

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-issledovatel'skaya-rabota/75586>

Тип работы: Научно-исследовательская работа

Предмет: Корпоративный менеджмент

Введение.....	3
1. Анализ эффективности системы управления корпоративной социальной ответственностью в ПАО Сбербанк России.....	4
2. Разработка предложения по совершенствованию системы управления корпоративной социальной ответственности.....	14
Заключение.....	18
Список литературы.....	20

Введение

Актуальность темы исследования заключается в том, что корпоративная социальная ответственность играет очень важную роль в содействии экономическому развитию страны. Корпоративная социальная ответственность - это концепция в соответствии, с которой организации должны осознавать, что их деятельность имеет свои последствия, которые оказывают воздействия на общество и государство. В этой связи становится понятно, что концепция корпоративной социальной ответственности помогает организациям строить свою хозяйственную деятельность таким образом, чтобы компании не только увеличивали свой капитал, но и содействовали улучшению благосостояния населения, путем выпуска качественной продукции и услуг, создания новых рабочих мест и устойчивой, стабильной экономической системы страны.

Цель работы - анализ системы управления корпоративной социальной ответственностью в ПАО Сбербанк России и разработка путей ее совершенствования.

Для достижения цели были поставлены следующие основные задачи:

- проанализировать систему управления корпоративной социальной ответственностью в ПАО Сбербанк России;
- разработать предложения по совершенствованию системы управления корпоративной социальной ответственности в ПАО Сбербанк России.

Объект исследования - ПАО Сбербанк России.

Предмет исследования - система управления корпоративной социальной ответственностью.

1. Анализ эффективности системы управления корпоративной социальной ответственностью в ПАО Сбербанк России

Система управления корпоративной социальной ответственностью в ПАО Сбербанк России осуществляется как во внутренней среде, так и во внешней. Если говорить о внешней среде, то в данной сфере наиболее приоритетными направлениями являются:

1. Поддержка малого бизнеса в России.

В российских отделениях Сбербанка обслуживается 1,1 миллионов клиентов малого бизнеса. В 2015 году клиентская база этой категории увеличилась на 127 тысяч клиентов, а объем выданных средств составил 361,4 млрд. рублей.

Для работы с клиентами малого бизнеса в Сбербанке развивается инфраструктура их обслуживания, особое место в которой занимают центры развития бизнеса (ЦРБ) - специализированные подразделения банка, осуществляющие комплексное обслуживание сегментов микро - и малого бизнеса, включая консультации и обучение предпринимателей. В 2015 году, по средствам очных семинаров и видеотрансляций в ЦРБ было

обучено около 30 тысяч человек.

Инфраструктура обслуживания малого бизнеса в Сбербанке представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Инфраструктура обслуживания малого бизнеса в ПАО Сбербанк

Тип точки обслуживания Количество

Офисы, обслуживающие корпоративных клиентов, их них: 1507

Универсальные отделения, обслуживающие как юридических лиц, так и индивидуальных предпринимателей

1256

Специализированные офисы, обслуживающие клиентов малого бизнеса, их них: 251

Центры развития бизнеса (ЦРБ) 100

В том числе с присутствием зоны Многофункционального центра государственных услуг 25

Сбербанк продолжает развивать формат ЦРБ, дополнив 25 офисов зонами многофункционального центра государственных услуг. В этих зонах предпринимателю предоставляется широкий перечень государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" (например, сдача отчетности в налоговые органы, регистрация прав на недвижимое имущество и др.). Это позволяет оказывать максимально широкий спектр нефинансовых сервисов для развития малого бизнеса на одной площадке и повышает его бизнес-эффективность.

Для поддержки предпринимателей в Сбербанке ведется активная деятельность по повышению их финансовой грамотности в онлайн пространстве. На портале Деловой игры в рамках школы малого бизнеса круглосуточно доступны более 160 видеокурсов от ведущих экспертов, а каждую неделю проходят онлайн семинары (вебинары) по всему спектру вопросов старта и ведения бизнеса. В 2015 году на портале "Деловая среда" было зарегистрировано 3,2 тысячи пользователей и 145 тыс. юридических лиц. Количество посещений сайта за время его существования превысило отметку в 4,8 млн. уникальных посетителей.

