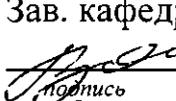


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И ГУМАНИТАРИЗАЦИИ
КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой, профессор

В.Ф. Володько
«18» 06 2019 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

«ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕТИ
ПИЦЦЕРИЙ ООО «НОВИТА»

Специальность 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

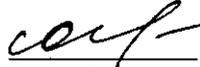
Специализация 1-26 02 02-02 Менеджмент (социально-административный)

Студент 30801114
группы


подпись

О.В. Малая

Руководитель
(ст. преподаватель)


подпись

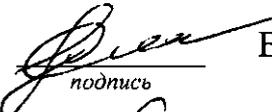
Ю.В. Семашко

Консультанты:
по управленческой и
по экономической части
(ст. преподаватель)


подпись

Ю.В. Семашко

по технологической части
(ст. преподаватель)


подпись

В.Ф. Морозов

Ответственный за нормоконтроль


подпись

А.В. Краюшкина

Объем работы:

дипломная работа – 108 страниц;

графическая часть – 9 листов А4;

цифровые носители – 1 диск.

Минск 2019

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 108 стр., 23 рисунков и схем, 17 таблиц,
37 использованных источников

СЕРВИС, СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ЦЕННОСТЬ УСЛУГ, ПЕРСОНАЛ, МОТИВАЦИЯ, ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

Цель дипломной работы – системы предоставления сервисных услуг ООО «Новита» и расчет экономической эффективности предлагаемого проекта.

Объект дипломного исследования – сервис, как фактор внутреннего влияния на конечный результат деятельности организации.

Задачи дипломного исследования:

1. Изучить теоретические аспекты стандартов сервисного обслуживания.
2. Провести анализ системы сервисного обслуживания ООО «Новита».
3. Предложить мероприятия по повышению уровня качества обслуживания ООО «Новита».
4. Обосновать введение новой должности сервис менеджера.

При проведении исследования использовались следующие методы: анализ литературы, наблюдения, беседы, опросы, анкетирование, изучение литературных источников.

Элементом новизны полученных результатов является повышение квалификации персонала, снижение текучести кадров за счёт системы мотивации труда, что даст положительный эффект, повысит уровень прибыли предприятия и его сервисное обслуживание.

Область возможного практического применения результатов – ООО «Новита».

Автор подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние объекта исследования, а все заимствованные из литературных источников идеи и положения сопровождаются ссылками на их авторов.


(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с.
2. Андрюченко, С. Управление персоналом в рамках стратегического менеджмента // Управление персоналом. С. Андрюченко –2004. – №5. – 18-20 с.
3. Ансофф, И. Новая корпоративная стратегия / И. Ансофф, – СПб: Питер, 1999. – 416 с.
4. Армстронг, М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем / М. Армстронг, пер с англ. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 1998. – 134 с.
5. Асанова, Э.С. Социально-культурный сервис современной России: генезис и тенденции развития / Э.С. Асанова, О.Ю. Крынина // Вестн. Адыгейск. гос. ун-та. Сер. 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. – 2010.
6. Ахмедов, Н. Как организовать стратегическое планирование в корпорациях / Н. Ахмедов, – Менеджмент в России и за рубежом, №4. – 2004. – 68-75 с.
7. Базарова, Т.Ю. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 423 с.
8. Боков, В.И. Социальная политика. Социальная структура. От Даля к Парсонсу и обратно. Гипотеза о природе услуги / В.И. Боков // Социологические исследования. – 2003. – №7. – 49-56 с.
9. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов, – М.: Гардарики, 1998. – 421 с.
10. Володькина, Е.А. Проблемы и тенденции развития сферы сервисного обслуживания населения / Е.А. Володькина / Изв. РГПУ им. А.И. Герцена. – 2008.
11. Гайдерова, Е.А. Формирование сферы услуг в условиях новой экономики России / Е.А. Гайдерова // Проблемы современной экономики. – 2010.
12. Герчикова, И.Н., Менеджмент: Учебник. – 3-е изд., И.Н. Герчикова, перераб. и доп. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. – 501 с.
13. Гойхман, О.Я. К вопросу формирования терминологии сферы сервиса / О.Я. Гойхман // Теоретические и прикладные проблемы сервиса. – 2007. – №1. – 31-34с.
14. Демин, Д. Управление персоналом в кризис / Д. Демин, Управление персоналом. – 2008. – №6. – 5-6 с.
15. Донскова, Л.И. Сфера сервиса: Сущность, Уровень развития, Проблемы / Л.И. Донскова // Изв. ТПУ. – 2006.

16. Карташова, Л. В. Организационное поведение. / Л. В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина, М.: "Инфра-М", 2000. – 189 с.
17. Кибанова, А.Я. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА – М, 1997. – 512 с.
18. Козлов, В. Проблема единства организационной культуры компании / В. Козлов, Управление персоналом – 2008. – №9. – 26-29 с.
19. Коробкова, С.И. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.И.Коробкова, В.И.Кравченко, С.В.Орлов, И.П.Павлова. Под общ.ред. В.К.Романович. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 156 с.
20. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Экспресс-курс / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2001. – 291 с.
21. Кубанейшвили, А. Преобразование компании / А. Кубанейшвили, Управление персоналом – 2001. – №4. – 30-32 с.
22. Маркова, В.Д. Маркетинг услуг / В.Д. Макова. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 128 с.
23. Меллер, К. Человек прежде всего: Высококачественный сервис через личностное развитие / К. Меллер, П. Хагедаль. – М.: ТМІ, 1987. – 150 с.
24. Мескон, М.Х. Основы менеджмента. М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М., «Дело», 1992. – 458 с
25. Моргунов, Е.Б. Организационное поведение / Моргунов Е.Б.; отв. ред. О.М. Медушевская. – М.: РГГУ, 2004. – 261 с.
26. Орлов, И.Б. Социокультурный сервис на современном этапе / И.Б. Орлов // Вестн. МГУС. – 2007. – № 2. – 16-19 с.
27. Пастухов, А.Л. Ускорение развития сферы услуг как необходимое условие модернизации экономики / А.Л. Пастухов. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с.
28. Сахно, Е.Ю. Менеджмент сервиса: теория и практика: учебное пособие / Е.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок. – К.: Центр учебной литературы. – 2010. – 328 с.
29. Свириденко, Ю.П. Сервис и туризм: словарь-справочник / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. – М.: Альфа-М, 2008. – 432 с.
30. Смирнов, Э.А. Основы теории организации / Э.А. Смирнов, М., 1998.
31. Трухачев, А.В. Основы сервисной деятельности: учебник / С.И. Андреянова, Я.А. Карнаухова, К.А. Сидельникова. – 2015.
32. Фролова, Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекций / Т.А. Фролова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ – 2010.
33. Христофорова, И.В. Современные подходы к маркетингу услуг / И.В. Христофорова // Сервис Plus. – 2008. – № 1. – 83-87 с.

34. Христофорова, И.В. Специфические отличия услуги от товара. Ч. I. Генезис базовых дефиниций сферы сервиса / И.В. Христофорова // Сервис Plus. – 2007. – № 1. – 11-19 с.
35. Шейн, Э.Г. Организационная культура и лидерство / Э.Г. Шейн, Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 325 с.
36. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации / С.В. Шекшня, – М.: ЗАО «Бизнес – школа «Интел – Синтез»», 1998.
37. Шоул, Д. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул; пер. с англ. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 338 с.