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/nauchno-issledovatelskaya-rabota/60038

Тип работы: Научно-исследовательская работа

Предмет: Макроэкономика

Оглавление

Введение 3
1.Тенденции развития банковской сферы 5
2.Новые требования к работникам банков 12
3. Процедуры перехода ПАО «Сбербанк» в современный формат 18
4. Новые компетенции работников ПАО «Сбербанк» 20
Заключение 27
Список литературы 29

Сегодня цель ПАО «Сбербанк» – сохраняя лидирующие позиции среди банков России для бизнеса и населения, выйти на уровень конкуренции с ведущими технологическими компаниями.
В стратегии развития ПАО «Сбербанк» Г.Греф обозначил: «Мы перед собой поставили новую цель, новую задачу — достижение нового уровня конкурентоспособности, позволяющего нам конкурировать с технологическими компаниями, при этом оставаясь лучшим банком для наших клиентов» .
Ключевой фактор для превращения банка в универсальную технологическую компанию — построение экосистемы. Компании-лидеры стремятся стать экосистемами. Среди них существенного прогресса достигли такие ведущие технологические компании, как Alibaba, Tencent, Facebook, Google, Amazon, Apple и другие. Согласно данной стратегии банк создает и владеет технологической платформой, с помощью которой «эффективным образом агрегирует вокруг себя производителей товаров и услуг и на основе анализа поведенческих особенностей клиентов формирует для них лучшее предложение». То есть, по сути Сбербанк хочет предлагать клиентам в качестве посредника первого уровня услуги других компаний. Для этого есть предпосылки: на данный момент Сбербанк агрегирует у себя огромное количество данных о поведении клиентов, их привычках, благосостоянии и потребительском поведении.
Среди второстепенных задач отмечается улучшение клиентоориентированности и развитие ключевых навыков персонала.
направление ключевых ресурсов на развитие технологической базы и повышение данной компетенции у сотрудников.
В рамках процесса перехода на новый уровень реализации стратегии ПАО «Сбербанком» поставлено несколько значимых целей:
- сокращение количества физических офисов на 40% к 2020 году,
- максимальный переход на оказание электронных услуг,
- применение современных технологий он-лайн обслуживания для всех категорий клиентов,
- совершенствование он-лайн консультирования и сопровождения клиентов,
- развитие системы стимулирования продаж банковских продуктов и услуг в формате Digital .
Для реализации вышеуказанных целей ПАО «Сбербанк» необходимо изменить свой подход к оценке и развитию персонала и реализовать ряд значимых процедур:
- осуществить тотальную оценку и аттестацию персонала и выявить специалистов, имеющих потенциал наращивания компетенций в соответствии с новыми требованиями,
- определить новые компетенции, которыми должны обладать специалисты банка,
- сформировать программы отбора, адаптации, развития, обучения, в соответствии с новыми компетенциями.
Реализация данных процедур возможна при формирование собственных исследовательских и обучающих центров, которые будут адаптировать современные методики обучения и развития с учетом требований организации. Формы обучения и развития должны быть самыми разными и способными решать задачи по развитию компетенций как удаленно, так и в формате очного обучения.
Создание собственных образовательных Центров позволит привлекать для обучения лучших тьютеров и

преподавателей из бизнес-тренеров из разных областей бизнеса, что значительно расширит круг знаний и способность к их адаптации в работу специалистов.

4. Новые компетенции работников ПАО «Сбербанк»

