

БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ  
ПРОЕКТАМИ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ  
И.о. заведующего кафедрой  
Л.В. Гринцевич  
«01» 06 2019 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

«Влияние качества обслуживания покупателей на эффективность  
деятельности торговой организации  
(на примере Холдинга «Атлант-М»)»

Специальность 1 – 25 01 07 «Экономика и управление на предприятии»

Специализация 1 – 25 01 07 02 «Экономика и управление в рекламной  
деятельности»

Обучающийся  
группы 10502115

Е.Д. Ивинская  
(подпись, дата) 16.05.19г.

Руководитель

П.М. Корзик  
(подпись, дата) 16.05.19г.  
П.М. Корзик  
канд. экон. наук, доцент

Консультанты:

по организационно-  
экономическим вопросам

П.М. Корзик  
(подпись, дата) 16.05.19г.  
П.М. Корзик  
канд. экон. наук, доцент

по организации  
внешнеэкономической  
деятельности

Н.И. Шумская  
(подпись, дата) 13.05.19г.  
Н.И. Шумская

по конструкторско-  
технологическим вопросам

А.А. Заболотец  
(подпись, дата) 24.04.19г.  
А.А. Заболотец

по применению экономико-  
математических методов и ЭВМ

Б.М. Астрахан  
(подпись, дата) 4.05.19г.  
Б.М. Астрахан  
канд. техн. наук, доцент

по охране труда

А.А. Снарский  
(подпись, дата) 24.04.19г.  
А.А. Снарский

Ответственный за нормоконтроль

Т.К. Савко  
(подпись, дата) 6.06.19г.  
Т.К. Савко

Объем работы:

расчетно-пояснительная записка – 175 страниц

графическая часть – 11 листов

магнитные (цифровые) носители – 1 единиц

Минск 2019

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 175 с., 34 рис., 44 табл., 37 источников, 6 прил.

АВТОМОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС, ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ,  
АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЯ, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, АНАЛИЗ  
ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ, РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ,  
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Объектом исследования является официальный дилер автомобилей Ford в Республике Беларусь – ООО «Автоцентр «Атлант-М Боровая»».

Цель работы: анализ технико-экономических показателей и результатов финансово-хозяйственной деятельности ООО «Автоцентр «Атлант-М Боровая»», постановка целей и направлений развития организации, разработка проекта мероприятий по повышению эффективности деятельности торговых и сервисных предприятия за счет совершенствования обслуживания покупателей, расчет показателей эффективности проекта.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1) Шкурко, В. Е. Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности : учебное пособие / В. Е. Шкурко, Н. Ю. Никитина ; [науч. ред. Гребенкин] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. — 170 с.
- 2) Архангельский, Г. А. Тайм-драйв: Как успевать жить и работать / Архангельский. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2005. - 352 с.
- 3) Шуклина, Зинаида Выбор и формирование стратегий маркетинга аида Шуклина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2011. - 112 с.
- 4) Калюжнова, Н.Я. Маркетинг: общий курс/ ред. Н.Я. Колюжнова, Якобсон. - М.: Омега-Л, 2013. - 201 с.
- 5) Котлер, Ф. Основы маркетинга: профессиональное издание: / Котлер, Гари Армстронг; пер. с англ. под ред. А.В.Назаренко. - 12-е изд. - М; СПб; Киев: ИД Вильямс, 2012. - 592 с.
- 6) Маркетинг. Словарь основных маркетинговых терминов и определений. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.glossostav.ru/word/666/>. — Дата доступа: 16.04.2019
- 7) Маркетинг в социальных медиа. Интернет-маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / Под ред. Л. А. Данченко. — СПб.: Питер, 2011. — 275с.
- 8) Голубков, Е.П. Основы маркетинга: учебное пособие. — М.: Эксмо, 2011. — 504 с.
- 9) Жук, Е.С. Стратегический маркетинг: Учебник. / Е.С. Жук, Н.П. Шуклина. — Ростов н/Д: Изд-во Южного федерального ун-та, 2011.- 420.
- 10) Интеграция маркетинга и стратегического менеджмента [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://vasilieva.narod.ru/18\\_6\\_97.htm](http://vasilieva.narod.ru/18_6_97.htm) — Дата доступа: 20.04.2019
- 11) Котлер, Ф. Маркетинг 3.0: от продуктов к потребителям и далее — человеческой душе./ Ф. Котлер, Х. Картаджайа, А.Сетиаван — М.: Эксмо, 2011. — 305 с.
- 12) Пичурин, И.И. Основы маркетинга. Теория и практика. Учеб. пособие. Гриф УМЦ "Профессиональный учебник". / И.И. Пичурин, О.В. Шуклина, Н.Д Эриашвили. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 158 с.
- 13) Маркетинг: освоение профессии: Учебник для вузов / Г.Л. Азоев [и др.]. Под ред. Г.Л. Азоева. — Спб.: Питер, 2018. — 464 с.
- 14) McCarty V. Facebook confirms 750 million users, sharing 4 billion items daily. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://thenextweb.com/facebook/2011/07/06/facebook-confirms750-million-users-sharing-4-billion-items-daily/>. — Дата доступа: 21.04.2019
- 15) Котлер, Ф. Основы маркетинга. Краткий курс / Ф. Котлер. - М.: Вильямс, 2016. - 497 с.
- 16) Сьюэлл, Карл. Клиенты на всю жизнь / Карл Сьюэлл, Пол Браун; пер. с англ. Иванов М.С., Фербер М.В. - 7-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2010. — 350 с.

