**Ухлічєва Ірина Валеріївна. Ситуаційний підхід до стратегічного планування банківських продуктів та послуг : Дис... канд. наук: 08.06.02 – 2002**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Ухлічєва І.В. Ситуаційний підхід до стратегічного планування банківських продуктів і послуг. - Рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.02. – Підприємництво, менеджмент та маркетинг - Донецький державний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, 2002.  У дисертації досліджено теоретичні та методологічні проблеми ситуаційного підходу до стратегічного планування банківських продуктів і послуг. Проаналізовано сучасні підходи до стратегічного планування, обґрунтовано вибір ситуаційного підходу до оцінки діяльності комерційного банку. Дано характеристику аналітичних інструментів, що використовуються у стратегічному плануванні.  Розроблено методичне забезпечення процесу стратегічного планування, наведено модель ситуаційного аналізу для оцінки позиції банку. Розроблено й описано процедуру аналізу банківських продуктів і послуг. Запропоновано методику оцінки конкурентоспроможності банківських продуктів і послуг та визначення рейтингу надійності комерційних банків. З метою виявлення найбільш важливих якісних показників банківської діяльності і визначення лідерів у сфері банківських послуг була розроблена анкета для клієнтів банку. | |
| |  | | --- | | У дисертаційній роботі показано роль і значення ситуаційного підходу до ревізії існуючої стратегії розвитку комерційних банків та її коректування, а також зроблено акцент на необхідності точної оцінки ситуації та її характеристики. Ситуаційний підхід передбачає звернення до практичного застосування усіх наявних у менеджера знань про банк і до формування адаптивного стилю управління.   1. Подано континіум підходів до управління, обґрунтовано доцільність використання ситуаційного підходу у стратегічному плануванні. Охарактеризовано найбільш розроблені ситуаційні теорії. Сформульовано основні принципи ситуаційного підходу. Представлено понятійний апарат. Дано трактування поняттям "ситуація" і "невизначеність" з точки зору ситуаційного аналізу. Вказано існування невизначеності умов і завдань у процесі опису ситуації. Наведено приклади відповідності ступеня невизначеності і ступеня структурованості ситуації. Показано, що винятково важливою є проблема вироблення механізму реалізації ситуаційного підходу. 2. У дисертації доводиться необхідність аналізу таких складних організацій, як комерційні банки, у контексті організаційного розвитку та організаційної трансформації. Показано взаємозв'язок і взаємозалежність таких понять, як організаційний розвиток і стратегічне планування. 3. Проаналізовано використані у процесі стратегічного планування аналітичні інструменти, їхні переваги і недоліки. Показано, що найбільш гнучким інструментом стратегічного планування, який дозволяє оцінити вплив зовнішнього і внутрішнього середовища на діяльність комерційного банку і визначити можливі варіанти стратегії, є аналіз SWOT. 4. Розробка стратегій пов'язана із визначенням того, наскільки можливості банку відповідають його конкурентному середовищу. Тому ситуаційний аналіз повинен містити в собі як зовнішній аналіз конкурентного середовища діяльності банку, так і внутрішній аналіз ресурсів і можливостей банку. З огляду на ці концептуальні передумови була розроблена модель ситуаційного аналізу. 5. Проведено аналіз ринку банківських послуг і продуктів. Дано визначення банківського продукту і банківської послуги, показано їхні особливості. 6. Визначено перелік показників, котрі дозволяють розраховувати рейтинг комерційних банків. Виділено групи абсолютних, відносних і динамічних показників. Запропоновано процедуру ранжирування банків за такими критеріями, як статичний, динамічний, повний і сукупний. Показано, як виробляється розрахунок рейтингу за сукупним критерієм. 7. Запропоновано угрупування комерційних банків за їхнім рейтингом у площині "надійність – рентабельність". 8. Основне конструктивне положення ситуаційного підходу – проектування такого середовища, у якому люди, що спільно працюють в організаціях і групах, можуть досягти поставлених цілей. З цією метою було сформовано поле ситуаційних перемінних, котре враховується під час аналізу положення комерційного банку.   9. Надано рекомендації щодо визначення стратегічного положення банку на основі аналізу SWOT. Аналіз проводився на основі банку “Південний”. У результаті проведеного аналізу банку “Південній” були запропоновані основні напрямки його стратегічного розвитку.  10. У роботі дано рекомендації зі створення служби особистого просування банківських послуг, виділено основні функції служби і вимоги, що висуваються до співробітників. | |