


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет технологий управления и гуманитаризации
Кафедра «Менеджмент»

РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой, профессор

 В.Ф. Володько
«15» июня 2021 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В
КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

Специальность: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

Специализация: 1-26 02 02-04 Менеджмент (недвижимости)

Студент-дипломник, гр. 10801217

 О.В. Гладковская

Руководитель, к.э.н., доцент

 А.В. Ковалев

Консультант, к.э.н., доцент

 А.В. Ковалев

Консультант по технологической
части, к.н.п., доцент

 О.М. Володько

Ответственный за нормоконтроль,
преподаватель

 М.С. Рызванович

Объем работы:

дипломная работа – 78 страницы:

графическая часть – 8 листов:

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2021

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 78 страниц, 5 рисунков и схем, 17 таблиц.

23 использованных источников

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, ПРОДУКТ, СТРАТЕГИЯ, БАНК, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, ПЕРСОНАЛ

Цель дипломной работы – установление путей и разработка практических рекомендаций по повышению клиентоориентированности предприятия.

Объект исследования – ОАО «БПС-Сбербанк».

Предмет исследования – основные производственные фонды и пути повышения эффективности их использования.

Задачи дипломного исследования:

1. Исследовать сущность, методы оценки и способы повышения клиентоориентированности предприятия.
2. Провести анализ хозяйственной деятельности и состояния клиентоориентированности ОАО «БПС-Сбербанк».
3. Разработать Программу повышения клиентоориентированности ОАО «БПС-Сбербанк», и проанализировать социальный эффект от внедрения Программы.
4. Разработать технологию реализации предлагаемой Программы.

При проведении исследования использовались матричные методы оценки конкурентоспособности, также был применен комплексный подход к определению позиции данного предприятия на сегменте рынка.

Элементом новизны полученных результатов является переориентация персонала предприятия на конкурентно-маркетинговый образ мышления, который активно влияет на повышение конкурентоспособности продукции и предприятия в целом.

Область возможного практического применения результатов – коммерческие банки.

Автор подтверждает, что 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.Вадимова С.А. Развитие методических подходов к оценке клиентоориентированности банковского бизнеса как фактора повышения его конкурентоспособности /С.А. Вадимова, Е.А. Витчукова// Инновационное развитие экономики. – 2017. – № 6. – 222-232.
- 2.Ефремова М. В. Обобщение и систематизация подходов к определению понятия «клиентоориентированность» / М. В. Ефремова, О. В. Чкалова // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. – 2016. – № 2. – 17-24.
3. Кабалина В.И. Ценности менеджеров и корпоративные ценности. / В.И. Кабалина, К.В. Решетникова // Журнал менеджмента. – 2014. – №2. – 37-66.
- 4.Коновалова И. А. Формирование клиентоориентированности персонала организации / И.А. Коновалова. – Белгород: БУКЭП, 2016. – 35-120.
- 5.Кравцова Г.И. Деньги, кредит, банки / Г. И. Кравцова. – Минск: БГЭУ, 2012. – 639 с.
- 6.Малышев, А. А. Организация системы клиентоориентированности компании / А. А. Малышев, Т. И. Кошелева. // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2017. – №11. – 119-123.
- 7.Матюшенко А.А. Проблемы мотивации персонала и удовлетворённости трудом сотрудников операционного блока региональной банковской сферы/ А.А. Матюшенко// Социальная политика и социология. – 2009. – №5. – 439-454.
- 8.Мухачёва А.В. Подходы к типологизации регионов по качеству жизни населения / А.В. Мухачёва, Е.А. Морозова. // Сибирская финансовая школа. – 2014. – № 6. – 34–39.
9. Носова Н. С. Лояльность клиентов, или как удержать старых и привлечь новых клиентов / Н.С. Носова. – Москва: Анлейс, 2012. – 177-192 с.
10. Романов Т.Р. О стимулировании клиентоориентированности работников банка/ Т.Р. Романов // Иден и идеалы. – 2017. – Т. 2. – 77-84 с.
11. Состина Л. В. Тайный покупатель как один из инструментов контроля качества в сфере сервисной деятельности / Л. В. Состина // Экономика. Право. Печать. – 2012. – №1-2. – 239-243.
12. Апенько С. Н. Методологические основы оценки клиентоориентированности персонала организаций / С.Н.Апенько // Омский научный вестник № 1. – 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osnovy-otsenki-](https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osnovy-otsenki-klientoorientirovannostipersonala-organizatsiy)

[klientoorientirovannostipersonala-organizatsiy](#). Дата доступа: 21.03.2021

13. Бухгалтерский учёт в банках [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/legislation/accountingreporting.pdf>. – Дата доступа: 21.03.2021

14. Воронцова Ю.В., Горячева Я.В. Проблемы управления клиентоориентированностью организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://cyberleninka.ru/article/n/problem-upravleniya.klientoorientirovannostyu-organizatsii](https://cyberleninka.ru/article/n/problem-upravleniya-klientoorientirovannostyu-organizatsii). Дата доступа: 11.04.2021

15. Гулакова О. В., Панин В. М., Ребязина В. А. Оценка клиентоориентированности компании: разработка комплексной шкалы и ее адаптация к условиям российского рынка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.econ.msu.ru/sys/raw.php?o=36632&p=attachment>. Дата доступа: 19.03.2021

16. Профессиограмма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trud.krskstate.ru/professiograms/detail/0aa15d44-9b25-4e2a-9b40-731b64aес685>. – Дата доступа: 15.05.2021

17. Редька С.И. Клиентоориентированность, как главная составляющая современной инновационной стратегии коммерческого банка на рынке банковских услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2013/08/26004>. Дата доступа: 09.04.2021

18. Рыжковский Б. Когда клиент голосует деньгами? / Б. Рыжковский // Управление компанией. – 2005. – № 7. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.advertology.ru/article27313.htm>. Дата доступа: 03.03.2021

19. Сайт ОАО «БПС-Сбербанк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bps-sberbank.by/>. – Дата доступа: 23.03.2021

20. Типовые ошибки резюме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%B7%D1%8E%D0%BC%D0%B5>. – Дата доступа: 14.05.2021

21. Функции экономиста-менеджера на предприятии [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://adukar.by/news/abiturientu/kto-takoj-menedzher-i-chem-on-zanimaetsya>. – Дата доступа: 12.05.2021

22. Экономист-менеджер: особенности профессии, квалификация, обязанности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sites.google.com/site/podlubnayakristinav35rgb/funkcii-ekonomista-menedzera>. – Дата доступа: 09.05.2021

23. Яшина О.В. Клиентоориентированность корпорации – сущность категории и основные цели [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conf.sfukras.ru/sites/mn2013/thesis/s021/s021-039.pdf>. Дата доступа: 07.03.2021