

Обратная связь – «Голос клиента – закон». Активный сбор и анализ отзывов клиентов помогут выявлять проблемные области и улучшать общий клиентский опыт, словно прислушиваться к шепоту ветра.

Таким образом, повышение эффективности бизнес-процессов является ключевым фактором для достижения конкурентных преимуществ и удовлетворенности клиентов, подчеркивая важность внедрения современных технологий и подходов в управление.

Список использованных источников:

1. Акопян, Д. В. Автоматизация бизнес-процессов в сфере услуг / Д. В. Акопян // – : , 2024.

2. Алсалама А. Роль обратной связи в улучшении услуг / Алсалама А. – : , 2023

3. Ахметова А.И., Кожухова М.Т. персонализация туристического опыта: новые подходы к удовлетворению потребностей клиентов / Ахметова А.И., Кожухова М.Т. – : , 2024

4. Драган, В. К. Повышение эффективности бизнес-процессов в организациях. / В. К. Драган // – : , 2023.

5. Жазыкбаев, К. А., Акниязов, Н. Т. Стандартизация процессов и повышение качества / К. А. Жазыкбаев, Н. Т. Акниязов – : , 2024

6. Мандражи, З. Р. Анализ бизнес-процессов: методы и подходы. / З. Р. Мандражи // – : , 2022.

7. Шинкаренко, Т. О., Ткачева, А. В. Бизнес-аналитика как инструмент повышения эффективности предприятий / Т. О. Шинкаренко, А. В. Ткачева – : , 2023

8. Филатов, В. В., Женжебир, В. Н., Полянская, О. А., Петросян, А. Д. Роль инновационного маркетинга в стратегическом развитии предприятий и повышении конкурентоспособности их товаров и услуг / В. В. Филатов, В. Н. Женжебир, О. А. Полянская, А. Д. Петросян – : , 2024

© Попова А.А., Казакова Е.А., 2025

УДК 336.719

**РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ЗАО «МТБАНК»**

Правада Е.В., Коротина С.Р.

Научный руководитель Дём О.Д.

Учреждение образования «Витебский государственный технологический университет», Республика Беларусь, Витебск

Эффективность бизнес-процессов является важнейшим аспектом успешной деятельности любой организации, особенно в условиях конкурентного рынка банковских услуг. В современных условиях, когда банки стремятся удерживать и расширять свою клиентскую базу, вопрос

повышения эффективности становится актуальным. Закрытое акционерное общество «Минский транзитный банк» (ЗАО «МТБанк») – современный коммерческий банк, предоставляющий полный комплекс услуг корпоративным и частным клиентам. ЗАО «МТБанк» стал первым в Республике Беларусь банком с участием иностранного капитала. ЗАО «МТБанк» сталкивается с необходимостью оптимизации своих бизнес-процессов для обеспечения устойчивого развития и повышения удовлетворенности клиентов.

ЗАО «МТБанк» был основан в 1993 году и на сегодняшний день представляет собой универсальный банк, предоставляющий широкий спектр финансовых услуг, таких как кредит на приобретение потребительских товаров; вклады в белорусских рублях либо в иностранных валютах; банковские платежные карточки желаемого класса; выгоды расчетно-кассового обслуживания для бизнеса; услуги депозитарного хранения; оформление договоров на ведение зарплатного проекта. В последние годы банк стремится к внедрению современных технологий и практик управления, что позволяет ему сохранять конкурентные позиции на рынке. Однако, несмотря на достигнутые успехи, существует ряд проблем, связанных с эффективностью бизнес-процессов, что требует комплексного анализа и разработок стратегий оптимизации.

Анализ механизмов управления в банке позволит выявить основные аспекты, способствующие оптимизации бизнес-процессов, повышению финансовой устойчивости и улучшению качества обслуживания клиентов.

Органами управления ЗАО «МТБанк», согласно Уставу [1], являются Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет и Правление.

