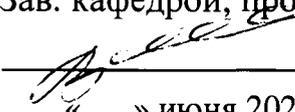


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет технологий управления и гуманитаризации
Кафедра «Менеджмент»

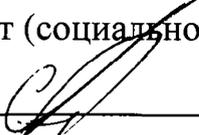
РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ:
Зав. кафедрой, профессор
 В.Ф. Володько
«__» июня 2021 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

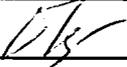
РАБОТА С КЛИЕНТАМИ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ

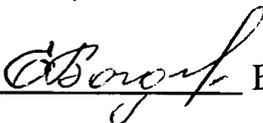
Специальность: 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

Специализация: 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный)

Студент-дипломник, гр. 30801116  Л.А. Голубовская

Руководитель, доцент  О.П. Котикова

Консультант, доцент  О.П. Котикова

Консультант по технологической
части, доцент  Е.Г. Богданович

Ответственный за нормоконтроль,
преподаватель  А.С. Петрашкевич

Объем работы:

дипломная работа – 94 страницы;

графическая часть – 11 листов;

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2021

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 94 страницы, 11 рисунков и схем, 37 таблицы,
55 использованных источников

ТОРГОВЛЯ, КЛИЕНТЫ, ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель дипломной работы – разработать рекомендации по повышению эффективности работы с клиентами в сфере торговли.

Объект дипломного исследования – деятельность малого предприятия в сфере торговли.

Задачи дипломного исследования:

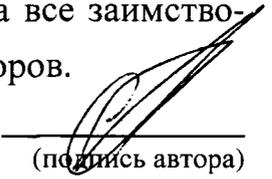
1. Определить теоретические подходы к проблеме взаимодействия с клиентами в сфере торговли.
2. Проанализировать финансовое состояние и работу с клиентами в РУП «Белоруснефть-Минскавтозаправка».
3. Разработать рекомендации по повышению эффективности работы с клиентами в сфере торговли.
4. Обосновать технологию внедрения авторских рекомендаций в практику РУП «Белоруснефть-Минскавтозаправка».

Методы исследования: анализ теоретической литературы; обобщение; классификация; изучение документов базового предприятия; анкетирование.

Содержание дипломной работы: теоретические подходы к проблеме взаимодействия с клиентами в сфере торговли; анализ финансового состояния и работы с клиентами; рекомендации по повышению эффективности работы с клиентами в сфере торговли; обоснование технологии внедрения рекомендаций в практику РУП «Белоруснефть-Минскавтозаправка».

Практическое применение. Область возможного практического применения результатов дипломной работы – сфера торговли.

Достоверность. Автор подтверждает, что приведенный расчетный материал правильно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.



(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Адаменко, А. С. Технология мерчандайзинга: секреты успешной торговли. Товаровед / А. С. Адаменко. – Ростов на Дону: СЗАГС, 2012. – 168 с.
2. Акулич, М. Сервис в розничной торговой компании / М. Акулич // Маркетинг: идеи и технологии. – 2014. – № 7. – С. 42-48.
3. Бабичев, А. В. О культуре торговли / А. В. Бабичев, Л. П. Коваленко. – Москва: Экономика, 1985. – 80 с.
4. Бланк, И. А. Управление торговым предприятием: учебник / И. А. Бланк. – Москва: Приор, 2016. – 231 с.
5. Богданова, Ю. Н. Организация и управление сервисом в торговле: учебное пособие / Ю. Н. Богданова. – Ульяновск: УЛГТУ, 2014. – 65 с.
6. Воронин, В. П. Повышение комфортности торговых услуг / В. П. Воронин. – Воронеж: Издательство Воронежского ун-та, 2015. – 375 с.
7. Галеев, В. И. Управление качеством: проблемы, перспективы / В. И. Галеев, М. К. Варгина // Сертификация. – 2017. – № 4. – С. 38-40.
8. Гаркушева, М. В. Повышение качества услуг по реализации товаров в розничной торговле потребительской кооперации: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / М. В. Гаркушева. – Белгород, 2011. – 24 с.
9. Горьков, С. М. Оптимизация бизнес-процессов компании / С. М. Горьков // Менеджмент в России и за рубежом. – 2015. – № 1. – С. 41-52.
10. Гуров, К. С. Резервы повышения качества обслуживания торговых организаций / К. С. Гуров // Актуальные инновационные исследования: наука и практика. – 2016. – № 1. – С. 27-29.
11. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков. – Москва: Дашков и К, 2015. – 700 с.
12. Егоров, В. Ф. Организация торговли: учебник для ВУЗов / В. Ф. Егоров. – Санкт-Петербург: Изд-во Питер, 2014. – 352 с.
13. Жинкина, Е. А. Управление качеством в торговле / Е. А. Жинкина, В.И. Белый // Новое слово в науке: перспективы развития. – 2016. – № 4. – С. 239-240.
14. Жуковская, И. Ф. Качество торгового обслуживания: теоретический аспект / И. Ф. Жуковская, Ю. Е. Казакова // Научная дискуссия современной молодёжи: экономика и право. – 2016. – № 8. – С. 195-197.
15. Зыкова, О. Н. Некоторые аспекты качества торгового обслуживания / О. Н. Зыкова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2018. – № 1-2. – С. 135-140.
16. Исаева, Ю. Как разработать систему ключевых показателей деятельности / Ю. Исаева // Школа финансового директора. – 2014. – № 10. –

