



## **Введение**

Актуальность. Любая организация находится и функционирует в среде. Каждое действие всех без исключения организаций возможно только в том случае если, среда допускает его осуществление. Внутренняя среда является источником ее жизненной силы. Она заключает в себе потенциал, необходимый для функционирования организации, но в это же время может быть источником проблем и даже ее гибели. Внешняя среда является источником, питающим организацию ресурсами.

Организация находится в состоянии постоянного обмена с внешней средой, обеспечивая тем самым себе возможность выживания. Поэтому эти моменты должны быть предметом постоянного внимания со стороны менеджера. В условиях рыночной экономики умение выделить и проанализировать элементы организации и внешние факторы является залогом успеха фирмы. Для анализа среды организации могут быть использованы методы стратегического менеджмента.

Цель данной работы состоит в рассмотрении влияния внешней среды на деятельность организации.

Для достижения поставленной цели выделим следующие задачи:

1. рассмотреть элементы внешней среды организации и степень их влияния на организацию, их взаимосвязь;
2. провести анализ внешней среды ООО «Сетелем банк» методом PEST-анализа

Объект исследования - ООО "Сетелем банк"

Предмет исследования — влияние внешней среды на деятельность организации.

## **Глава 1. Внешняя среда фирмы**

### **1.1. PEST-анализ**

PEST — анализ — это инструмент, предназначенный для выявления политических (Policy), экономических (Economy), социальных (Society) и технологических (Technology) аспектов внешней среды, которые могут повлиять на стратегию компании. Политика изучается потому, что она регулирует власть, которая в свою очередь определяет среду компании и получение ключевых ресурсов для её деятельности. Основная причина изучения экономики это создание картины распределения ресурсов на уровне государства, которая является важнейшим условием деятельности предприятия. Не менее важные потребительские предпочтения определяются с помощью социальной компоненты PEST — Анализа. Последним фактором является технологическая компонента. Целью её исследования принято считать выявление тенденций в технологическом развитии, которые зачастую являются причинами изменений и потерь рынка, а также появления новых продуктов.

## **Глава 2. Анализ внешней среды ООО «Сетелем банк»**

### **2.1 Общая характеристика организации**

«Сетелем Банк» ООО — совместное предприятие ПАО Сбербанк и BNP Paribas Personal Finance (БНП Париба Персонал Финанс), подразделения потребительского кредитования Группы BNP Paribas (БНП Париба). Банк специализируется на предоставлении потребительских кредитов, в том числе кредитов на приобретение автотранспортных средств и мотоциклов, а также выдаче кредитов наличными и предлагает клиентам наиболее востребованные на сегодняшний день кредитные продукты и качественный послепродажный сервис.

По данным «Мониторинга рынка розничных банковских услуг» исследовательской компании Frank RG, «Сетелем Банк» ООО является крупнейшим на российском рынке банком по доле выданных автокредитов в декабре 2019 года и лидирует по объему портфеля автокредитов на 01.01.2020.

Сетелем Банк представлен в 70 регионах Российской Федерации и сотрудничает с более чем 2 600 дилерскими центрами, благодаря чему продукты автокредитования Банка доступны самому широкому кругу клиентов.

Сотрудничество с автопроизводителями, а также активное участие Банка в специальных программах Правительства РФ и Минпромторга, направленных на

поддержку автомобильной промышленности и стимулирование спроса на автомобили, позволяет Банку предоставлять клиентам большой выбор программ кредитования и предлагать выгодные условия автокредитования.

Кредиты наличными Сетелем Банка отличает быстрота одобрения и максимальный комфорт для клиентов — дебетовую карту с зачисленными на ее счет заемными средствами клиенту доставят по удобному адресу — в офис или домой.

Качество предоставляемых Сетелем Банком услуг подтверждено «Народным рейтингом» банков крупнейшего финансового портала Banki.ru: Сетелем Банк находится на топ-позициях данного рейтинга, который строится на основе отзывов посетителей Banki.ru об уровне обслуживания и качестве услуг банков.

Согласно Рейтингу качества претензионной работы банков за 2017 год, подготовленному ОНФ «За права заемщиков», Сетелем Банк вошел в топ-4 банков, получивших максимальное число баллов по качеству работы с жалобами клиентов. Сетелем Банк был отмечен экспертами ОНФ «За права заемщиков» за активность обратной связи и большую долю позитивных отзывов.

## 2.2. PEST-анализ деятельности ООО «Сетелем банк»

PEST – анализа внешней среды ООО «Сетелем банк» представлен в таблице ниже.

PEST – анализ внешней среды ООО «Сетелем банк»

Факторы	Важность	Сила влияния	Направленность влияния	Степень важности фактора	Описание и комментарии
---------	----------	--------------	------------------------	--------------------------	------------------------

**1. Политико-правовые**

**2**

1.1. Изменение законодательства	3	3 1	9	Необходимость изыскания финансовых ресурсов
1.2. Правительственная политика	1	1 -1	-1	Риск возникновения новых законов
1.3. Установленные законом нормативы	3	2 -1	-6	Жесткие стандарты
<b>2. Экономические факторы</b>			<b>-5</b>	
2.1. Колебание рыночной конъюнктуры, цен, курсов	3	3 -1	-9	Длительный срок окупаемости инвестиций
2.2. Финансовое состояние банка	2	3 1	6	Улучшение финансовых показателей
2.3. Инфляция	1	2 -1	-2	Увеличение стоимости услуг
<b>3. Социально-культурные факторы</b>			<b>-5</b>	

3.1. Возрастающие потребности населения	2	2 1	4	Ужесточение требований к услугам
3.2. Изменение стиля жизни потребителей	3	3 -1	-9	Изменение представлений об услугах
<b>4. Технические факторы</b>			<b>9</b>	
4.1. НТП в банковской сфере	3	3 1	9	Появление новых технологий и оборудования

Позитивное влияние на ООО «Сетелем банк» оказывают факторы:

- технико- технологические;
- политико-правовые.

Негативное влияние оказывают:

- экономические;
- социальные.

## Заключение

Анализ среды — это очень важный для выработки стратегии ООО «Сетелем банк» и очень сложный процесс, требующий внимательного отслеживания происходящих в среде процессов, оценки факторов и установления связи между факторами и теми сильными и слабыми сторонами организации, а также возможностями и угрозами, которые заключены во внешней среде.

## Список литературы

1.Официальный сайт- <https://www.cetelem.ru/>

2.<https://finzz.ru/pest-analiz-predpriyatiya-primer-matrica-vyvody.html>