Организационная структура ЗАО «МТБанк» имеет следующую структуру: финансовое управление, включая отделы денежных рынков, валютного дилинга, ценных бумаг, депозитарий; управление корреспондентских отношений; управление риск-менеджмента; управление кредитных вложений; управление бухгалтерского учета, включая отделы внутрибанковских операций, баланса и организации учета; управление кассовых операций, включая отделы кассовых операций, операционная касса, инкассации; юридическое управление; управление информационных технологий, включая отделы программирования, сопровождения, связи и технического обеспечения; внутреннего аудита; управление хозрасчета и регулирования деятельности банка; управление безопасности; управление расчетов; управление по обслуживанию клиентуры, включая отделы по работе с юридическими лицами, по работе с физическими лицами, РКЦ, денежного обращения, привлечения и персонального обслуживания клиентов; управление казначейства; управление неторговых операций, включая отделы карт-центр, валютно-обменных операций; отдел маркетинга; управление по работе с персоналом; общий отдел; архив; канцелярия.

Анализ организационной структуры ЗАО «МТБанк», включая управления, отделы и самостоятельные отделы, позволяет выделить следующее: разнообразие отделов позволяет эффективно управлять специализированными процессами и обеспечить высокий уровень сервиса для клиентов. Присутствие самостоятельных отделов, таких как отдел маркетинга и архив, свидетельствует о комплексном подходе к внутреннему управлению и обеспечению сохранности информации и данных. Управление по обслуживанию клиентуры с разделением по работе с различными категориями клиентов позволяет ЗАО «МТБанк» адаптировать свои услуги к потребностям разнообразных аудиторий. Наличие управления информационными технологиями и управления риск-менеджмента, свидетельствует о высокой степени автоматизации процессов и вниманию к управлению рисками.

Также для анализа бизнес-процессов в ЗАО «МТБанк» использовались методы SWOT-анализа, стратегической карты и процессного подхода. SWOT-анализ (сокращение от Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) – это метод оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз банка, что позволяет оценить его эффективность бизнес-процессов и конкурентное положение на рынке [2].

Проведение SWOT-анализа может помочь банку лучше понять свою текущую позицию, идентифицировать области, которые требуют улучшения, и определить возможности, которые он может использовать для увеличения своего ресурсного потенциала. Это может быть особенно полезно при планировании и внедрении стратегий и мероприятий для привлечения депозитов и других источников финансирования [3]. В табл. 1 представлены результаты качественного SWOT-анализа ЗАО «МТБанк». Таблица 1 – SWOT-анализ ЗАО «МТБанк». Источник: составлено авторами на основе [2].

Сильные стороны	Слабые стороны
- высокий профессионализм сотрудников, возможность карьерного роста; - обширная клиентская база; - известность и узнаваемость на рынке; - стабильная прибыльность деятельности; - широкий перечень услуг; - технологическое обеспечение; - финансовая устойчивость.	- зависимость от экономической ситуации; - низкая адаптивность; - высокая конкуренция.
Возможности	Угрозы
- расширение сотрудничества с партнерами; - расширение количества банковских продуктов; - повышение лояльности клиентов; - распространение электронных услуг; - развитие информационных технологий, внедрение инноваций, тенденции к развитию; - увеличение ресурсной базы за счет привлечения новых клиентов.	- усиленная конкуренция; - социально-экономическая нестабильность; - киберугрозы; - рост процентных ставок по привлеченным средствам клиентов (увеличение стоимости привлеченных средств).

Проведенный SWOT-анализ ЗАО «МТБанк» выявил ключевые сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы, с которыми сталкивается банк в условиях современного рынка. Сильные стороны создают хорошие предпосылки для дальнейшего роста и развития. Однако, одновременно, присутствие слабых сторон указывает на необходимость представления проактивной стратегии оптимизации бизнес-процессов.

Возможности подтверждают потенциал роста и адаптации банка к изменениям в рыночной среде. В то же время, угрозы требуют строгого контроля и антикризисного управления.

На основании результатов SWOT-анализа можно предложить следующие подходы к повышению эффективности и оптимизации бизнес-процессов в ЗАО «МТБанк»:

1. Введение новых банковских продуктов с учетом современных потребностей клиентов может повысить конкурентоспособность и привлечь новых клиентов.

