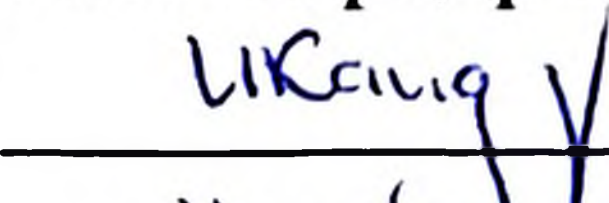


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет технологий управления и гуманитаризации
Кафедра «Менеджмент»

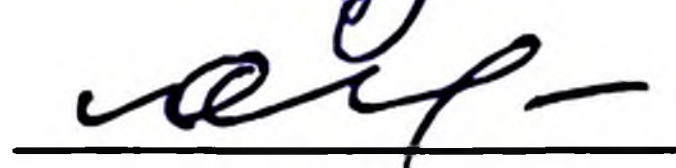
РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:
Зав. кафедрой, доцент
 И.Н. Кандричина
«11» июня 2025 г.

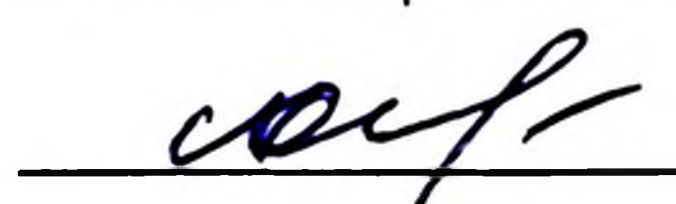
ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КАК ФАКТОР
УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

Направление: 1-26 02 02-05 Менеджмент (международный)

Студент-дипломник, гр. 10801121  И.В. Кириковский

Руководитель, ст. преподаватель  Ю.В. Семашко

Консультант, ст. преподаватель  Ю.В. Семашко

Консультант по технологической
части, доцент  О.М. Володько

Ответственный за нормоконтроль,
преподаватель  Е.О. Шнип

Объем работы:

дипломная работа – 96 страниц;

графическая часть – 12 листков;

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2025

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 96 страниц, 14 рисунков и схем, 10 таблиц,
36 использованных источников

КАЧЕСТВО, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, ВСЕОБЩИЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА, БАНК, КОНТАКТ-ЦЕНТР

Цель дипломной работы – поиск решений и разработка мероприятий по повышению эффективности управления качеством.

Объект дипломного исследования – качество, как фактор обеспечения конкурентных преимуществ организации.

Предмет исследования – инструменты и техники, обеспечивающие субъектам (органам) управления организации достижение поставленных целей, в области качества.

Задачи дипломного исследования:

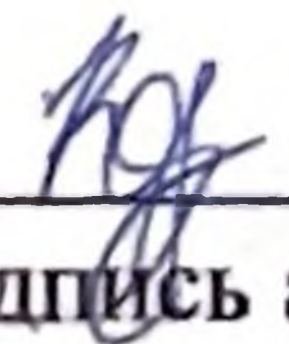
- 1) изучить и систематизировать теоретические подходы к управлению качеством организации;
- 2) провести анализ системы управления качеством организации на примере ОАО «Белинвестбанк»;
- 3) предложить рекомендации по совершенствованию качества предоставления банковских услуг ОАО «Белинвестбанк»;
- 4) представить технологию реализации предложений по совершенствованию качества предоставления банковских услуг ОАО «Белинвестбанк».

Методы исследования: анализ теоретической литературы; обобщение; классификация; изучение документов базового предприятия; статистический анализ; анализ и синтез, сопоставление и сравнение, балансовый метод, горизонтальный и вертикальный анализы, логический метод.

Содержание дипломной работы: в первом разделе дается теоретическое обоснование необходимости изучения вопросов, связанных с формированием системы управления качеством на предприятии. Во втором разделе проводится анализ текущего состояния системы управления качеством ОАО «Белинвестбанк». В третьем разделе представлены рекомендации по повышению качества предоставления услуг банковского учреждения. В четвертом разделе внимание уделяется технологии реализации проекта.

Область возможного практического применения результатов дипломной работы – ОАО «Белинвестбанк» и другие универсальные банки.

Автор подтверждает, что приведенный расчетный материал правильно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.


