

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/kursovaya-rabota/357312>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление качеством

Раздел 1.1. Описание организации 3

Раздел 1.2. Организационная структура 5

Раздел 1.3. Факторы внешней и внутренней среды организации 6

Раздел 2.1. Обоснование необходимости разработки и внедрения системы менеджмента качества (СМК) 9

Раздел 2.2. Этапы разработки и внедрения СМК 9

Раздел 3.1. Политика в области качества 12

Раздел 3.2. Цели в области качества 15

Раздел 3.3. Процессы СМК 17

Раздел 3.4. Схема взаимодействия процессов СМК 19

Раздел 4.1. Блок-схема процесса Внутренний аудит СМК 20

Раздел 4.2. Документирование процесса Внутренний аудит СМК 21

Раздел 4.3. Показатели процесса Внутренний аудит СМК 27

Раздел 5. Документы СМК организации 28

Характеристики Описание

Название (фирменное наименование) Публичное акционерное общество «Сбербанк России»

Организационно-правовая форма Публичное акционерное общество

Географическое положение (адрес) Г. Москва, ул. Вавилова, д.19

Отрасль (сфера) Финансовая

Основной вид экономической деятельности (согласно ОКВЭД-2) Денежное посредничество прочее (код по ОКВЭД 64.19)

Миссия «Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты»

Характеристика продуктов организации ☐ выдача потребительских и ипотечных кредитов;

☐ выпуск и обслуживание банковских карт;

☐ осуществлять платежи и переводы;

☐ страхование жизни и имущества;

☐ открытие и ведение расчетных и сберегательных счетов и депозитов;

☐ Инвестиционные предложения (паевые инвестиционные фонды, облигации, брокерские услуги и др.)

☐ Аренда индивидуальных сейфов.

Характеристика потребителей продуктов организации ☐ Молодежь (16-22 года)

☐ Молодые люди, недавно образовавшие семью (25-30 лет)

☐ Семьи «со стажем»

☐ Лица «зрелого возраста» (40-55 лет)

☐ Лица, готовящиеся к уходу на пенсию

☐ Пенсионеры

Требования потребителей к продуктам организации ☐ Детальное описание продуктов и услуг банка

☐ Наличие зон самообслуживания

☐ Наличие «Интернет – банка»

☐ Стоимость услуг банка равна или ниже среднерыночной

☐ Современные услуги, удовлетворяющие потребности людей

☐ Хорошая обратная связь между клиентом и банком

Цели и стратегии организации Основной целью деятельности банка в соответствии с генеральной лицензией является привлечение денежных средств от физических и юридических лиц, а также осуществление кредитно-расчетных и иных банковских операций и сделок с физическими и юридическими лицами. Приоритетным направлением работы банка в сфере банковских услуг является обслуживание безналичных денежных расчетов физических и юридических лиц.

Главная стратегическая цель – выйти на новый уровень конкурентоспособности, который даст возможность конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь лучшим банком для населения и бизнеса.

Раздел 1.2. Организационная структура

Управление Сбербанком России осуществляется на принципах корпоративизма в соответствии с Кодексом корпоративного управления, утвержденным годовым Общим собранием акционеров банка в июне 2002 года. Все органы управления банка формируются на основании устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Органами управления Банка являются: Общее собрание акционеров, Совет Банка и Совет директоров Банка. Высшим органом управления банка является общее собрание акционеров, к компетенции которого отнесены изменения устава и уставного капитала, избрание правления банка, утверждение итогов годовой деятельности, определение размера дивиденда по акциям банка, Включает в себя организацию и отделку.

Дочерний банк. Наблюдательный совет банка состоит из 17 директоров, в том числе 6 представителей Банка России, 2 представителей Сбербанка России, 1 иностранный и 8 независимых директоров.

Правление состоит из 13 членов. Начальником отдела банка является президент и председатель правления. В промежутках между общими собраниями высшим органом управления Банка является Совет Банка. К компетенции совета банка относится решение всех вопросов деятельности банка, если они не отнесены к специальной компетенции общего собрания. Совет банка.

По представлению президента наблюдательный совет банка утверждает состав правления банка.

Правление является исполнительным органом банка. В период между собраниями акционеров и заседаниями совета банка правление осуществляет руководство всей деятельностью банка в пределах компетенции, установленной уставом.

Раздел 1.3. Факторы внешней и внутренней среды организации

Факторы Влияние на организацию

ближней внешней среды Поставщики Другие коммерческие банки; ЦБ РФ

Потребители С ростом реальных доходов населения будут увеличиваться сбережения клиентов, в том числе за счет увеличения количества вкладов в Сбербанке.

Конкуренты □ Возможность сохранения лидирующих позиций на рынке розничного кредитования за счет низких процентных ставок по кредитам по сравнению с конкурентами и высокого спроса на кредиты;

- Выход на рынок новых конкурентов

Посредники/ партнеры Ожидаемое вступление России в ВТО может привести к снижению барьеров для вступления иностранных банков

Контактные аудитории Привлечение новой клиентской базы

дальней внешней среды Экономические □ Учетная ставка Банка России

□ Возможность рисков при проведении всех внешних операций

Политические □ Сокращение количества банков в связи с принятием ужесточения законодательства на рынке банковских услуг.

□ Объединение небольших банков в крупные банки, оказывающие те же услуги, что и ПАО «Сбербанк».

Социокультурные □ Уровень жизни в России в целом растет, как и доверие граждан к одному из крупнейших банков страны

□ Население не имеет образования, позволяющего хорошо разбираться в предлагаемых ему банковских услугах

Технологические □ Сбербанк может увеличить долю рынка за счет технологического перевооружения

□ Новые технологии всегда дороги, но не всегда могут быть оправданы.

внутренней среды Производство □ Качественный сервис и широкий спектр услуг;

□ Сбербанк стал лидером на рынке перспективного кредитования (его доля на рынке потребительского кредитования составляет 40%, на рынке ипотечного кредитования более 60%).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/357312>