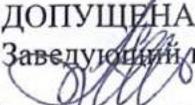


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА «БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой

Е.В. Бертош
«23» сентября 2024 г.

**РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

«Разработка и бизнес-администрирование проекта по созданию колл-центра
для филиала «Столбцовское производственное управление» УП
«МИНСКОБЛГАЗ»

Специальность 1 – 26 02 01 «Бизнес-администрирование»

Специализация 1 – 26 02 01 01 «Бизнес-администрирование в сфере
производства и услуг»

Обучающийся
группы 10503320


(подпись, дата)

А.А. Радиванович

Руководитель


(подпись, дата)

А.А. Подупейко

Консультанты:

по организационно-
экономическим вопросам


(подпись, дата)

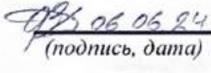
А.А. Подупейко

по организации
внешнеэкономической
деятельности


(подпись, дата) 14.06.24

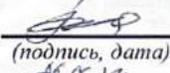
И.В. Соловьёва,
канд. пед. наук

по конструкторско-
технологическим вопросам


(подпись, дата) 06.06.24

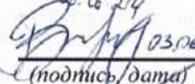
О.В. Дьяченко,
канд. техн. наук, доцент

по применению экономико-
математических методов и ЭВМ


(подпись, дата) 06.06.24

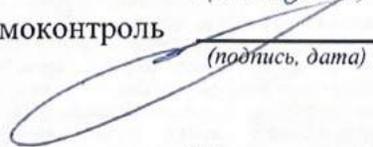
А.Е. Филиченок

по охране труда


(подпись, дата) 03.06.24

Е.Н.Вершеня

Ответственный за нормоконтроль


(подпись, дата)

И.В. Устинович,
канд. экон. наук, доцент

Объем работы:

расчетно-пояснительная записка – 162 страниц;
графическая часть – 12 листов;
магнитные (цифровые) носители – 1 единиц.

Минск 2024

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 162 с., 31 рис., 60 табл., 26 источников, 2 прил.

УЛУГИ, КОЛЛ-ЦЕНТР, ГАЗИФИКАЦИЯ НАСЛЕНЕНИЯ, БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ, ТЕХНОЛОГИИ БИЗНЕСА, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Объектом исследования является филиал «Столбцовское производственное управление» УП «МИНСКОБЛГАЗ».

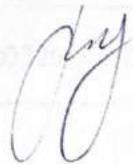
Предметом исследования являются производственно-хозяйственная деятельность филиала «Столбцовское производственное управление» УП «МИНСКОБЛГАЗ».

Целью данной работы является экономическое обоснование разработки и бизнес-администрирования проекта по созданию колл-центра для филиала «Столбцовское производственное управление» УП «МИНСКОБЛГАЗ». Внедрение данного проекта позволит автоматизировать работу предприятия с целью снижения нагрузки на его сотрудников, уменьшения количества ошибок, увеличения скорости работы и усовершенствования работы предприятия.

Методом исследования в данной дипломной работе является изучение и анализ существующих научных источников по теме исследования, анализ имеющихся данных, сравнение объектов по критериям, изучение предоставленной информации на предприятии.

Внедрение новой услуги позволит повысить эффективность деятельности предприятия.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их автора.