(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баранников А.И. Управление качеством и стандартизация / А.И. Баранников, Т. Ф. Манцера, Н. А. Сологуб. – Минск: БНТУ, 2011. – 30 с.
2. Василевич, В.И. Организация производства и управление предприятием / В.И. Василевич, Л.М. Короткевич. – Минск: БНТУ, 2015. – 35 с.
3. Горбашко Е. А. Управление качеством / Е. А. Горбашко. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.
4. Самко Г. А. Управление качеством, сертификация и лицензирование / Г. А. Самко, А. С. Сай. – Минск: БНТУ, 2012. – 65 с.
5. Тейлор Ф. У. Принципы научного менеджмента / Ф. У. Тейлор; (перевод с англ. А. И. Зак). – М.: Журнал "Контроллинг", 1991. – 108 с.
6. Харрингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харрингтон; (перевод с англ. А.А. Молчанов, Л.И. Павлов). – М.: "Экономика", 1990. – 137 с.
7. Анализ работы колл центра – URL: <https://www.naumen.ru/products/phone/blog/analiz-raboty-koll-tsentra> (дата обращения: 19.04.2025).
8. Будущее контакт-центров: омниканальность и клиентский опыт – URL: <https://habr.com/ru/companies/cti/articles/335670/> (дата обращения: 17.05.2025).
9. ИИ в работе контакт-центров: как повысить удовлетворенность клиентов – URL: <https://firecode.ru/blog/ii-v-rabote-kontakt-centrov-kak-povysit-udovletvorennost-klientov> (дата обращения: 17.05.2025).
10. Интернет-портал Сообщества профессионалов Customer Contacts Guru – URL: <https://cc.guru/> (дата обращения: 17.05.2025).
11. Классификация средств и методов управления качеством – URL: https://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/meths_classification.shtml (дата обращения: 17.05.2025).
12. Методологические основы управления качеством – URL: <http://www.bizeducation.ru/library/management/qm/8/ilienkova3.htm> (дата обращения: 17.05.2025).
13. О Банке, ОАО «Белинвестбанк» – URL: <https://www.belinvestbank.by/about-bank/page/on-the-bank> (дата обращения: 17.05.2025).

14. Обзор деятельности и характеристика устойчивости функционирования банков Республики Беларусь 1 января 2023 г. – URL: https://www.nbrb.by/publications/banksector/bs_01_01_2023.pdf (дата обращения: 19.04.2025).
15. Обзор деятельности и характеристика устойчивости функционирования банков Республики Беларусь 1 января 2024 г. – URL: https://www.nbrb.by/publications/banksector/bs_01_01_2024.pdf (дата обращения: 19.04.2025).
16. Омниканальная поддержка. Как в ЭТМ оцифровали работу контакт-центра – URL: <https://sber.pro/cases/omnikanalnaya-podderzhka-kak-v-etm-otsifrovali-rabotu-kontakt-tsentra/> (дата обращения: 17.05.2025).
17. Омниканальность, Сбер Бизнес Софт – URL: <https://sberbs.ru/announcements/omnikanalnost> (дата обращения: 17.05.2025).
18. Раскрытие информации ОАО «Белинвестбанк» – URL: <https://www.belinvestbank.by/about-bank/page/information-disclosure> (дата обращения: 19.04.2025).
19. Речевая аналитика позволила контактному центру Сбера заработать более 100 млн рублей – URL: <https://www.gazeta.ru/business/news/2022/05/27/17819798.shtml> (дата обращения: 17.05.2025).
20. Руководство по достижению устойчивого успеха организации (ISO 9004:2018) – URL: <https://files.stroyinf.ru/Data2/1/4293728/4293728005.pdf> (дата обращения: 17.05.2025).
21. Сбер внедрил GigaChat в контактный центр для корпоративных клиентов – URL: <https://penzavzglyad.ru/news/173641/sber-vnedril-gigachat-v-kontaktnyy-centr-dlya-korporativnyh-klientov> (дата обращения: 17.05.2025).
22. Сбербанк рассказал о перспективах использования искусственного интеллекта в банках – URL: <https://cc.guru/news/3773> (дата обращения: 17.05.2025).
23. Системный подход к управлению качеством – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistemnyy-podhod-k-upravleniyu-kachestvom> (дата обращения: 17.05.2025).
24. Структура корпоративного управления ОАО «Белинвестбанк» – URL: Режим доступа: <https://www.belinvestbank.by/about-bank/page/corporate-management> (дата обращения: 19.04.2025).

25. Термин «Качество» – словарь [Электронный ресурс]. – URL: <https://gramota.ru/poisk?query=качество&mode=uchebnik> (дата обращения: 19.04.2025).
26. Тренды банковской информатизации – URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Тренды_банковской_информатизации (дата обращения: 17.05.2025).
27. Customer Communication Preferences: 2024 Report – URL: <https://www.hubtype.com/blog/customer-communication-preferences> (дата обращения: 17.05.2025).
28. Deming, W. E. Quality, productivity, and competitive position – URL: <https://archive.org/details/qualityproductiv00demi> (дата обращения: 19.04.2025).
29. Feigenbaum, A.V. Total Quality Control – URL: https://archive.org/details/totalqualitycont00feig_0 (дата обращения: 19.04.2025).
30. International Organization for Standardization. ISO 14000 family – Environmental management, ISO, 2015 – URL: <https://www.iso.org/standards/popular/iso-14000-family> (дата обращения: 19.04.2025).
31. Ishikawa, K. What is Total Quality Control? The Japanese Way – URL: <https://archive.org/details/whatistotalquali00ishi> (дата обращения: 19.04.2025).
32. ISO 8402:1994 – URL: <https://cdn.standards.itech.ai/samples/20115/d87cc9045fac4bb483e60258c6844361/ISO-8402-1994.pdf> (дата обращения: 19.04.2025).
33. ISO 9001:2015 Quality management systems, Requirements, International Organization for Standardization – URL: (дата обращения: 19.04.2025).
34. Juran, J.M. Juran on Planning for Quality. – URL: <https://archive.org/details/juranonplanningf0000jura> (дата обращения: 19.04.2025).
35. Shewhart, W. A. Economic Control of Quality of Manufactured Product. – URL: <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.150272> (дата обращения: 19.04.2025).
36. Годовая консолидированная бухгалтерская (финансовая) отчетность ОАО "Белинвестбанк".