*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/biznes-plan/258728*

**Тип работы:** Бизнес план

**Предмет:** Инвестиции и проекты

Содержание

Введение 3
1 Анализ рынка 6
2 Общая характеристика деятельности компании ПАО «Сбербанк» 13
3 Показатели эффективности компании ПАО «Сбербанк» 17
4 Организационный план 20
5 Персонал 22
6 Маркетинговый план 27
7 Финансовый план 29
8 Риски 34
Заключение 35
Список использованных источников 36

Введение

Дистанционные формы обслуживания получили свое распространение из-за повышения мобильности населения. Кроме того, толчком этому послужило развитие интернета и мобильной связи. Поэтому, перед наибольшим количеством российских банков стоит задача по повышения качества расчетно-кассового обслуживания и совершенствованию платежных систем.
Актуальность исследования обусловлена тем, что в настоящее время банки стремятся к развитию широкого спектра услуг, не только физическим лицам, но и юридическим. Базисными для них являются ряд предпосылок, таких как определение эффективности, формирование стратегии банка, кадровая политика, исследование рынка.
Исследования банковских операций показали, что уже сегодня число операций, совершенных на бумажных носителях значительно меньше, чем количество электронных платежей. Стоит отметить, что данная тенденция постоянно набирает обороты. При этом требования клиентов банков также постоянно возрастают.
Поэтому банкам приходится развивать свои сервисы, которые способствуют повышению качества расчетно-кассового обслуживания, а также расширяют коммуникации с клиентами. Это способствует росту издержек и рисков, а также усложняет расчетно-кассовое обслуживание.
Система клиент-банк в настоящее время является самой распространенной формой расчетно-кассового обслуживания. Ежегодно происходит совершенствование данной системы. Благодаря развитию данной системы происходит повышение оперативности совершения операций, что в современных условиях является конкурентным преимуществом.
Кроме того, свое распространение получила система интернет-банк. В данном случае только лишь при помощи интернет-технологий происходит расчетно-кассовое обслуживание.
Целью курсовой работы является анализ путей повышения эффективности банковского обслуживания населения.
Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:
- провести анализ рынка;
- дать общую характеристику деятельности компании ПАО «Сбербанк»;
- представить организационный план;
- проанализировать персонал;
- представить производственный план;
- представить маркетинговый план;
- представить финансовый план.

Для изучения выбранной темы возможно использовать следующие методы:
-изучение и анализ научной литературы;
- синтез полученных данных;
- анализ и оценка стимулирования персонала по совершенствованию процесса обучения.
Проанализировав учебную литературу, можно сделать вывод, что данная тема является недостаточно изученной и требует дальнейшего рассмотрения.
Объектом исследования является эффективность банковского обслуживания.
Предметом исследования – факторы, влияющие на повышение эффективности банковского обслуживания.

## 1 Анализ рынка

В 2020 году банковский сектор в России показал большие темпы роста. В реальном выражении прирост активов составил 11,65, а в номинальном выражении – 16,8%. При этом в аналогичный период с 2015 по 2019 год в реальном выражении прирост активов не превышал 6%. Высокие темпы роста связаны с значительными мерами поддержки экономики вследствие распространения коронавирусной инфекции.
При этом замедлились темпы роста розничного кредитования. Прирост реального розничного кредитования в январе-ноябре составил всего лишь 12,8%, вместо 17,4% в аналогичном периоде прошлого года.
Напротив же, корпоративное кредитование в 2021 году росло наиболее быстрыми темпами. Так кредитование юридических лиц выросло на 9,2% в период с января по ноябрь прошлого года, вместо 5% за 11 месяцев в 2020 году.
Ускорение корпоративного кредитования связано с поддержкой юридических лиц в связи с распространением коронавирусной инфекции, а также в связи с тем, что вслед за ключевой ставкой были снижены ставки в экономике.
Высокими темпами прироста средств корпоративных клиентов характеризовалась пассивная база российского банковского сектора в 2020 году, при этом вклады физических лиц имели умеренный прирост.
В реальном выражении объем средств на счетах корпоративных клиентов вырос на 11% за 11 месяцев, при этом рост вкладов населения составил 2,1%.
В 2019 году корпоративные вклады росли медленнее, чем вклады населения, так рост составил 3,5% вместо 6%.
В текущем году в банковской системе намечается замещение средствами корпоративных клиентов средств населения.

## Список использованных источников

### Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 6-ФКЗ, от 30.12.2008 7-ФКЗ) // Российская газета. – 2017. – 7.
Учебная литература
2. Аксенова К.А. Управление предприятием: Конспект лекций – М: Приор-издат, 2017. – 378 с.
3. Бабанова С.Э. Этапы принятия управленческих решений. Сборник научных статей. – М., 2018. - С. 15-20
4. Буров В.П., Ломакин А.Л., Морошкин В.А. Управленческие решения. – М.: Форум, 2017. – 352 с.
5. Дункан Джек У. Основополагающие идеи в менеджменте. Уроки основоположников менеджмента и управленческой практики / Пер. с англ. — М.: Дело, 2018. – 450 с.
6. Егоршин А.П. Управление персоналом: Учебник для вузов. Н. Новгород.: НИМБ, 2011. - 541с.
7. Ивасенко А.Г. Разработка управленческих решений. – М.: КноРус, 2017. – 369 с.
8. Истомин Е.П. Управленческие решения: учебник. – СПб: Андреевский издательский дом, 2018. – 220 с.
9. Лазарев В.Н. Управленческие решения: текст лекций. — Ульяновск: УлГТУ, 2011. – 336
10. Ларионов О.И. Теория и методы принятия решений. – М.: Феникс, 2017. – 378 с.
11. Пирогова Е.В. Управленческие решения. Учебное пособие — Ульяновск: 2010. – 310 с.
12. Пужаев А.В. Управленческие решения. – М.: КноРус, 2019. – 398 с.
13. Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения. – М.: Инфра-М, 2018. – 440 с.
14. Фатхутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник — М.: ЗАО "Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2017. – 360 с.

15. Цыгичко В.Н. Руководителю — о принятии решений. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2018. – 450 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/biznes-plan/258728*