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бизнес-администрирование: пособие по дипломному проектированию для студентов специальности 6-05-0412-02 «Бизнес-администрирование» / А.Л. Ивашутин[и др.] – Минск: Новое знание, 2024. – 244 с.
2. Котельников, И.А. Основы управления персоналом: учеб. пособие / И.А. Котельников. - Минск: Издательство РАГС, 2010. - 320 с.
3. Базаров Т. Ю. Психология управления персоналом. Теория и практика: Практикум/ Базаров Т. Ю. – Минск: Издательство ИМП –2016. – 35 с.
4. Шекшня С. В. Управление персоналом современной организации/ Шекшня С. В. Москва: Издательство ВШЭ, 2007. – 67 с.
5. Магура М. И. Организация обучения персонала компании / Магура М. И., Курбатова М. Б. – Москва: Бизнес-школа Интел-Синтез. – 2003.
6. Генкин, Б.М. Управление персоналом: учебник / Б.М. Генкин. - Москва: Издательство МИЭМП, 2012. – 480 с.
7. Базаров Т. Ю. Социально-психологические аспекты подбора персонала в организациях / Базаров Т. Ю. // МОЛОДЫЕ ИССЛЕДОВАТЕЛИ ОБРАЗОВАНИЯ. Выпуск 31: сборник / под ред. Базаров Т. Ю. – 2017. – С. 269.
8. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: учебник / А.Я. Кибанов. – Москва: Издательство Проспект, 2014. - 640 с.
9. УП МИНСКОБЛГАЗ [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.mog.by/>.
- 10.Ивашутин, А. Л. Альбом бизнес-процессов: пособие по дисциплинам «Бизнес-администрирование на малых и средних предприятиях», «Предпринимательская деятельность», «Проектирование бизнес-процессов» для студентов специальности 1-260201«Бизнес-администрирование» /А. Л. Ивашутин. – Минск: БНТУ, 2010. – 72 с.
- 11.Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/>.
- 12.Realt.by [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://realt.by/rent/>.
- 13.Министерство энергетики Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://minenergo.gov.by/>
- 14.Электронный учебно-методический комплекс по учебной дисциплине «Организация предпринимательской деятельности» для специальности «Бизнес-администрирование» [Электронный ресурс] /Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Бизнес-администрирование»; сост., Монтик О. Н., Бертош Е.В. – Электронные данные. – Минск : БНТУ, 2022. – Режим доступа: <https://rep.bntu.by/handle/data/54967>

15. Григолец П. С. К вопросу о сходстве и различии понятий «фонд оплаты труда» и «фонд заработной платы»: справочник. В 2 т. / под ред. Григолец П. С. – Минск. : Первая ступень в науке. – 2018. – 61 с.
16. Лопатова Н. Г. Внедрение цифровых технологий в организациях Республики Беларусь: состояние и проблемы развития. / Лопатова Н. Г. – Минск, БГЭУ, 2021. – 53 с.
17. Климук В. В. Факторный анализ эффективности использования материальных ресурсов в промышленности : справочник. В 3 т. / под ред. Климук В. В. – Москва : Экономика и предпринимательство. – 2015. – С. 799-802.
18. Порядок начисления и дифференциация заработной платы работников бюджетных организаций Республики Беларусь в разрезе видов экономической деятельности / Алексеенко Н. А. [и др.]. – Минск. : Экономика. Бизнес. Финансы. – 2020. – С. 29-35.
19. Волошин Д. А. Внутренний аудит системы управленческого учета на предприятии : справочник. В 2 т. / под ред. Волошин Д. А. – Минск : Экономический анализ: теория и практика. – 2007. – С. 52-57.
20. Коржов В. С. Антикризисное управление / Коржов В. С. – Минск : БГУ. – 2009. – С. 29-35.
21. Керимова Ч. В. Учетно-аналитическое обеспечение разработки и реализации рекламных проектов / Керимова Ч. В. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков» – 2020. – 15 с.
22. Денисенко Е. С. Экономическая сущность понятия «Активы» и их классификация / Денисенко Е. С. – Москва : Актуальные вопросы экономических наук. – 2015. – С. 111.
23. Программный комплекс поддержки модернизации технических систем : справочник. В 7 т. / под ред. Кизим А. В. – Москва : Моделирование, оптимизация и информационные технологии. – 2019. – Т. 7. – С. 324.
24. Методические указания к выполнению раздела «Охрана труда» в дипломных проектах для студентов специальностей 1-25 01 07 « Экономика и управление на предприятии», 1-26 02 01 «Бизнес-администрирование», 1-26 02 03 «Маркетинг», 1-27 03 02 «Управление дизайн-проектами на промышленном предприятии» [Электронный ресурс] / Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Охрана труда»; сост.: Лазаренков А. М., Мордик Е. В. – Электронные данные. – Минск : БНТУ, 2018. – Режим доступа: <https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/48294>.
25. Коровин Н. К. Особенности методики расследования нарушений правил охраны труда при работе на персональном компьютере / Коровин Н. К., Рыбаченко А. Ю. – Минск : Наука. Промышленность. Оборона. – 2016. – С. 252-256.
26. Курс лекций «Охрана труда» [Электронный ресурс] / Белорусский национальный технический университет, Кафедра «Охрана труда»;

сост.: Лазаренков А. М., Фасевич Ю. Н. – Электронные данные. – Минск
: БНТУ, 2019. – Режим доступа: <https://rep.bntu.by/handle/data/53479>.