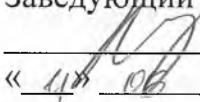


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ
ПРОЕКТАМИ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

 Л.В. Гринцевич

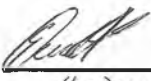
« 11 » 06 2018 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

«Повышение эффективности деятельности кредитно-финансовой организации
на основе инновационного подхода (на примере ЗАО «Альфа-Банк»)»

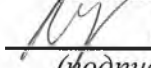
Специальность 1 – 27 03 01 «Управление инновационными проектами
промышленных предприятий»

Обучающийся группы 10507113

 08.05.2018
(подпись, дата)

Е.С. Дашук


Руководитель

 11.06.18
(подпись, дата)

Л.В. Гринцевич,
канд.экон.наук, доцент

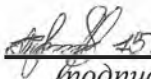
Консультанты:

по организационно-экономическим
вопросам

 11.06.18
(подпись, дата)

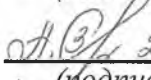
Л.В. Гринцевич,
канд.экон.наук, доцент

по организации внешнеэконо-
мической деятельности

 15.05.2018
(подпись, дата)

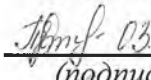
Г.В. Прибыльская

по конструкторско-
технологическому разделу

 29.05.2018
(подпись, дата)

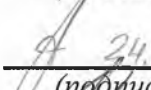
А.А. Заболотец

по применению экономико-
математических методов и ЭВМ

 03.05.2018
(подпись, дата)

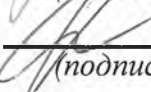
Е.О. Пищало

по охране труда

 24.04.18
(подпись, дата)

И.А. Батяновская

Ответственный за нормоконтроль

 10.06.18
(подпись, дата)

Т.К.Савко

Объем работы:

расчетно-пояснительная записка – 172 страниц

графическая часть – 15 листов

магнитные (цифровые) носители – 1 единица

Минск 2018

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 172 с., 39 рис., 65 табл., 41 источник, 5 прил.

**БАНК, ИННОВАЦИИ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ,
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, РИСКИ**

Объект исследования – коммерческая организация ЗАО «Альфа-Банк».

Предмет исследования – система дистанционного обслуживания клиентов в ЗАО «Альфа-Банк».

Цель работы: на основе современных тенденций в развитии банковской отрасли разработать предложения по усовершенствованию систем дистанционного обслуживания клиентов в ЗАО «Альфа-Банк».

Методы исследования: сравнительного анализа, балансовый, экспертных оценок, экономико-математические и графические.

Исследования и разработки: проведено исследование наиболее частых вопросов, возникающих у клиентов, выявлены слабые стороны функционирования систем дистанционного обслуживания и предоставляемых услуг в ЗАО «Альфа-Банк», предложены пути совершенствования данной системы и разработано предложение по внедрению сервиса переводов с карты на карту двумя способами.

Область возможного практического применения: в практической деятельности коммерческой организации ЗАО «Альфа-Банк».

Технико-экономическая, социальная значимость: возможность повышения эффективности работы отдела дистанционного обслуживания клиентов и повышение качества предоставляемых услуг путем внедрения предложенных мероприятий, привлечение новых клиентов, увеличение прибыли.

Студент-дипломник подтверждает, что приведенный в дипломном проекте расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса, все заимствованные из литературных источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на авторов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- Барнева, А.Ю. Инновация как экономическая категория [Текст] / А.Ю. Барнева // Инновации. - 2007. - № 9. - С.61-63.
- Синки, Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг [Текст] / Дж. Синки. - 6-е изд. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 1024 с.
- Вертакова, Ю.В. Управление инновациями: теория и практика: учеб. пособие [Текст] / Ю.В. Вертакова, Е.С. Симоненко. - М.: Эксмо, 2008. - 432 с.
- Бригхэм, Ю. Финансовый менеджмент [Текст]: полный курс: в 2-х т. / Ю. Бригхэм, Л. Гапенски. - СПб: Экономическая школа, 2010.
- Шубин, К.А. Управление банковскими инновациями на рынке дистанционного банковского обслуживания на основе оценки экономической эффективности: дис. канд. экон. наук / К.А. Шубин. - Пермь, 2017. - 284 с.
- Евдокимова, С.С. Системы удаленного банковского обслуживания как инструмент многоформатного взаимодействия с клиентом [Текст] / С.С. Евдокимова // Финансы и кредит. - № 39. - 2013. - С.37-44.
- Юленкова, И.Б., Тарадаева, А.В. Развитие финансовой инфраструктуры инновационного бизнеса / И.Б. Юленкова, А.В. Тарадаева // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2012. - № 2. - С. 16-23.
- Серебряков, С.В. Финансовые инновации: необходимость и достаточность [Текст] / С.В. Серебряков // Организация и управление. - 2001. - № 4. - С.6-11.
- Смовженко, Т.С. Инновационные стратегии зарубежных банков [Текст] / Т.С. Смовженко, С.Б. Егорычева // Деньги и кредит. - 2010. - № 8. - С. 51-56.
10. Свободный словарь терминов, понятий и определений по экономике, финансам и бизнесу [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://termin.bpsd.ru/publ/19-1-0-28750>.
11. Гильманова, Р.И. Методы оценки экономической эффективности инноваций с учетом их жизненного цикла [Текст] / Р.И. Гильманова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал / Режим доступа: <http://www.uecs.ru/marketing/item/391-2011-04-25-07-58-50>.
12. Кондрашов, В.А. Риск банковских инноваций как неотъемлемая часть системы банковских рисков [Текст] / В.А. Кондрашов // Финансы и учет. - 2011. - № 3 (5). - С. 4-6.
13. Банковские риски [Текст] / под ред. О.И. Лаврушина и Н.И. Валенцевой. - М.: КНОРУС, 2007. - 232 с.
14. Фищенко, О.Н. Особенности оценки инновационных рисков [Текст] / О.Н. Фищенко, А.В. Халаимова // Маркетинг I менеджмент инноваций. - 2011 (2). - № 4. - С. 52-57.
15. Официальный сайт закрытого акционерного общества «Альфа-Банк» [Электронный ресурс]. - Электронные данные. - Режим доступа: <https://www.alfabank.by> - Загл. с экрана. - Яз. рус.
16. Романова Л.Е. Анализ хозяйственной деятельности: Краткий курс лекций. - М.: Юрайт - Издат, 2007. - 411 с.

