

БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ
ПРОЕКТАМИ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
Л.В. Гринцевич
«12» 06 2018 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ
«Организационно-экономический механизм совершенствования управления
персоналом коммерческой организации ЗАО «Альфа-Банк»

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

Обучающийся группы 10507113

Л.В. Гринцевич
(подпись, дата)

А.В. Василец

Руководитель

С.Ю. Солодовников
(подпись, дата)

С.Ю. Солодовников,
д-р экон.наук, профессор

Консультанты:

по организационно-
экономическим вопросам

С.Ю. Солодовников
(подпись, дата)

С.Ю. Солодовников,
д-р экон.наук, профессор

по организации
внешнеэкономическим вопросам

Г.В. Прибыльская
05.06.2018.
(подпись, дата)

Г.В. Прибыльская

по конструкторско-
технологическому разделу

А.А. Заболотец
07.06.18г
(подпись, дата)

А.А. Заболотец

по применению экономико-
математических методов и ЭВМ

Е.О. Пищало
08.05.18
(подпись, дата)

Е.О. Пищало

по охране труда

И.А. Батяновская
05.06.18
(подпись, дата)

И.А. Батяновская

Ответственный за нормоконтроль

Т.К. Савко
11.06.18
(подпись, дата)

Т.К. Савко

Объем работы:

расчетно-пояснительная записка – 142 страниц

графическая часть – 12 листов

магнитные (цифровые) носители – 1 единиц

Минск 2018

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 142 с., 25 рис., 42 табл., 43 источника, 5 прил.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ИННОВАЦИИ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

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

Предмет исследования – система управления персоналом ЗАО «Альфа-Банк».

Цель работы: на основе современных направлений в управлении персоналом организаций разработать предложения по усовершенствованию и внедрению системы управления персоналом в коммерческой организации ЗАО «Альфа-Банк».

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

Исследования и разработки: проведено исследование роли системы управления персоналом в коммерческой организации, выявлены слабые стороны системы управления персоналом в ЗАО «Альфа-Банк», предложены пути совершенствования данной системы и разработана новая система оценки качества сотрудников отдела дистанционного обслуживания клиентов.

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.

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

2. Совершенствование системы управления персоналом – цели и тенденции [Электронный ресурс]. - Электронные данные. – Режим доступа: <http://opersonale.ru/upravlenie-personalom/upravlenie-personalom-upravlenie-personalom/sovershenstvovanie-sistemy-upravleniya-personalom-celi-i-tendencii.html>.
3. Инструкция о нормативах безопасного функционирования для банков и небанковских кредитно-финансовых организаций [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа : www.nbrb.by.
4. Классификация стран. Экономическая классификация стран мира [Электронный ресурс]. - Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.ereport.ru/articles/mirecon/classif.htm>
5. Управление персоналом организации: современные стратегии, технологии и методы [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/upravlenie-personalom-organizatsii.html>
6. Методы управления [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://lib.sale/osnovyi-menedjmenta-besplatno/metodyi-upravleniya-52803.html>
7. Развитие персонала [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.aif.ru/boostbook/razvitie-personala.html>
8. Формирование эффективной системы управления персоналом [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-effektivnoi-sistemy-upravleniya-personalom-na-promyshlennom-predpriyatii>
9. Чернышева А. Л., Москвичева Е. К. Совершенствование управления кадрами в микрофинансовых организациях // Молодой ученый. — 2015. — №11. — С. 1025-1027. — URL <https://moluch.ru/archive/91/19144>
10. Совершенствование системы управления персоналом – цели и тенденции. - [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/sovershenstvovanie-sistemy-upravleniya-personalom-celi-i-tendencii>
11. Kupievent.ru.- [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://kupievent.ru/articles/detail.php?EID=4265>
12. Методы управления персоналом коммерческого банка - [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.iourclub.ru/13/350/>
13. Моргунова Е. Б., Модели и методы управления персоналом/ Моргунова Е. Б: Москва, 2015 – 95 стр.
14. Банковский кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс]: закон Республики Беларусь от 25 окт. 2000 г., № 441-3 (в ред. от 4 июня 2015 г., № 268-3). – Режим доступа : <http://www.pravo.by>. – Дата доступа: 15.06.2015. – Загл. с экрана.

