

Лобанова Т. Н.

Банки: организация и персонал. Практическое пособие — М.:

Издательская группа «БДЦ-пресс», 2004. — 448 с.

В настоящем пособии рассматриваются различные характеристики эффективных банковских организаций, базовые функции и организационные структуры банков, задачи структурных подразделений, системы управления банком, специфика информационного банковского обеспечения, организационные распорядки и коммуникации в банке, пути совершенствования деятельности банковского учреждения, в том числе маркетинг в банковском деле, поиск деловых партнеров, технология нововведений. Особое внимание уделено банковскому персоналу, в частности раскрываются способы подбора и расстановки банковских работников, мотивационные ценности, методы повышения результативности, особенности работы банковских команд, механизмы влияния организационной культуры на деятельность банка, отношения банковских служащих с клиентами. В пособии приводится технология организационного развития персонала банковских учреждений.

Книга предназначена для практических работников и руководителей банков, слушателей системы повышения квалификации, студентов факультетов банковского менеджмента и экономических факультетов вузов, банковских колледжей, а также для организационных консультантов, работающих в банковском бизнесе.

Содержание

Предисловие

Введение

Социальная и экономическая банковская среда.

Глава 1. Организация и структура банка

- 1.1. Банк как эффективная организация
- 1.2. Стратегия и функции банковского учреждения..
- 1.3. Выбор структуры банка
- 1.4. Задачи структурных подразделений и их взаимосвязи
- 1.5. Система управления банком
- 1.6. Режимы работы с информацией
- 1.7. Организационные распорядки и коммуникации в банке

Глава 2. Банковский персонал

- 2.1. Требования к сотрудникам банка
- 2.2. Способы подбора и расстановки банковских работников
- 2.3. Психология банкиров
- 2.4. Управленческие команды
- 2.5. Организационная культура

Глава 3. Совершенствование

Деятельности банковского учреждения

- 3.1. Факторы изменения и развития банковского учреждения
- 3.2. Маркетинг в банковском деле
- 3.3. Банковская информация и поиск деловых партнеров
- 3.4. Технология нововведений
- 3.5. Совершенствование системы управления банком
- 3.6. Организационное консультирование

Глава 4. Эффективность деятельности банковских служащих

4.1. Отношения банковских служащих с клиентами

4.2. Результативность деятельности управляющих

4.2. Методы улучшения мотивации и повышения результативности

4.3. Технология организационного развития персонала банковских учреждений

Заключение

(современные подходы к оптимизации деятельности банка)

Приложения

Приложение 1. Система ценностей фирмы «Эпл»

Приложение 2. Примеры материалов по стратегии развития банков

Приложение 3. Квалификационные характеристики по должностям работников Сберегательного банка Российской Федерации и его филиалов

Приложение 4. Примерные должностные инструкции работников банка

Приложение 5. Профессиограммы работников банка.

Приложение 6. Диагностические методы и методики оценки сотрудников, поступающих на работу в банк

Приложение 7. Методики диагностики банковской организации

Приложение 8. Примеры кейсов для командной оценки высших менеджеров банка

Приложение 9. Исследование организационной культуры банка

Приложение 10. Кейс 14. Жалобы клиентов

Приложение 11. Кейсы для оценки и обучения банковских служащих

Приложение 12. Применение технологии организационного развития в отдельном банке