджено засади комунікативної політики 2017-2020 рр. Розроблено заходи з розвитку комунікативної політики банку, що полягають у інтенсифікації впровадженні дистанційної відео-верифікації. Розроблено заходи з навчання персоналу навичкам оволодіння технологією відеоверифікації, розвитку комунікативних здібностей через дистанційні канали зв'язку та особистих продажів в процесі реалізації банківських продуктів.

Проведено економічне обґрунтування розроблених заходів. Встановлено, що прогнозне збільшення клієнтської бази та зростання прибутку становитиме 6,58 %, а саме 12,88 млн. грн. Розраховано значення ROI, що складе 175,92 %. На основі проведених розрахунків можна зробити висновок про доцільність впровадження запропонованих заходів з управління комунікативною політикою банку «Південний».

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф; пер. с англ. – М.: Экономика, 1989. – 496 с.
2. Балабаш О. С. Обґрунтування потенціалу фінансової стійкості підприємства як економічної категорії / О. С. Балабаш, В. В. Коваль // Науковий вісник. – 2010. – № 17 (118). – С. 14-21.
3. Балабаш О. С. Здібність організації як економічна категорія / О. С. Балабаш, І. О. Кузнецова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2012. – № 11 (182). – Ч. 1. – С. 278-281.
4. Балабаш О. Формалізація процедури оцінювання фінансової стійкості, як стадії процесу стратегічного управління підприємством / Балабаш О., Кузнецова І. // Науковий вісник ОНЕУ. – Одеса, 2017. - № 5 (247) – С.85- 95
5. Барнетт Дж., Моріарті С. Маркетингові комунікації. Інтегрований підхід. 1-ше видання. СПб. : Пітер, 2001. с. 385.
6. Безчасний О. У. Концепція формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств [Електронний ресурс] / О. У. Безчасний // Економіка і управління. - 2019. - № 2. - С. 73-82. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/econupr_2019_2_12
7. Бурлаков О. С. Методичні основи оцінки ефективності впровадження та використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні підприємствами [Електронний ресурс] / О. С. Бурлаков, І. М. Мушеник // Інноваційна економіка. - 2017. - № 5-6. - С. 212-217. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2017_5-6_34
8. Вікулова Л.Г. Основи теорії комунікації. Практикум. - К.: Лібра, 2016. - С. 32.
9. Гавра Д.П. Теорія комунікації. - Одеса.: Пороги, 2015. - С. 28.
10. Дафт Р.Л. Менеджмент. / Р. Л. Дафт - СПб. : Питер, 2002. - 829 с.

11. Зигерт В. Руководить без конфликтов. / В. Зигерт, Л. Ланг - М.: Экономика, 1990.
12. Івановська Л.В. Кадрова політика і стратегія управління персоналом. К.: Лібра, 2014. - С. 54.
13. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. / М. Кастельс - М. : ГУ ВШЭ, 2000. - 272 с.
14. Карпенко Ю. В. Формування системи планових показників діяльності підприємства на засадах процесно-орієнтованого підходу / Ю. В. Карпенко // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: Збірник наукових праць Харківського національного автомобільнодорожнього університету. – 2016. - 1(12). – С. 88-95.
15. Карпенко Ю.В. Бюджетування як сучасна технологія планування / Ю.В. Карпенко // Науковий вісник Одеського державного економічного університету. – 2007. - №4 (41). – С. 112-119.
16. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг, менеджмент. 12-е вид. СПб. : Пітер, 2007. с 216.
17. Кравченко В. О. Основи менеджменту: навч. посіб. / В. О. Кравченко. — О., 2012. — 211 с.
18. Кравченко В.О. Кадрові ризики в системі управління персоналом організації / В.О. Кравченко // Економіка і Фінанси. — 2016. — № 3. — С. 15—23 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://goo.gl/dXhptW>.
19. Кузнецова І. О. Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості / І. О. Кузнецова, Ю. В. Карпенко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012. - Вип. 2. - С. 121-125
20. Кузнецова І.О. Стратегічний аналіз галузі як інструмент визначення загроз економічній безпеці підприємств хлібопродуктів / І.О. Кузнецова, О.О. Кюне / Економічний аналіз – Тернопіль: ТНЕУ. – 2016. – Том 23 № 2. – С. 73-78