Для достижения стратегических целей ПАО «Сбербанк» и обеспечения повышения его конкурентоспособности в соответствии с новыми требованиями экономики руководством банка обозначен новый подход к управлению персоналом и формированию кадрового состава.
Прежде всего, в ближайшее время произойдет тотальная оценка персонала с целью выявления специалистов с необходимым потенциалом наращивания компетенций, соответствующим новым требованиям.
Также будет произведено сокращение работников не менее чем на 30%, что обусловлено переходом на интернет-банкинг и систему безналичных платежей, и, как следствие, сокращение необходимости в контактном обслуживании клиентов в офисах.
В связи с новыми требованиями экономики и реализацией новой стратегии развития в Сбербанке уделяют пристальное внимание системному обучению и развитию всех целевых групп персонала. С этой целью Сбербанк проводит уникальные комплексные обучающие программы в различных современных форматах, которые разрабатываются на основе трендов и требований бизнеса и учитывают корпоративные компетенции Сбербанка, а также обеспечивает условия для самостоятельного развития в процессе работы.
В 2016 году разработана новая модель компетенций, которая основана на навыках XXI века и учитывает стратегические направления развития Сбербанка. Модель позволит сообщить новые ожидания от сотрудников, определить направления развития сотрудников для соответствия новым вызовам. Модель содержит шесть компетенций:
Клиентоцентричность – глубокое понимание потребностей клиентов и построение доверительных, долгосрочных отношений; проактивное формирование рыночных трендов и потребностей клиентов.
Решение проблем и системность мышления – способность решать проблемы, мыслить системно и критически, иметь когнитивную гибкость.
Управление результатом и ответственность – способность достигать результата, основываясь на дизайн-мышлении; создавать прототип и совершенствовать его до конкурентоспособного продукта или услуги.
Инновационность и digital skills – умение идти на обдуманные риски, участвовать в развитии трендов и технологий, быть любознательным, поощрять разнообразные модели мышления, стремиться к постоянным улучшениям.
Развитие командного духа и сотрудничество – умение взаимодействовать с коллегами и строить команды, вести открытый диалог, поддерживать наставничество и кросс-командное взаимодействие, быть приверженным принципам Agile и «бирюзовых» организаций.
Управление собой – способность к рефлексии, эмпатия, навыки коммуникации, управления энергией, умение разрешать конфликты .
Для специалистов - менеджеров среднего звеня одной из ключевых компетенций должна стать способность участия и интеграции в проектные группы и максимальная эффективность проектной работы.
Также специалистам банка нужно обладать способностью многоаспектного мышления и стратегического анализа, позволяющего осуществлять оценку изменений внешнего окружения и предвидеть последствия их влияния на клиентов и банк, умением разрабатывать решения, представляющие оптимальный вариант реакции банка на изменения внешней среды.
Специалисты, которые будут заниматься интеграцией и развитием новых «непрофильных» для банка продуктов и услуг должны быть максимально проактивны и нести в себе лучшие компетенции маркетолога и рыночного аналитика, интегратора идей и схем оптимизации коммуникаций с клиентом. Банку нужно будет привлекать работников таких специальностей как digital-маркетолог, seo-оптимизатор, Agile-менеджер, специалист по закупкам (в т.ч. ВЭД), проект-менеджер и т.п.
К работникам, осуществляющим текущую деятельность по реализации банковских продуктов и услуг предъявляются расширенный спектр требований к компетенциям и знаниям.
Банковский менеджер должен понимать:
• свою ответственность перед банком и его коллективом, а также регулирующими и контролирующими органами;
• задачи и проблемы, стоящие перед банком в данный момент, его концепцию развития и стратегию

управления, другие отличительные черты;
• особенности человеческих отношений в коллективе;
• необходимость постоянного пополнения и обновления своих знаний и навыков. Банковский менеджер должен знать:
• специфическую природу кредитных организаций, теорию и историю банковского дела в мире и в своей стране, а также стоящие перед ней проблемы;
• состояние банковской системы страны и тенденции ее развития во взаимосвязи с развитием всей экономики;

Список литературы

1. Будущее платёжных инструментов: что заменит наличку // Электронный журнал «Лайфхакер» Режим доступа: https://lifehacker.ru/2018/03/05/platyozhnye-instrumenty/?utm_source=Abomus&utm_medium=referral&utm_campaign=news (Дата обращения: 05.03.2019)
2. Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции [Текст]: учебное пособие / Л. П. Гаврилов. – М.: ИНФРА-М, 2014.
3. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России» // https://sber-info.ru
4. Панькова, М.К. Банковская конкуренция в российской экономике / М.К. Панькова, А.С. Шипулина // Научный альманах. – 2016. - №5-1. – С.180
5. Перова А. Е. Оценка развития электронной коммерции в международной торговле (на примере США, Стран ЕС и России) / А. Е. Перова, А. Н. Носов // Международный научно-исследовательский журнал. — 2016. — № 5 (47) Часть 1. — С. 140—144.
6. Тенденции развития банковских услуг в 2019 году // http://bank-rating.ru/статьи/тенденции-развития-онлайн-банковских-услуг-в-2019-году
7. Требования к банковским служащим // https://www.rusbanksinfo/article/Trebovaniya-k-bankovskim-sluzhashim.html

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/nauchno-issledovatelskaya-rabota/60038