

Авторська довідка (кваліфікаційної роботи бакалавра)

Назва кваліфікаційної роботи бакалавра: Оптимізація комунікаційних зв'язків в організації, на прикладі АБ «УКРГАЗБАНК», відділення 71/19

назви записувати нижнім регістром (як у реченні)

Назва (англ.): Communication links optimization in the organization on the example of JSB «UKRGASBANK»

переклад англійською

Освітній ступінь : бакалавр

Шифр та назва спеціальності: 073 Менеджмент

напр.: 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології

Екзаменаційна комісія: Екзаменаційна комісія №53

напр.: Екзаменаційна комісія №1

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

напр.: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 14 червня 2021 року

Місто: Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок роботи: 62

УДК: 65.012

Автор роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Курик Неоніла Іванівна

розкривати ініціали

Прізвище, ім'я (англ.): Kuryk Neonila

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, факультет економіки та менеджменту, м. Тернопіль, Україна

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Шведа Наталія Михайлівна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Shveda Nataliia

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра менеджменту та адміністрування, м. Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту та адміністрування

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Нагорняк Галина Степанівна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Nahorniak Halyna

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг, м. Тернопіль, Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: *кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг*

Ключові слова

українською: *комунікації, зовнішні комунікації, внутрішні комунікації, комунікаційний процес, банк,*

до 10 слів

особисті продажі

англійською: *communications, external communications, internal communications, communication process,*

до 10 слів

bank, personal sales

Анотація

українською: *Предмет дослідження – теоретично-практичні особливості управління та оптимізації*

200-300 слів

комунікаційних зв'язків АБ «УКРГАЗБАНК».

Об'єкт дослідження – комунікаційний процес в АБ «УКРГАЗБАНК».

Мета дослідження – здійснення оцінювання системи комунікаційних зв'язків АБ «УКРГАЗБАНК» та розробка рекомендацій по їх оптимізації.

Методи дослідження – логіко-економічний; аналізу та синтезу; системний аналіз; метод порівняння; фінансовий аналіз; метод структурування; економічний аналіз та ін.

Здійснено оптимізування комунікаційних зв'язків АБ «УКРГАЗБАНК» із зовнішнім середовищем, зокрема із клієнтами, за допомогою різних інструментів комунікаційної політики. Обґрунтовано доцільність впровадження Стандартів здійснення комунікації при обслуговуванні клієнтів для підвищення ефективності комунікаційного процесу під час обслуговування клієнтів АБ «УКРГАЗБАНК».

Основні результати, що одержані при аналізованні та визначені напрямів оптимізації існуючої системи комунікаційних зв'язків АБ «УКРГАЗБАНК», можуть бути впроваджені в практичну діяльність банківської установи

англійською: *The subject of investigation is the theoretical and practical features of communication links*

200-300 слів

management and optimization at JSB «UKRGASBANK».

The object of investigation is the communication process at JSB «UKRGASBANK».

The aim of the work is to evaluate the communication links at JSB "UKRGASBANK" and to develop recommendations to optimize them.

The methods of investigation are logical and economic; analysis and synthesis; system analysis; comparison method; financial analysis; structuring method; economic analysis, etc.

The communication relations of JSB UKRGASBANK with the external environment, especially clients, were optimized by the help of various communication tools. The expediency of implementing the Standards of communication in customer service is substantiated in order to increase the efficiency of the communication process during customer service of JSB "UKRGASBANK"

The main results of communication links analysis and optimization determination at JSB "UKRGASBANK" can be implemented in practical activities of the banking institution