

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності **073 Менеджмент**

«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 Віра Олексіївна

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

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.

Метою роботи. 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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи *«Теоретичні основи управління комунікаційною політикою підприємства»* досліджено сутність та задачі комунікацій підприємства, особливості оцінювання ефективності маркетингових комунікацій, особливості формування комунікаційної політики банківської установи

У другому розділі *«Управління комунікаційною політикою банку «Південний»* проаналізовано фінансовий стан банку «Південний», проведено оцінку комунікативної ефективності та розроблено заходи з удосконалення управління комунікативною політикою банку «Південний», розраховано економічну ефективність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

за результатами PEST-аналізу зовнішнього середовища функціонування банківських установ в Україні встановлено, 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.

За результатами аналізу деяких показників розвитку банківського сектору України встановлено, що 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 (ТОР-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 проектів банків. Так, на перший план виходять такі проекти як розвиток інтернет-еквайрингу, онлайн продажі страховок

Визначено 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 банку у 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.

Обґрунтовано доцільність розроблених заходів. Встановлено, що прогнозне збільшення клієнтської бази та зростання прибутку становитиме 12,88 млн. грн. Розраховано значення ROI, що складе 175,92 %. Що підтверджує ефективність розроблених заходів.

АНОТАЦІЯ

Токар М., «Комунікаційна політика як основа ефективної діяльності банку»
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 «Менеджмент»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти управління зовнішніми комунікаціями банку.

Проаналізовано фінансово-господарську діяльність, ділове середовище та ефективність зовнішніх комунікацій банку «Південний».

Запропоновано заходи з управління зовнішніми комунікаціями банку «Південний», що полягають у впровадженні дистанційної відео-верифікації клієнтів, та проведенні навчання персоналу навичкам оволодіння технологією відео верифікації та розвитку комунікативних здібностей.

Ключові слова: комунікації, комунікаційна політика, банк, управління, ефективність, підвищення кваліфікації персоналу.

ANNOTATION

Tokar M., "Communication policy as a basis for effective operation of the bank".
Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 073
"Management"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2020.

The paper considers the theoretical aspects of the management of external communications of the bank.

The financial and economic activity, business environment and efficiency of external communications of Pivdennyi Bank are analyzed.

Measures to manage the external communications of Pivdennyi Bank are proposed, which consist in the introduction of remote video verification of clients, and training of staff in the skills of mastering the technology of video verification and development of communication skills.

Key words: communications, communication policy, bank, management, efficiency, staff training.