

**Анализ эффективности использования рабочего времени сотрудниками
коммерческого банка**

Аллахвердиева Ульвия АмрахКызы

Студент

Нижевартровский государственный гуманитарный университет, Факультет

экономики и управления, Нижневартовск, Россия

E-mail: undead_frix@mail.ru

Непременным условием активного экономического и социального развития предприятия банковской сферы деятельности является рациональное использование целого арсенала имеющихся ресурсов. Одним из самых значимых ресурсов можно назвать невосполнимый ресурс – рабочее время. Эффективное и рациональное использование рабочего времени, максимальное сокращение потерь рабочего времени сегодня актуальная проблема для многих российских предприятий.

Свидетельством повышенного интереса к данной теме являются многочисленные исследования зарубежных и российских ученых: Г. Форда, Ф. Тейлора, Г. Эмерсона, Дж. Лайкера, С. Кови, А.К. Гастева, Г.Х. Попова, П.М. Керженцева, Н.А. Сидорова, В.В. Гупалова, Г.А. Архангельского и др. Однако в большинстве своем работы были ориентированы на промышленное производство, плановую экономику, личное время. Тема эффективного использования рабочего времени сотрудниками коммерческого банка, с учетом отраслевой специфики, не получила широкого распространения, что и обусловило выбор направления исследования.

Цель работы – проанализировать организацию рабочего времени сотрудников банка, выявить степень нерационально использованного времени и рассмотреть возможные варианты сокращения потерь рабочего времени.

Базой исследования послужил филиал Нижневартовского отделения № 5939 ОАО «Сбербанк России» Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, отдел по работе с предприятиями. В состав отдела входят 21 человек, в том числе руководитель: 3 менеджера по зарплатным проектам, 3 специалиста по сопровождению на зарплатные проекты, 1 главный специалист по прямым продажам, 3 старших специалиста по прямым продажам, 10 специалистов по прямым продажам.

Клиентами отдела являются юридические лица, среди основных задач отдела – укрепление позиций банка на рынке, повышение интенсивность имеющихся взаимоотношений, а также увеличение количества клиентов. В настоящее время охват юридических лиц не превышает 60% от общего количества потенциальных клиентов. По мнению руководства «Сбербанка России» главными источниками конкурентного преимущества должно стать сочетание ресурсной базы банка, возможностей охвата клиентской базы и построения на базе существующих персонала и инфраструктуры банка первоклассной организации продаж и обслуживания клиентов [1].

Наблюдение за работой специалистов отдела по работе с предприятиями проводилось с 30 сентября по 21 декабря 2013 года, результаты наблюдений продемонстрировали следующие виды затрат рабочего времени сотрудниками в течение дня:

1. Планирование задач на рабочий день – 30 минут.
2. Получение задания от руководителя – 10 минут.

3. Консультации с руководителем по выполнению работы – 20 минут.
4. Введение данных в персональный компьютер – 110 минут.
5. Ожидание приема руководителем документов на подпись – 30 минут.
6. Контроль выполнения заданий – 15 минут.
7. Проведение анализа показателей, подготовка выводов – 30 минут.
8. Обеденный перерыв – 45 минут.
9. Телефонные консультации – 100 минут.
10. Отчет о проделанной работе – 20 минут.

Общее время затрат составило 410 минут. Так как рабочий день составляет 480 минут в день, можно констатировать, что потери рабочего времени в течение дня составляют 70 минут, а в течение года – 20720 минут (или около 345 часов).

Среди причин потерь времени сотрудниками банка в течение рабочего дня выявились следующие:

1. Неумение эффективно пользоваться компьютерными программами, по причине их частых обновлений.
2. Отсутствие приоритетов в списке поставленных задач рабочего дня.
3. Длительные ожидания приема руководителем результатов проделанной работы.

Исследовав методом наблюдений основные причины потерь рабочего времени сотрудниками отдела по работе с предприятиями Нижневартковского отделения № 5939 ОАО «Сбербанк России», можно предложить следующие меры по их сокращению:

1. Организовать обучение сотрудников без отрыва от производства по использованию современных программных продуктов и их приложений. Так как индивидуальное освоение в ходе рабочего процесса значительно снижает скорость обслуживания клиентов.

2. Организовать проведение тренинга на тему «Тайм-менеджмент», который сформирует у сотрудников знание и навыки грамотной расстановки приоритетов на рабочем месте и даст возможность повысить эффективность труда.

3. Провести изменения в организационной структуре отдела с назначением специалиста, который будет принимать отчеты сотрудников отдела по работе с предприятиями, в то время, когда руководитель отдела находится на встречах и презентациях. Либо расширить должностные обязанности одного из сотрудников отдела. Данная мера значительно снизит потери рабочего времени сотрудников, которые ожидают руководителя для сверки отчетов и получения новых инструкций.

Проведенное исследование продемонстрировало, что проблема потери рабочего времени актуальна для отдела по работе с предприятиями Нижневартковского отделения «Сбербанк России». Задержки при обслуживании значительно влияют на имидж и репутацию банка, а также снижают уровень его конкурентоспособности на рынке банковских услуг. Современная жизнь отличается высоким уровнем динамики и потеря невосполнимого ресурса – времени, во многом является главной причиной, по которой клиенты банка отказываются от услуг банка, а это может стать одной из причин снижения его доходов.

Литература

1. Доклад «Сбербанк-21 - будущее»: www.sber21.fom.ru/book/node/complex/182