

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

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

«Управління конкурентоспроможністю банківських послуг»

Виконавець

студентка факультету економіки і управління
підприємництвом

Чіканчи Олександра Сергіївна

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

Науковий керівник

К.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кублікова Тетяна Борисівна

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

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми.

У сучасних нестабільних економічних умовах величезна роль відводиться процесам пристосування комерційних банків до змін. На тлі даних змін проявляються негативні тенденції, що можуть знижувати якість банківських послуг, і, як наслідок, завдавати шкоди їх конкурентоспроможності. Тому конкурентоспроможність банківських послуг в сучасній економіці є основним фактором розвитку банківської системи. У зв'язку з цим комерційні банки зобов'язані оцінювати свої конкурентні переваги перед іншими учасниками банківської системи і постійно підвищувати якість банківських послуг, що визначає актуальність обраної теми дослідження.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних і практичних аспектів управління конкурентоспроможністю послуг банку та прикладне застосування отриманих результатів у процесі розробки заходів з управління конкурентоспроможністю послуг ОТП Банку.

Завдання дослідження:

1. Дослідити теоретичні основи управління конкурентоспроможністю банківських послуг
2. Надати загальну характеристику та провести аналіз фінансово-господарської діяльності ОТП Банку
3. Оцінити конкурентоспроможність послуг ОТП Банку
4. Розробити заходи з управління конкурентоспроможністю послуг ОТП Банку
5. Провести оцінювання ефективності запропонованих заходів

Об'єктом дослідження є АТ "ОТП БАНК"

Предметом дослідження є процес управління конкурентоспроможністю послуг банку.

Практична значимість роботи полягає в можливості використання розроблених рекомендацій для удосконалення управління конкурентоспроможністю послуг ОТП Банку.

Методи досліджень, використані в кваліфікаційній роботі, включають: метод абстрагування - для уточнення сутності поняття «банківська послуга»; систематизації - для встановлення класифікаційних підходів до видів банківських послуг; функціональне моделювання нотація «Cross Functional Flow Chart» (діаграма дорожок) – для моделювання бізнес-процесу надання кредиту; методи економічного аналізу – для оцінки фінансового стану підприємства, для дослідження ефективності реалізації запропонованих заходів.

У роботі, з метою удосконалення управління конкурентоспроможністю послуг ОТП Банку, запропоновано заходи що полягають у автоматизації процесу кредитування.

Інформаційну базу дослідження склали звітність ОТП Банку, законодавчі і нормативні акти України. Під час написання кваліфікаційної роботи використовувалися монографії, наукові статті, дані органів державної статистики.

При написанні роботи використовувались комп'ютерні програми MS Word, MS Excel.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (56 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 78 сторінок. Основний зміст викладено на 67 сторінках. Робота містить 19 таблиць, 15 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи управління конкурентоспроможністю послуг банку»** виділено підходи до визначення сутності понять «банківська послуга» та їх класифікація, розглянуто методи і показники оцінювання конкурентоспроможності банківських послуг, досліджено фактори конкурентоспроможності банківських послуг.

У другому розділі **«Розробка заходів з управління конкурентоспроможністю АТ «ОТП БАНК»** надано загальну характеристику та проведено аналіз фінансово-господарської діяльності АТ «ОТП Банк», проведено оцінювання конкурентоспроможності послуг банку, розроблено заходи з управління конкурентоспроможністю послуг АТ «ОТП Банк» та проведено їх економічне обґрунтування.

ВИСНОВКИ

1. На основі опрацювання наукової літератури встановлено, що на сьогодні нема єдиного підходу до класифікації послуг банку. Доведено доцільність використання комплексного підходу до класифікації послуг банку до яких належать: послуги для фізичних осіб та юридичних осіб. До кожної з груп відносять: кредити, депозити, розрахунки (управління готівкою, електронний переказ коштів, трансферти), кредитно- розрахункове обслуговування (акредитиви, акцепт векселів), інвестиції (трасти, пенсійні фонди, строкові депозитні сертифікати, строкові рахунки).

2. За результатами загальної характеристики та аналізу фінансово-господарської діяльності ОТП Банку відмічено позитивну динаміку у зміні показників діяльності Банку. Протягом аналізованого періоду чистий прибуток Банку зріс на 692,567 тис. грн. або на 35,08 % і за підсумками 2019 року склав 2666,877 тис. грн. Приріст прибутку Банку пов'язаний зі збільшенням обсягів діяльності і плановим зростанням доходів від основних видів діяльності, в першу чергу, процентних доходів від операцій кредитування юридичних і фізичних осіб. Таким чином, відзначається досить стійке фінансове становище АТ «ОТП Банк».

За результатами аналізу структури послуг АТ «ОТП Банк» встановлено, що найбільший відсоток у загальному обсязі займають послуги з кредитування фізичних та юридичних осіб 50% або 51,51 млрд. грн., послуги з відкриття депозитів – 30 % або 31, 53 млрд. грн. інші види послуг займають не значний відсоток (менше 10%) у загальному обсязі реалізації.

3. На основі аналізу статистичної інформації Національного банку України було встановлено найближчих конкурентів АТ «ОТП Банк». Ними є АТ «ПУМБ» та ПАТ «Креді Агріколь Банк» за такими показниками: обсяги активів, обсяги залучених коштів та виданих кредитів. Встановлено, що АТ «ОТП Банк» займає 10 місце серед банків України за обсягами активів (44,8 млрд. грн.), 9 місце за обсягами залучених кредитних коштів (35,4 млрд. грн.), 9 місце за обсягами виданих кредитів (24,4 млрд. грн.).

4. За результатами проведеного оцінювання конкурентоспроможності послуг АТ «ОТП Банк» порівняно з основними конкурентами, встановлено, що АТ "ОТП БАНК" зайняв друге місце за конкурентоспроможністю банківських послуг, отримавши середню зважену оцінку 21 бали, поступившись лідеру за параметрами конкурентоспроможності кредитних продуктів: ширина каналу збуту продукції та швидкість надання послуг.

5. На основі функціонального моделювання з використанням нотації «Cross Functional Flow Chart» побудовано графічну модель бізнес-процесу «кредитування». Деталізовано операції бізнес-процесу, їх виконавців, зв'язки між ними. На основі дослідження встановлено «вузькі місця» і причини неефективності виконання бізнес-процесу «кредитування».

6. Проведено функціонально-вартісний аналіз процесу «видачі кредиту». Розраховано витрат часу на виконання бізнес-процесу «видачі кредиту» у АТ "ОТП БАНК". Встановлено рекомендовану кількість співробітників, необхідних для виконання бізнес-процесу. На основі проведених розрахунків обґрунтовано доцільність впровадження автоматизації процесу кредитування з використанням програмного забезпечення «Soft Xpansion», що дозволить значно спростити та прискорити обробку прийнятих заявок і збільшити кількість видаваних кредитів, що призведе, відповідно, до зростання банківського прибутку.

7. На основі розрахунку економічного ефекту від впровадження розроблених заходів з автоматизації кредитного процесу АТ "ОТП БАНК" доведено, що заходи є ефективними та економічно доцільними. 1 грн. витрачена на реалізацію заходів, дозволить отримати 1,96 грн. додаткового прибутку.