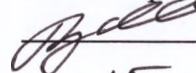


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И ГУМАНИТАРИЗАЦИИ
КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой, профессор

 В.Ф.Володько

подпись

«15» 06 2018 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА РИЭЛТОРСКОЙ УСЛУГИ
АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ**

Специальность 1- 26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

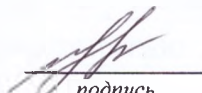
Направление 1- 26 02 02 - 04 Менеджмент (недвижимости)

Студент 10801314
группы


подпись

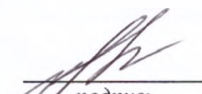
Г.А. Ануфрикова

Руководитель
(ст. преподаватель)


подпись

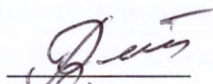
И. В. Унукович

Консультанты:
по управленческой и
по экономической части
(ст. преподаватель)


подпись

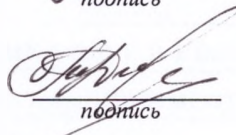
И. В. Унукович

по технологической части
(к.э.н., доцент)


подпись

О. М. Володько

Ответственный за нормоконтроль
(ст. преподаватель)


подпись

Т. В. Данильченко

Объем работы:
дипломная работа – 85 страниц;
графическая часть – 10 листов А4;
цифровые носители – 1 диск.

Минск 2018

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 85 стр., 12 рисунков и схем, 11 таблиц,
30 использованных источников

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

Цель дипломной работы – анализ задач и целей менеджмента качества, разработка процесса по улучшению качества услуг.

Объект дипломного исследования – компания ЧУП «ДИАНЭСТ».

Задачи дипломного исследования:

1. Исследовать сущность, цели, функции менеджмента качества.
2. Провести финансовый анализ хозяйственной деятельности ЧУП «ДИАНЭСТ».
3. Разработать программу по улучшению качества услуг в ЧУП «ДИАНЭСТ».
4. Разработать технологию реализации предлагаемой программы.

При проведении исследования была дана финансовая оценка исследуемого предприятия, разработан процесс улучшения качества риэлторских услуг.

Научная новизна состоит во внедрении на предприятие отделов маркетинга и аренды с учетом специфики работы предприятия, что позволит увеличить клиентскую базу и расширить границы предприятия на рынке недвижимости.

Область практического применения результатов – агентства недвижимости.

Приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные из литературных источников идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.



(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами: пер. с англ. / М. Армстронг. – СПб.: Питер, 2004. – 832 с.
2. Бизнес-планирование: учебное пособие / Э.М. Гайнутдинов, Л.И. Поддерегина. – Минск: Высш.шк., 2011. – 218 с.
3. Бодди, Д. Основы менеджмента: пер. с англ. / Д.Бодди, Р. Пейтон. – СПб.: Питер, 1999. – 816 с.
4. Бохан, Ф.В. Риэлтерские услуги: правовые вопросы / В.Ф. Бохан. – Минск: Дикта, 2009. – 348 с.
5. Васькин, В.В. Правовые риски при совершении сделок с недвижимостью / В.В.Васькин, Р.Р. Мусафин. // Жилищное право. – 2010. – №6. – С. 115-120.
6. Володько, В.Ф. Практикум по выполнению дипломной работы: метод. пособие / В.Ф. Володько. – Минск: БНТУ, кафедра менеджмента, 2012.
7. Гражданский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Республики Беларусь, 7 декабря 1998 г. // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «Юр-Спектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
8. Дипломная работа: методическое пособие по выполнению ДР / Под ред. В.Ф. Володько. – Минск: БНТУ, кафедра менеджмента, 2018.
9. Жилищный кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс]: Кодекс Респ. Беларусь, 28 авг. 2012 г., № 428-З // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
10. Жук, А.В. Купля-продажа жилого дома: основы правового регулирования / А.В. Жук // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «Юр Спектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2015.
11. Задачи отдела маркетинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gd.ru/articles/3637-otdel-marketinga>. Дата доступа: 17.05.2018
12. Кодекс Республики Беларусь о земле: Кодекс Республики Беларусь, 23 июля 2008г. // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «Юр Спектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.

13. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент: монография / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2012. – 816с.
14. Менеджмент недвижимости: пособие для студентов специальности 1-26 02 02 «Менеджмент (по направлениям)» / Л. М. Лапицкая, М. В. Голуб; М-во образования Респ. Беларусь, Гомел. гос. техн. ун-т им. П. О. Сухого. – Гомель: ГГТУ им. П. О. Сухого, 2015. – 84 с.
15. Об оценочной деятельности в Республике Беларусь: Указ Президента Республики Беларусь от 13 октября 2006 г. № 615 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
16. О государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним: Закон Республики Беларусь, 22 июля 2002г. // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
17. О лицензировании отдельных видов деятельности: Указ Президента Республики Беларусь, 1 сентября 2010 г., № 450 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
18. О некоторых мерах по совершенствованию риэлтерской деятельности в Республике Беларусь (вместе с «Положением о руководителе риэлтерской организации», «Инструкцией о порядке осуществления деятельности агента по операциям с недвижимостью», «Инструкцией о порядке выдачи и использования идентификационной пластиковой карточки», «Инструкцией о порядке ведения книги регистрации договоров на оказание риэлтерских услуг риэлтерскими организациями», «Правилами профессиональной этики специалиста по риэлтерской деятельности»: постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 01.06.2009г. № 42 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
19. О риэлтерской деятельности в Республике Беларусь: Указ Президента Республики Беларусь от 09.01.2006г. № 15 // Консультант Плюс: Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Национальный центр правовой информации Республики Беларусь. – Мн., 2018.
20. Пути развития риэлтерской деятельности // Биржа № 22 от 22.02.2011 г. [Элек-

- тронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: <http://birga.ucoz.ru/publ/1>. – Дата доступа: 17.05.2018.
21. Рынок аренды недвижимого имущества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://realtor24.ru/>. Дата доступа: 21.03.2018.
22. Семенова, В.М. Экономика предприятия. Учебник / Под ред. В.М. Семенова М.: Центр экономики и маркетинга, 2011
23. Свиридова, М.С. К вопросу о проблеме обслуживания клиентов / М.С. Свиридова // Вестник торгово-технологического института. – 2014. – № 8. – С. 100.
23. Теория системного менеджмента : учебник / под общ. Ред. П.В. Журавлева, Р.С. Седегова, В.Г. Янчевского. – М. : Экзамен, 2006. – 575 с.
24. Тешебаева, А.Н. Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним: вопросы теории и практики: учебное пособие / М: АУЦА, 2014, – 15 с.
25. Торговая недвижимость [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.wikipedia.org/. Дата доступа: 18.03.2018.
26. Указ Президента Республики Беларусь от 29.03.2018 №150.
27. Управление недвижимостью: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.Н. Максимов Издательство Юрайт, 2018 – 416 с.
28. Фалько, С.Г. Двадцать пять лет системе сбалансированных показателей: ретроспектива и перспективы / С.Г. Фалько // Контроллинг. – 2017. – № 66. – С. 2-4.
29. Чернышев, И.А. Формирование системы показателей оценки деятельности предприятия с использованием сбалансированной системы показателей: автореф. дисс. канд. экон. наук: 08.00.05 / И.А. Чернышев; Нов. гос. ун-т. – Новосибирск, 2007. – 23 с.
30. Чикишева, Д.А., Панюшева, В.С. Оценка культуры обслуживания на предприятии / Д.А. Чикишева, В.С. Панюшева // Научный вестник Волгоградского филиала РАНХиГС. – 2015. – № 4. – С. 118-121