15. Инструкция о нормативах безопасного функционирования для банков небанковских кредитно-финансовых организаций [Электронный ресурс] : утвержденная постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 28 сент. 2006 г., № 137 (с изм. и доп. от 11.12.15 г. № 735). – Режим доступа : www.nbrb.by. – Дата доступа: 18.12.2017. – Загл. с экрана.
16. Косолапова, М.В. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности / М.В. Косолапова, В.А. Свободин. - М.: Дашков и К, 2012. - 248 с.
17. Вешкин, Ю. Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Ю. Г. Вешкин, Л. Авагян. – М. : Магистр, ИНФРА-М, 2011. – 350 с.
18. Басовский, Л.Е. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие / Л.Е. Басовский, Е.Н. Басовская. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 366 с.
19. Басовский, Л.Е. Экономический анализ (Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности): Учебное пособие / Л.Е. Басовский, А.М. Лунева, А.Л. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 222 с.
20. План счетов бухгалтерского учета в банках и небанковских кредитно-финансовых организациях Республики Беларусь [Электронный ресурс] : утв. постановл. Правления Нац. банка Респ. Беларусь от 29 авг. 2013 г., № 506 (с изм. и доп. от 3 дек. 2014 г., № 738) // Бизнес-Инфо : аналитическая правовая система / ООО «Профессиональные правовые системы». – Минск, 2011. – Режим доступа : www.business-info.by. – Дата доступа: 18.12.2017. – Загл. с экрана.
20. Отчет о прибылях и убытках [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting>
22. Финансовая отчетность по МСФО [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting> 10. Годовая аудированная отчетность ЗАО Альфа-Банк по НСФО [Электронный ресурс] // ЗАО «Альфа-Банк», 2001 – 2017. URL: <https://www.alfabank.by/about/reporting>
23. Абдукаримов, И.Т. Финансово-экономический анализ хозяйственной деятельности коммерческих организаций (анализ деловой активности): Учебное пособие / И.Т. Абдукаримов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
24. Банковские риски [Текст] / под ред. О.И. Лаврушина и Н.И. Валенцевой. - М.: КНОРУС, 2007. - 232 с.
25. Фищенко, О.Н. Особенности оценки инновационных рисков [Текст] / О.Н. Фищенко, А.В. Халаимова // Маркетинг і менеджмент інновацій. - 2011 (2). - № 4. - С. 52-57.
26. Аверина, О.И. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учебник / О.И. Аверина, В.В. Давыдова, Н.И. Лушенкова. - М.: КноРус, 2012. - 432 с.
27. 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.
28. 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.
 29. Бердникова, Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Текст] / Т.Б. Бердникова. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 376с.
 30. 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.
 31. Грузинов, В.П. Экономика предприятия [Текст]: учебник для вузов / В.П. Грузинов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2010. - 535с.
 32. Формирование эффективной системы управления персоналом [Электронный ресурс]. –Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-effektivnoi-sistemy-upravleniya-personalom-na-promyshlennom-predpriyatii>.
 33. Джеймс, К. Ван Хорн. Основы финансового менеджмента [Текст]: К. Ван Хорн Джеймс. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 253 с.
 34. Лукасевич, И.Я. Анализ финансовых операций. Методы, модели, техника вычислений [Текст]: учебн. пособие для вузов / И.Я. Лукасевич. - М.: Финансы, ЮНИТИ, 2011. - 413 с.
 35. Лукасевич, И.Я. Финансовый менеджмент [Текст]: И.Я. Лукасевич. - М.: , 2012. - 273 с.
 36. Найт, Ф.Х. Риск, неопределенность и прибыль [Текст] /Ф.Х. Найт.- Центр эволюционной экономики, перевод на русский язык, Издательство «Дело», оформление, 2003. - 360 с.
 37. Официальный сайт Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.nalog.by> – Загл. с экрана. – Яз. рус.
 38. 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.
 39. Руководство к решению задач математического программирования в среде MS Excel / С.М.Козлов, В.П.Грибкова. – Мн.: ВУЗ-ЮНИТИ, 2007. – 61 с.
 40. 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.
 41. 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.

42. 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.
43. 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.