С. 21-23.

17. Кадацкая, Д. В. Повышение качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли потребительской кооперации: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / Д. В. Кадацкая. – Белгород, 2013. – 25 с.
18. Калугина, С. А. К вопросу о качестве и культуре торгового обслуживания населения / С. А. Калугина, А. А. Макаров // Социосфера. – 2016. – № 2. – С. 19-23.
19. Катаева, Н. Н. Методы исследований для оценки качества торгового обслуживания / Н. Н. Катаева // Актуальные проблемы науки, экономики и образования. – 2015. – № 2 (14). – С. 18-22.
20. Кирилловых, С. А. Качество и культура торгового обслуживания / С. А. Кирилловых, Н. Н. Катаева // Экономический взгляд на проблемы современного общества. – 2016. – № 7. – С. 107-110.
21. Ковалишина, Г. В. Системный подход в оценке эффективности управления / Г. В. Ковалишина // Бизнесреинжиниринг. – 2009. – № 6. – С. 30-32.
22. Кузичев, А. В. Факторы, определяющие качество обслуживания в розничных торговых сетях / А. В. Кузичев // Новая наука: От идеи к результату. – 2017. – № 1-1. – С. 86-88.
23. Кунаев, А. И. Конкурентные стратегии в розничной торговле / А. И. Кунаев. – Москва: МГУК, 1995. – 77 с.
24. Логанина, В. И. Системы качества: учеб. пособие / В. И. Логанина, А. А. Федосеев. – Москва: Книжный Дом Университет, 2015. – 358 с.
25. Локтев, Э. М. Качество торгового обслуживания и лояльность потребителей в супермаркетах / Э. М. Локтев, Л. Г. Саркисян // Торгово-экономический журнал. – 2016. – Т. 3. № 4. – С. 299-307.
26. Марчук, Ф. Л. Как повысить эффективность управления торговлей / Ф. Л. Марчук. – Москва: Экономика, 2016. – 197 с.
27. Медведева, О. Ю. Модель управления качеством обслуживания покупателей на торговых предприятиях / О. Ю. Медведева // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. – 2015. – № 8. – С. 103-106.
28. Менеджмент систем качества: Учеб. пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. – Москва: ИПК Издательство стандартов, 2013. – 368 с.
29. Меркулова, Т. А. Качество и скорость торгового обслуживания / Т. А. Меркулова // Экономика. Право. Печать. – 2018. – № 3 (79). – С. 80-82.
30. Назарова, О. А. Факторы, определяющие качество обслуживания в розничных торговых сетях / О. А. Назарова // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2015. – № 23. – С. 68-73.
31. Николаева, Т. И. Торговля потребительскими товарами: проблемы