2. Обеспечение доступности финансовых услуг.

Развивая филиальную сеть, Сбербанк стремится достичь распоряжения удобного расположения офисов для максимального числа клиентов. С помощью технологий геомаркетинга выявляются места концентрации клиентов и открываются точки обслуживания вблизи мест их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках. В 2015 году было открыто 302 точки в новых местах, были перемещены 545 точек и закрыто 1138 точек по причине неэффективного расположения.

Для сохранения доступности услуг в малых селах на отдаленных территориях Сбербанк реализовал проект "электронная деревня", в рамках которого были проведены следующие мероприятия:

□ установлены интернет киоски для свободного пользования на площадках администраций и государственных учреждений с доступом к услугам банка через Сбербанк Онлайн и Сбербанк Бизнес Онлайн, личному кабинету операторов связи и portalу государственных услуг;

□ проведены встречи и обучение местного населения работе с сервисами дистанционного банковского обслуживания;

□ организованы работы активистов в населенных пунктах с целью продвижения онлайн-сервисов среди населения.

В 2016 году в проекте участвовали 6 территориальных банков и были открыты 104 точки в 11 регионах России:

Алтайском и Ставропольском краях, Тамбовской, Новгородской, Псковской, Томской, Кемеровской, Новосибирской, Кировской, Нижегородской и Оренбургской областях. С помощью этого проекта жители удаленных населенных пунктов смогут, не выезжая в районные центры, погасить кредит, оплатить штраф ГИБДД и услуги связи, внести коммунальные и налоговые платежи. Также жители сел и деревень смогут воспользоваться услугами портала "Государственные услуги": записаться к врачу, подать документы на получение паспорта и задать вопросы муниципальным властям. Доля точек обслуживания и банкоматов дочерних банков группы сбербанка, расположенных в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах представлена на рисунке 1.

Рисунок 1 - Доля точек обслуживания и банкоматов дочерних банков группы сбербанка, расположенных в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах

1. Конституция Российской Федерации Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993). - М.: Приор, 2019. - 62 с.

2. Абрамов, К.А. Социальная ответственность бизнеса глазами россиян / К.А. Абрамов // Бизнес и общество. - 2018. - № 45. - С.23-24.
3. Авадаева, И.В. Развитие институтов корпоративной социальной ответственности на микро - и мезоэкономических уровня / И.В. Авадаева. - Волгоград, 2015. - 25 с.
4. Агапцов, С.А. Мотивация труда как фактор повышения эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятия / С.А. Агапцов. - М.: Высшая школа, 2015. - 188 с.
5. Литовченко, С.Е. Корпоративная социальная ответственность: общественные ожидания / С.Е. Литовченко. СПб.: СПбГУ, 2015. - 271 с.
6. Межсекторное социальное партнерство. Развитие региональных моделей монография / под ред. Л.А. Осьмук. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. - 168 с.
7. Перегудов С.П. Крупная корпорация как субъект публичной политики / С.П. Перегудов. - М., 2014. - 198 с.
8. Перегудов, С.П. Корпоративное гражданство. Концепции, мировая практика и российские реалии монография / С.П. Перегудов, И.О. Семенов. - М.: Прогресс-Традиция, 2014. - 448 с.
9. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса / Ю.Ю. Петрунин. - М.: Дело, 2015. - 183 с.
10. Савицкая, Л.В. Корпоративная социальная ответственность - жертвы или выгоды / Л.В. Савицкая // Новый менеджмент. - 2015 - № 8. - С.8-15.
11. Отчет по корпоративной социальной ответственности ПАО "Сбербанк России" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://sberbank.ru>. (дата обращения 10.06.2019).

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-issledovatel'skaya-rabota/75586>