21. Кузьмін О.Є. Управління витратами на підприємствах : навч. посібник / О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник, У. І. Когут. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. – 244 с.
22. Кузнецова І.О. Діагностика в процесі стратегічного управління підприємством: місце та структура // Вісник соціально-економічних досліджень.,Одеса: ОНЕУ. – 2016. – Вип. 1(60). – С. 142-149
23. Кузнецова І.О. Науково-методичні аспекти процесу управління стратегічними ризиками: (Монографія) / І.О. Кузнецова, В.О. Кравченко, О.Ю. Малютенко. Одеса: Атлант, 2015. – 188 с.
24. Кузнецова И.А., Карпенко Ю.В. Практические аспекты бюджетирования деятельности интегрированных зерновых компаний // Бизнес Информ. – 2007. – Т.2, №5. – С. 35-37.
25. Кюне О. О. Методичні підходи до формування складу стратегічних загроз економічній безпеці підприємств хлібопродуктів/ І. О. Кузнецова, О. О. Кюне // Вісник соціально-економічних досліджень, Одеса: ОНЕУ. – 2016. – Вип. 1 (60). – С. 150-159.
26. Колп В. В. Управління маркетинговою комунікаційною політикою на підприємстві [Електронний ресурс] / В. В. Колп // Управління розвитком. - 2014. - № 1. - С. 49-52. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2014_1_23
27. Кузнецова І.О. Планування діяльності підприємств: структурний аспект (Монографія) / І.О. Кузнецова, Ю.В. Карпенко // Одеса: Атлант, 2012. – 209 с.
28. Кузнецова І. О. Формування стійких конкурентних переваг: концептуальна модель / І. О. Кузнецова // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. пр. / голов. ред. М. І. Зверяков; Одеський держ. екон. ун-т. – Одеса, 2010. – Вип. 40. - С. 68-71.
29. Кузнецова І.О., Кравченко В.О., Малютенко О.Ю. Науково-методичні аспекти процесу управління стратегічними ризиками: монографія

/Л.О. Кузнецова, В.О. Кравченко, О.Ю. Малютенко // Одеса: Атлант, 2015. – 188 с.

30. Копитова І. В. Комунікації як основа механізму управління [Електронний ресурс] / І. В. Копитова // Інноваційна економіка. - 2016. - № 5-6. - С. 146-151. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2016_5-6_27

31. Ламбен Ж. Ж. Стратегічний маркетинг. Пер. с французького. - СПб. : Наука, 1996. – XV. с. 589

32. Лафта Дж. К. Менеджмент : [учеб. пособие] / Дж. К. Лафта/ - М. : ТК Велби, 2005. - 592 с.

33. Мельник О.Г. Інформація як складова інноваційного розвитку / О. Г. Мельник // Актуальні проблеми економіки. - 2008. - № 10. - С. 136-141.

34. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. / Б.З. Мильнер. - М. : Инфора-М, 2006. - 720 с.

35. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури - М. : «Дело», - 1999. - 800 с.

36. Никифорова В. Г. Організаційна культура в системі управління персоналом / В. Г. Никифорова, В. О. Кравченко // Вісник Східноукраїнського національного університету. – 2013. – Ч. 1, № 7(196). – С. 152-155.

37. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / Пер. с англ. 5-е изд. М.: Альпина Паблишер, 2015. 453 с.

38. Статистичний щорічник України за 2017 рік / Державна служба статистики України. Київ: Державна служба статистики України, 2017. 575 с.

39. Статистичний щорічник України за 2018 рік / Державна служба статистики України. Київ: Державна служба статистики України, 2018. 611 с.

40. Янковой А. Г. Основы эконометрического моделирования /А.Г. Янковой. – Одеса: Астропринт. – 2003. – 134с.

41. Axelrod, R. The Structure of Decision:Cognitive Maps of Political Elites / R. Axelrod. – Princeton, NJ: Princeton University Press, 1976. -404 p.

42. Barnett, J., & Moriarty, S. (2002). *Marketing communications. Integrated approach*. St. Petersburg, 2002.
43. Hlusova, O. S., & Yushko, Yu. A. (2015). Directions of increase in financial reliability of commercial bank. *Prioritetnye nauchnye napravleniya: ot teorii k praktike*, (16), 154-159.
44. Hammer M., Champy J. *Reengineering the corporation: a manifest of business revolution*. – New York, NY: Harper Business, 1993. – 223.
45. Hamel G. and Prahalad C.K. *Competing for the Future*, Boston, MA: Harvard Business School Press, 1994. -216.
46. Kuznetsova I. Sustainable enterprise development: essence and components [Електронний ресурс] / Inna Kuznetsova, Olga Balabash // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2015. — Вип. 1 (12). — С. 48-57. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2015/15kiosts.pdf>.
47. Semenishena N.; Khorunzhak N., Adamyk O., Sadovska I., Nahirska K., Zhuk V. (2019) The methodology for calculating baseline indicators for budgeting expenditures of budgetary institutions: the case of Ukraine. *INTELLECTUAL ECONOMICS*. Vol. 13(2).
48. Nuzhna O., Tluchkevych N., Semenishena, N., Nahirska, K., Sadovska, I. (2019). Making managerial decisions in the agrarian management through the use of ABC-Analysis tool. *Independent Journal of Management & Production*, Vol 10, No 7, 798-816. DOI: <http://dx.doi.org/10.14807/ijmp.v10i7.901>.
49. The role of entrepreneurship in strategic management of the tourism industry / Balabash O. and other. *Journal of Entrepreneurship Education*, Volume 22, Issue 2, 2019. — Режим доступу до журн.: <https://www.abacademies.org/articles/The-role-of-entrepreneurship-in-strategic-management-1528-2651-22-2-320.pdf>
50. Theoretical Bases of Monitoring in the Process of Management of Sustainable Development of the Enterprise / Balabash O. and other. *Education*

Excellence and Innovation Management through Vision 2020: Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, 10-11 April 2019. Granada, Spain: IBIMA, 2019. P. 7674-7685