- развития и совершенствования / Т. И. Николаева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. эконом. унта, 1996. – 240 с.
32. О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь: Закон Республики Беларусь от 8 января 2014 г. № 128-З [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.by>. – Дата доступа: 20.02.2021.
 33. Омарова, Б. А. Качество обслуживания и аспекты оценки работы персонала торговой организации / Б. А. Омарова, С. А. Калугина // Проблемы теории и практики управления развитием социально-экономических систем. – 2016. – № 6. – С. 310-312.
 34. Организация и технология торговых процессов / Под ред. Ф.Г. Панкратова. – Москва: Экономика, 2014. – 334 с.
 35. Попович, А. Е. Торговое обслуживание: содержательная характеристика качества / А. Е. Попович, Е. А. Чаган // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. – 2017. – № 6. – С. 162-164.
 36. Прушковский, Л. В. Качество торгового обслуживания покупателей и система его оценки / Л. В. Прушковский, М. В. Шелудченко // Научные достижения молодых исследователей Белгородский университет кооперации, экономики и права. – 2016. – № 8. – С. 23-29.
 37. Ралык, Д. В. Управление логистическим обслуживанием в розничной торговле: на примере Самарского рынка бытовой техники и электроники: автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Д.В. Ралык. – Самара, 2007. – 22 с.
 38. Родина, В. Н. Управление качеством торгового обслуживания / В. Н. Родина // Проблемы формирования единого экономического пространства и социального развития в странах СНГ. – 2016. – № 2. – С. 280-284.
 39. Салиев, Ш. А. Совершенствование организационно-экономических условий повышения качества торгового обслуживания населения в розничной торговле: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / Ш. А. Алибекович. – Москва, 2013. – 20 с.
 40. Самсонов, Л. А. Качество обслуживания / Л. А. Самсонов. – Москва: Московский рабочий, 2016. – 198 с.
 41. Селезнева, И. Н. Качество торгового обслуживания как инструмент повышения эффективности торговли / И. Н. Селезнева, Н. А. Чеботаева // Инновационные технологии в кооперативном образовании как фактор развития экономики. – 2015. – № 9. – С. 157-158.
 42. Семенов, Г. А. Повышение качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли / Г. А. Семенов // Инновационные технологии в кооперативном образовании как фактор развития экономики. – 2017. – № 4. – С. 29-32.

43. Синяева, И. М. Маркетинг торговли: учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев: под ред. Л. П. Дашкова. – Москва: Дашков и К, 2013. – 752 с.
44. Смелик, А. С. Качество обслуживания персонала торгового предприятия / А. С. Смелик, С. А. Слисева // Проблемы развития современной науки. – 2016. – № 12. – С. 98-101.
45. Стасюкевич, С. В. Методические подходы к оценке культуры обслуживания в розничной торговле / С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш // Научные труды Белорусского государственного экономического университета / М-во образования Респ. Беларусь, Белорусский гос. экон. ун-т; [редкол.: В. Н. Шимов (гл. ред.) и др.]. – Минск: БГЭУ, 2015. – Вып. 8. – С. 360-367.
46. Тарасова, Е. Е. Исследование факторов, влияющих на качество торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли потребительской кооперации / Е. Е. Тарасова, Д. В. Кадацкая // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2017. – № 1 (45). – С. 14-24.
47. Терещенко, Н. Н. Эффективность деятельности предприятия торговли: учебное пособие / Н. Н. Терещенко, О. Н. Емельянова. – Красноярск: Изд-во Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т., 2015. – 110 с.
48. Тимяшева, Е. Т. Качество обслуживания как фактор увеличения эффективности хозяйственной деятельности торговых организаций / Е. Т. Тимяшева, А. Е. Маслова // Современные научные исследования и инновации. – 2017. – № 7-4 (51). – С. 14-17.
49. Ткаченко, Ю. А. Контроль качества системы торгового обслуживания / Ю. А. Ткаченко // Научные исследования и инновации. – 2016. – № 8. – С. 322-326.
50. Тойменцева, А. А. Пути повышения качества обслуживания потребителей в торговых организациях / А. А. Тойменцева // Проблемы развития предприятий: теория и практика. – 2014. – № 7. – С. 243-246.
51. Трусова, С. В. Современные подходы к оценке качества торгового обслуживания в предприятиях розничной торговли / С. В. Трусова // Сегодня и завтра Российской экономики. – 2018. – № 27. – С. 142-147.
52. Фролова, И. И. Управление качеством обслуживания в торговых предприятиях / И. И. Фролова // Фундаментальные и прикладные направления модернизации современного общества: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные аспекты. – 2015. – № 5. – С. 63-65.
53. Чернухина, Г. Н. Место управления качеством обслуживания в торговом бизнесе / Г. Н. Чернухина // Роль предпринимательства и торговли в эпоху неоиндустриального общества. – 2017. – № 1. – С. 85-88.
54. Чуева, И. И. Управление качеством торгового обслуживания /

И. И. Чуева // Актуальные проблемы инновационного развития экономики.
– 2014. – № 6. – С. 291-295.

55. ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9000-2015-\(rus\).pdf](http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9000-2015-(rus).pdf). – Дата доступа: 21.02.2021.