

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОЕКТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ КОМАНД В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ

Карсакова Юлия Анатольевна

магистрант, Самарский государственный технический университет, РФ, г.Самара

Ладошкин Альберт Иванович

научный руководитель, проф., Самарский государственный технический университет, РФ, г. Самара

Аннотация. В настоящий момент, в банковской сфере особая роль отводится формированию проектно-ориентированной группы в связи с необходимостью удовлетворить все растущие потребности клиента, увеличить клиентскую базу, повысить производительность и конкурентоспособности кредитных организаций, на первом месте – это банки. Структурная и параметрическая оптимизация внедрения банковских услуг строится с использованием проектно-ориентированной группы, она должна основываться на правильно выбранных аспектах качества, из которых, аспекты финансовой эффективности и социально ориентированного бизнеса в целом являются первостепенными и крупными.

Abstract. At the moment, in the banking sector, a special role has been given to the formation of a project-oriented group, due to the need to satisfy all the growing needs of the client, increase the customer base, increase the productivity and competitiveness of credit institutions, in the first place are banks. Structural and parametric optimization of the implementation of banking services is built using a project-oriented group, it should be based on well-chosen quality aspects, of which the aspects of financial efficiency and socially oriented business as a whole are paramount and large.

Ключевые слова: банковский сектор, проектно-ориентированная команда, управление проектами, менеджмент, маркетинг.

Характерными особенностями построения бизнеса современных банков высокоразвитых стран являются: наличие проектно-ориентированной группы, ориентированной на потребителя при формировании бизнеса, практически абсолютный распад посреднической функции с учетом всех особенностей аутсорсинга, индустриализация всего банковского инструментария на базе формирования финансовых супермаркетов, а также развале банковского "производства", наличие специализации на организационной- функциональной работе, развитии коммуникационных и информационных технологий банковского бизнеса.

Данные позитивные тенденции в построение бизнеса современных банков, прежде всего в развитых иностранных государствах, стали вероятно благодаря работе, переделанной в соответствии с исследованиями, испытаниями и практической реализацией международных стандартов для построения банковского бизнеса в области построения проектно-ориентированных команд. Параллельно вышеперечисленным преимуществам, российским банкам свойственна :

- 1) высшая формализация существующих бизнес-процессов;
- 2) низкое качество менеджмента при формировании и управлении проектно-ориентированными командами;
- 3) низкая адаптация управленческой деятельности при реализации проектно-ориентированных групп к изменениям внешней среды;
- 4) низкие коммуникативные элементы управления.

Конечно, все это существенно влияет на качество работы управленческой команды. Эти недостатки сосредоточены, прежде всего в области финансового менеджмента, они несут за собой недостоверное и качественное искаженное представление о модели введения бизнеса, оценка возможных и существующих рисков, использование IT-технологий, а кроме того формирование своего собственного продуктивного инструментария. Обычно состав модели, учитывающий потребности клиента, имеет ряд вариантов. Вариант первый - клиенты приобретают продукт, который банк может предложить в нынешних условиях. Второй вариант - клиенты получают продукт, который полностью соответствует их потребностям. По нашему мнению банки, обязаны принять новейшую, наиболее передовую проектно-ориентированную модель, которая будет объединять растущие потребности клиентов, учитывая это - стратегия должна включать три основных требования:

1. Разработка новой организационной группы, которая отвечает растущим потребностям клиента и учитывает новую прогрессивную систему мотивации сотрудников.
2. Адаптация и исследование потребностей клиентов, анализ их поведенческих характеристик и увеличение рентабельности продаж.
3. Адаптация навыков крупнейших российских и зарубежных банков с большим опытом построения проектно-ориентированных групп.

Основные признаки внедрения проектно - ориентированной группы в деятельности банка включают следующие элементы:

- группа анализирует активных клиентов. Другие группы сосредоточены на анализе продукта и каналах продаж.
- как правило, не существует единой стратегии, используемой для анализа и привлечения как можно большего числа новых клиентов, но вероятность ее использования не потребует значительной корректировки бизнес -направлений банка и всех бизнес-процессов;
- информация по обслуживанию клиентов используется в сочетании с данными о разработке продукта;

- клиентский сектор включает в себя точное разделение по продуктовым предпочтениям (например, студенческие дебетовые карты, ипотека, кредитные карты), а кроме того распределение согласно профилю клиента (период нахождения на обслуживании, портфель продуктов, рентабельность), в связи с этим применяется матрица продуктовых предпочтений для осуществления аналитических операций;
- банк практически не использует универсальный идентификатор клиента;
- имеется и активно работает централизованная база данных клиентов для использования технологии CRM;
- активно используется информация, полученная от клиентских менеджеров, которые имеют прямые контакты с клиентами;
- использование базы данных клиентов позволяет получать любую важную информацию в режиме реального времени, которая впоследствии анализируется в динамике;
- концепция мотивации сотрудников группы связаны с увеличением и развитием клиентской базы;
- все сотрудники банка имеют доступ к клиентской аналитике, что позволяет сразу принимать решения и изучать потребности клиентов.

По мере того, как усложняются технологии, усложняется и сам процесс взаимодействия банка с клиентом, увеличивается качество уже имеющихся программных продуктов и применяемых сервисов, здесь важно качественное формирование проектно-ориентированной группы для осуществления разного рода проектов и достижения целей. Массовое производство банковских продуктов требует построение надежного “производственного” процесса, в котором структура все ее элементы будут сбалансированы. Структурная и параметрическая оптимизация формирования проектно-ориентированных групп, построенных с помощью клиент-ориентированной группы в банковском секторе, должна основываться на грамотно подобранном аспекте качества, и числа которых первостепенным и глобальным является аспект финансовой производительности и социально-ориентированного бизнеса в целом.

Список литературы:

1. Андруник А.П., Черданцев В.П., Тренина М.В. Современные пути повышения эффективности управления персоналом, Монография. — М.: Изд-во Учебно-методического центра сельскохозяйственного консультирования и переподготовки кадров агропромышленного комплекса, 2014. — 338 с.;
2. Кондранина М. А. Искандарян Г. О. Проблемы повышения мотивации сотрудников к их профессиональному труду// Предприятия, отрасли и регионы, №3, 2017 г. 420-426 с.;
3. Петрова В.Н. Организация трудовой деятельности, Учебное пособие. - Томск: ТГУ, 2014. - 128 с.;
4. Фроленкова Г.В., Фроленкова Е.О. Менеджмент, Практикум. - Гомель: БелГУТ, 2015. - 63 с.