- 17) «Автоцентр «Атлант-М Боровая» Ford» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://borovaya.by/> – Дата доступа: 10.05.2019
- 18) Добрынин, М.А. Экономика предприятия / М.А.Добрынин. – М.: Сатис, 2014. – 540 с.
- 19) Баканов, М.И. Экономика предприятия. 3-е изд., доп. и перераб./ М.И.Баканов – М.: Финансы и статистика, 2010. – 225 с.
- 20) Бартенева, С.А. Инновационная политика фирмы и ее результативность / С.А.Бартенева. – М.: Юристъ, 2010. – 369 с.
- 21) Ефимова, О.В. Экономика организации / О.В.Ефимова – М.: Бухгалтерский учет, 2014. – 447 с.
- 22) Иохин, В.Я. Инновации на предприятии: Учебник / В.Я. Иохин. – М.: Экономист, 2013. – 204 с.
- 23) Ковалев, В.В.. Финансовый анализ: методы и процедуры / В.В.Ковалев. – М.: Финансы и статистика. 2011. – 450 с.
- 24) Кеплер, В. Д. Экономика предприятия: Курс лекций / В.Д.Кеплер. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 158 с.
- 25) Любимов, Л.Л. Основы инноваций и экономики: Учебное пособие по экономике / Л.Л.Любимов. – М.: Просвещение, 2010. – 225 с.
- 26) Липсиц, И.В. Инновационный потенциал предприятия / И.В.Липсиц. – М.: Дело, 2010. – 410 с.
- 27) Муравей, А.С. Экономика организации / А.С.Муравей. – М.: Инфра-М, 2013. – 470 с.
- 28) Рузавин, Г.И. Инновационная деятельность предприятия. Учебник для ВУЗов / Г.И.Рузавин. – М.: Проспект, 2012. – 258 с.
- 29) Савицкая, Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия / Г.В.Савицкая. – Минск: Новое знание, 2014. – 225 с.
- 30) Сергеев, И. В. Экономика предприятия: Учебное пособие / И.В.Сергеев. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 158 с.
- 31) Суша, Г.З. Экономика предприятия. Учебное пособие / Г.З.Суша. – М.: Новое знание, 2010. – 447 с.
- 32) Фролов, А.В. Управление организацией. Учебник / А.В.Фролов. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 448 с.
- 33) Царев, Р.М. Экономика промышленных предприятий / Р.М.Царев. – М.:Транспорт, 2011. – 489 с.
- 34) Шмален, Т. А. Основы и проблемы экономики предприятия / Т.А.Шмален. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 269 с.
- 35) Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 2008.– 384 с.
- 36) Маляренко, А.Д. Конструкторско-технологическое обеспечение производства: курсовое проектирование / А.Д. Маляренко, Л.М. Кожуро, А.М. Темичев. – Мн.: Тесей, 2005. – 216 с.
- 37) Злобинский, Б.М. Охрана труда: Учебное пособие. / Б.М. Злобинский. – М.: Металлургия, 2002. – с. 251.