СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение …………………………………………………………………… | 3 |
| 1 Теоретические основы анализа и улучшения качества услуг ………... | 5 |
| 1.1 Общая характеристика услуг, классификация и нормативное обеспечение их качества………………………………………………....... | 5 |
| 1.2 Особенности услуг в банковской сфере и организация взаимодействия с клиентами…………………………………………….... | 9 |
| 1.3 Системы менеджмента качества, применимые к обслуживанию клиентов банка в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015……………… | 17 |
| 1.4 Характеристика инструментов управления качеством для улучшения качества услуг в организации……………………………….. | 22 |
| 1.5 Методы и критерии оценки качества оказываемых консультационных услуг в банковской сфере…………………………… | 27 |
| 2 Анализ и разработка мероприятий по улучшению качества консультационных услуг в деятельности ПАО КБ «УБРиР» .………….. | 32 |
| 2.1 Организационно-правовая характеристика организации и основных видов деятельности………………………………………………………… | 32 |
| * 1. Характеристика услуг в деятельности ПАО КБ «УБРиР»………… | 43 |
| * 1. Анализ конкурентной среды и выявление проблем в обслуживании клиентов ПАО КБ «УБРиР» …………………………….. | 48 |
| 2.4 Разработка рекомендаций по улучшению качества консультационных услуг при взаимодействии с клиентами ПАО КБ «УБРиР»…………………………………………………………………….. | 56 |
| Заключение ………………………………………………………………… | 62 |
| Список использованных источников……………………………………... | 64 |
| Приложение А…………………………………………………….......... | 68 |
| Приложение Б……………………………………………………….…. | 69 |

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире банковская сфера играет важную роль в экономике и финансовой системе. Каждый день банки предоставляют услуги тысячам клиентов, и качество этих услуг непосредственно влияет на их комфорт и доверие, которые являются ключевыми факторами для успешной работы банковской организации. На рынке предоставлено достаточно много различных банковских продуктов и услуг, которые между собой могут быть чем-то схожи по условиям, но клиент выберет ту организацию, к которой больше доверия. Важно суметь найти индивидуальный подход к клиенту, удовлетворить его потребности – это и является ключом к успеху.

На сегодняшний день, из-за постоянно меняющихся условий, тенденций экономики, успешная компания должна уметь подстраиваться под ситуации, быть гибкой.

Для компаний, которые заинтересованы в выстраивании длительных качественных и доверительных отношений с клиентами важно анализировать основные проблемы, с которыми сталкиваются клиенты, быстро реагировать на них, предлагать мероприятия, которые помогут улучшить качество обслуживания и повысить удовлетворенность клиентов. Результаты данного исследования и предложенные мероприятия могут стать полезными для банковских организаций, которые стремятся улучшить свою работу и увеличить количество довольных клиентов.

Актуальность и значимость выбранной темы дипломной работы заключается в рассмотрении каналов связи обслуживания клиентов в банковской сфере и повышению качества оказываемых услуг. Изучение и критериев оценки является актуальным и перспективным направлением, так как компания в первую очередь должна быть заинтересована в удовлетворении потребности своих клиентов и выстраивании с ними доверительных и долгосрочных отношений.

В связи с чем, целью выпускной квалификационной работы является разработка мероприятий по повышению качества консультационных услуг в банковской сфере.

Для реализации поставленной цели были определены и последовательно решались следующие задачи:

– изучение и систематизация теоретических и методических основ банковской сферы;

– рассмотрение особенностей организации процесса взаимодействия с клиентами, их консультирования;

– изучение критериев оценки качества консультационных услуг;

– анализ конкурентной среды и выявление проблем в обслуживании клиентов в ПАО КБ «УБРиР»;

– разработка рекомендации по улучшению качества консультационных услуг при взаимодействии с клиентами ПАО КБ «УБРиР».

Объект исследования – ПАО КБ «УБРиР».

Предмет исследования – услуги и повышение их качества.

Методы исследования – изучение документов организации, научных пособий, нормативных документов, федеральных законов, инструментов управления качеством.

Структура и объем работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и трёх приложений. Основное содержание работы изложено на 80 страницах, включает 15 таблиц и 14 рисунков. Список литературы содержит 38 источников, включая учебные пособия, научные публикации отечественных и зарубежных авторов, включенных в российские и международные базы цитирований.