

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет технологий управления и гуманитаризации
Кафедра «Менеджмент»

РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой, профессор

 В.Ф. Володько

«21» июня 2021 г.

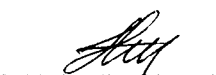
ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
**ЗНАЧЕНИЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

Специализация: 1-26 02 02-05 Менеджмент (международный)

Студент-дипломник, гр. 10801117  И.Ф. Кузнецов

Руководитель, старший преподаватель  Н.Г. Аснович

Консультант, старший преподаватель  Н.Г. Аснович

Консультант по технологической части, к.п.н., доцент  О.М. Володько

Ответственный за нормоконтроль, преподаватель  М.С. Рызванович

Объем работы:

дипломная работа – 92 страниц;

графическая часть – 8 листов;

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2021

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 92 страниц, 10 рисунков и схем, 7 таблиц, 22 использованных источника

СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ; МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ; ПРЕДПРИЯТИЕ; ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ; АНАЛИЗ.

Целью работы является анализ сервисного обслуживания в ООО «ДРАЙВ» и разработка мероприятий по ее совершенствованию на основе маркетинговой деятельности. Объектом исследования работы является ООО «ДРАЙВ», основным видом деятельности которого является оптовая и розничная торговля, производство, монтаж, наладкой, сервисное обслуживание медицинского оборудования и сопутствующих товаров, а предметом исследования механизмы и способы реализации сервисного обслуживания в ООО «ДРАЙВ».

Для достижения поставленной цели дипломной работы необходимо решение следующих задач:

Рассмотреть теоретические основы сервисного обслуживания на предприятии: его формы и системы.

Провести анализ форм и методов сервисного обслуживания и маркетинговой деятельности в ООО «ДРАЙВ».

Разработать основные направления совершенствования организации сервисного обслуживания ООО «ДРАЙВ» и разработать рекомендации и мероприятия по улучшению качества работы и услуг предприятия.

Обосновать технологию реализации предложенных предложений.

Теоретико-методологической основой дипломной работы явились научные труды по вопросам экономики и менеджмента, специальная литература отечественных и зарубежных авторов; законодательные акты Республики Беларусь.



(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Трудовой кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс]: 26 июля 1999 г., № 296-З: принят Палатой представителей 8 июня 1999 г.: одобр. Советом Респ. 30 июня 1999 г.: в ред. Закона Респ. Беларусь от 28.01.2020 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2020.
2. Адлер Ю., Щепетова С. Расчет себестоимости, основанный на деятельности / Адлер Ю., Щепетова С. Методы менеджмента качества. - 2012. - № 9. - С. 4-8.
3. Агарков А. П. Управление качеством: учеб. пособие для вузов/ А. П. Агарков. – 2-е изд.-М.: Дашков и К, 2008. - 217с.
4. Аристов О.В. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов/ О. В. Аристов. – 2-е изд.- М. : Инфра, 2010г. – 248 с.
5. Ахмин А.М. Основы управления качеством продукции : учеб. пособие / А. М. Ахмин, Д. П. Гасюк. - СПб. : Союз, 2010. - 187 с. -
6. Басовский А. Е. Управление качеством: учебник для вузов /А. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : Инфра – М, 2013. -212 с.
7. Варакута С.А. Управление качеством продукции: учеб. пособие / С. А. Варакута. - М.: ИНФРА-М, 2007. -432 с.
8. Версан В.Г. Интеграция управления качеством продукции: новые возможности / В. Г. Версан ; Междунар.акад.информатизации, от-ние «Транснациональные структуры». - М. : Издательство стандартов, 2011. – 218 с.
9. Власова Н.М. Сервис и качество обслуживания / Н.М. Власова // Управление качеством. – 2010. - №1. – С. 53 – 54.
10. Гугелев А. В. Практика формирования системы менеджмента качества в наукоемком производстве с учетом паритета интересов: монография / А. В. Гугелев. – Саратов: Саратов. гос. соц. – экон. ун-т, 2010. -194 с.
11. Гуторова И.А.. Стандартизация. Метрология. Сертификация: учебно-практическое пособие / Гуторова И. А. - М.: «Издательство ПРИОР», 2009. – 388 с.
12. Гиссин В.И. Управление качеством : учеб. пособие для вузов / В. И. Гиссин. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : МарТ, 2008. - 395 с.
13. Горленко О.А.Создание систем менеджмента качества в организации: / О. А. Горленко, В. В. Мирошников. - М. : Машиностроение-1, 2011. - 125 с.
14. Дубровский Г. В. Менеджмент качества процессов: учебно – методический комплекс / П. В. Дубровский. – Ульяновск : Улгу, 2011. – 123 с.

15. Исаев Л.К. Обеспечение качества: стандартизация, единство измерений оценка соответствия / Л. К. Исаев, В. Д. Малинский; под ред. Л.К. Исаева. - М : ИПК Изд-во стандартов, 2009. - 275 с.
16. Казанцев А. К. Основы производственного менеджмента: учеб. пособи для вузов и системы доп. образования / А. К. Казанцев, Л. С. Серова. – М Инфра – М, 2009. – 262 с.
17. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под общ. ред. Ю. М. Краковского. – Изд. 2-е. – М ИКЦ «МарТ» ; Ростов н /Д: Издательский центр «МарТ», 2008.-254 с.
18. Коттс Д. Управление инфраструктурой организации / Д. Коттс; пер. с англ – М. : ОАО «Типография «Новости», 2011. – 597 с.
19. Круглов М.Г. Менеджмент качества как он есть / М.Г. Круглов, Г.М Шишков.- М.: Эксмо, 2012.-544 с.
20. Качество и жизнь : науч.-произв. и культ.-образоват. журнал. / Акад. проблем качества; редкол.: Б.В. Бойцов и др. - Ростов н/Д : Изд. центр ДГТУ 2008.- №4- 246 с.
21. Липидус В. А. Всеобщее качество (TQM) в Российских компаниях / В. А Липидус; ГУУ; национальный фонд подготовки кадров. М.: ОАО « Типография «Новости», 2012. – 432 с.
22. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация : учеб. / И. М Лифиц. - М. : Юрайт-Издат, 2008. - 295 с.