Закон Республики Беларусь «О бухгалтерском учете и отчетности» от 25.06.2004 г. № 42-3 с изменениями и дополнениями // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь от 05.09.2003 №8/9975 [Текст]. — Мн.: Информбанк — Л., 2004. — 134 с.

Экономика предприятия / Под ред. В.Я. Хрипача. — Мн.: Экономпресс, 2007. — 464 с.

Постановление Министерства финансов Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 89 «Об утверждении типового плана счетов бухгалтерского учета и инструкции по применению типового плана счетов бухгалтерского учета» [Текст]. — Мн.: Информбанк — Л., 2013. — 97 с.

Отчет о прибылях и убытках [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting> (дата обращения: 10.05.2017)

Финансовая отчетность по МСФО [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting> (дата обращения: 10.05.2017)

Годовая аудированная отчетность ЗАО Альфа-Банк по НСФО [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting> (дата обращения: 10.05.2017)

Методические рекомендации по дипломному проектированию для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии» / А.М. Темичев [и др.] ; под общ. ред. А.М. Темичева. — Минск: ФУАинформ, 2015. — 144 с.

Официальный сайт Национального статистического комитета Республики Беларусь [Электронный ресурс]. — Электронные данные. — Режим доступа: <http://belstat.gov.by/homep/ru/struct/main.php> — Загл. с экрана. — Яз. рус.

Бердникова, Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Текст] / Т.Б. Бердникова. — М.: ИНФРА-М, 2010. — 376с.

Бухгалтерский учет [Текст]: учебник / А.И. Балдинова, Т.Н. Дементей, Е.И. Завидова и др. - 5-е изд., перераб и доп. -- Мн.: Выш. шк., 2010. - 685 с.

Грузинов, В.П. Экономика предприятия [Текст]: учебник для вузов / В.П. Грузинов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2010. - 535с.

Джеймс, К. Ван Хорн. Основы финансового менеджмента [Текст]: К. Ван Хорн Джеймс. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 253 с.

Лукаевич, И.Я. Анализ финансовых операций. Методы, модели, техника вычислений [Текст]: учебн. пособие для вузов / И.Я. Луксевич. - М.: Финансы, ЮНИТИ, 2011. - 413 с.

Лукаевич, И.Я. Финансовый менеджмент [Текст]: И.Я. Лукаевич. - М.: , 2012. - 273 с.

Рейтинг 10 самых удачных мобильных приложений [Электронный ресурс]. — Электронные данные. — Режим доступа: http://www.deloitte.com/assets/DcomRussia/Local%20Assets/Documents/FSI_services/Mobile_banking_web.pdf.

Банк будущего. Обзор устройств для банка будущего [Электронный ресурс] —

ежим доступа: <http://venture-biz.ru/tekhnologii-innovatsii/192-bankbudushego>.

Найт, Ф.Х. Риск, неопределенность и прибыль [Текст] /Ф.Х. Найт.- Центр волюционной экономики, перевод на русский язык, Издательство «Дело», оформление, 2003. - 360 с.

Официальный сайт Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.nalog.by> – Загл. с экрана. – Яз. рус.

Маляренко, А.Д. Конструкторско-технологическое обеспечение производства: Метод. пособие по дипломному проектированию для студентов экономических специальностей / А.Д. Маляренко. – Мн.: ВУЗ-ЮНИТИ, 2007. – 119 с.

Руководство к решению задач математического программирования в среде MS Excel / С.М.Козлов, В.П.Грибкова. – Мн.: ВУЗ-ЮНИТИ, 2007. – 61 с.

Санитарные нормы и правила "Требования к микроклимату рабочих мест в производственных и офисных помещениях" утвержденным постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь "Требования к микроклимату рабочих мест в производственных и офисных помещениях" от 30.04.2013г. №33.

Санитарные нормы и правила «Требования к производственной вибрации, вибрации в жилых помещениях, помещениях административных и общественных зданий», утвержденных Постановлением Министерства здравоохранения РБ 26.12.2013 №132.

Санитарные нормы и гигиенические нормативы "Гигиенические требования к электромагнитным полям в производственных условиях", установленные Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь №69 от 21.06.2010 г.

Сорокина, А.И. Методические рекомендации по выполнению дипломной работы для студентов специальностей 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии», 1-26 02 03 «Маркетинг», 26 02 01 «Бизнес-администрирование» Раздел внешнеэкономическая деятельность предприятия / А.И. Сорокина ; под. ред. А.М. Темичева. – Минск : ФУАинформ, 2015. – 60 с.

Borio C. Procyclicality of the Financial System and Financial Stability: Issues and Policy Options [Электронный ресурс] / С. Borio , С. Furfne, Р. Lowe // Режим доступа: <http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap01a.pdf>.