2. Инвестиции в информационные технологии. Увеличение финансирования на цифровизацию и автоматизацию процессов позволит снизить операционные затраты и время на выполнение рутинных услуг, а также улучшить качество обслуживания клиентов.

3. Улучшение адаптивности. Установление механизмов быстрой реакции на изменение рыночной ситуации позволит банку оставаться гибким. Это может включать регулярные тренинги для сотрудников по новым продуктам и услугам, а также проактивный подход к анализу потребностей клиентов.

4. Повышение клиентской лояльности. Разработка программ лояльности и индивидуального обслуживания для существующих клиентов создаст дополнительные стимулы для их удержания и привлечения новых.

5. Сотрудничество с новыми партнерами. Установление партнерских отношений с другими организациями, включая финтех-компании, позволит расширить доступ к новым технологиям и улучшить предлагаемые услуги.

6. Обучение и профессиональное развитие персонала. Инвестиции в постоянное обучение сотрудников должны стать приоритетом, чтобы поддерживать высокий уровень профессионализма и адаптации к изменениям в финансовом секторе.

7. Управление рисками. Создание эффективной системы управления рисками поможет минимизировать потенциальные угрозы, включая кибератаки и финансовые риски, связанные с изменениями в экономической ситуации.

Таким образом, на основе SWOT-анализа и предложенных путей повышения эффективности, ЗАО «МТБанк» может не только улучшить свои внутренние бизнес-процессы, но и повысить свою конкурентоспособность на рынке банковских услуг. Реализация описанных стратегий сыграет ключевую роль в устойчивом развитии банка в условиях динамичной экономической среды.

Список использованных источников

1. Устав Закрытого акционерного общества «МТБанк», зарегистрированный Национальным банком Республики Беларусь 14 марта 1994 года, регистрационный номер 38. – URL:

https://www.mtbank.by/upload/docs/General_docs/MTBank_Charter_01-01-2024.pdf (дата обращения: 09.03.2025). – Текст: электронный.

2. Вергей, С. А. Управление ресурсным потенциалом ЗАО «МТБанк».
– URL: https://rep.polessu.by/bitstream/123456789/31196/1/Upravlenie_resurnym_potentsialom.pdf (дата обращения: 09.03.2025). – Текст: электронный.

3. Жилкина, А. Н. Финансовый анализ : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / А. Н. Жилкина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 285 с. – Текст : непосредственный.

© Правада Е.В., Коротина С.Р., 2025

УДК 338.367

ЭКОНОМИКО-ПРАВОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ

Романова А.А.

Научный руководитель Ильин С.Ю.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)», Москва

Огромная народнохозяйственная роль юридических лиц, связанная с обеспечением устойчивости национальной экономики, служит причиной уделения им первостепенного внимания в вопросах стабильности функционирования для эффективного удовлетворения личных и неличных потребностей и достижения баланса их сочетания, необходимого для пропорционального соблюдения интересов социальных групп внутри государства и за его пределами в силу постоянно развивающихся процессов глобализации [3, 4, 9]. Отмеченный объективный факт по своей сущности означает актуальность темы, посвященной исследованию в области экономико-правовой безопасности организаций, проявляющейся в симбиозе проведения хозяйственных мероприятий и юридических (законодательных) норм [1, 6, 8]. Значимость такого исследования вызвана неделимостью базиса и надстройки (экономического и правового полей) в силу того, что юридические нормы напрямую воздействуют на затраты (расходы), определяющие результаты деятельности организаций (доходы и прибыль) и, тем самым, от них зависят ее эффект и эффективность [2, 5, 7, 10]. Следуя данным фактам, сформируем структуру, состоящую из элементов (факторов) экономико-правовой безопасности организаций, и автору она представляется в проведении аудита и приспособлении ими своей деятельности к различным льготам, предусмотренным нормами отечественного и международного законодательства, поскольку они выступают в качестве резервов хозяйственного роста, особенно в условиях