**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»**

**БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**КАФЕДРА ЛОГИСТИКИ**

Аннотация к дипломной работе

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЧТПУП "КТА" НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ ЛОГИСТИКИ

Горячёва Анна Николаевна

Научный руководитель А.Д. Молокович

МИНСК 2014

**РЕФЕРАТ**

Дипломная работа: 81 с., 5 табл., 65 источников,4 прил.

УСЛУГА, СЕРВИСНЫЕ ПОТОКИ, СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА, СИСТЕМЫ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СТРАТЕГИЯ, ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

**Объект исследо**вания – ЧТПУП "КТА".

**Предмет исследования** – повышение эффективности функционирования ЧТПУП "КТА".

**Цель работы -** анализ деятельности частного производственного унитарного предприятия «КТА», разработка путей совершенствования его работы.

**Методы исследования:** статистический, описательный, метод сравнения, логический анализ, позитивный и нормативный анализ, метод системного анализа, комплексного исследования.

**Результат исследования и разработки:** определены основные направления повышения эффективности деятельности частного производственного унитарного предприятия «КТА», разработаны методы улучшения качества предоставляемых услуг, основанных на исследовании рынка услуг и продуктов, сопровождающих этот процесс.

**Практическая значимость результатов исследования:** внедрение предложенных рекомендаций повысит уровень и качество предоставляемых услуг по обслуживанию автомобилей, что даст возможность увеличить количество клиентов и, соответственно, увеличить объем продаж, повысить конкурентоспособность услуг ЧТПУП «КТА».

**Область возможного практического применения:** предложенные рекомендации по повышению эффективности работы ЧТПУП "КТА" могут быть применены на практике руководством предприятия. Также эти методы можно использовать для аналогичных целей на любом предприятии подобного типа со схожими проблемами.

Автор работы подтверждает, что приведенные в ней материалы правильно и объективно отражают состояние исследуемого процесса, а заимствованные из литературных источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

**ABSTRACT**

Degree work: 86 pages, 5 tab., 63 sources, 4 enc

SERVICE, SERVICE FLOW, SERVICE LOGISTICS, QUEUING SYSTEMS, STRATEGIES, INCREASE PRODUCTIVITY

**Object of research** - PITUE "KTA".

**Subject of research** - improving the efficiency of PTPUE "CTA".

**Objective** - Analysis of the private production unitary enterprise "KTA" develop ways to improve its performance.

**Methods:** statistical, descriptive method of comparison, logical analysis, positive and normative analysis, a method of system analysis, a comprehensive study.

**Result of research and development:** the main directions of improving the efficiency of the private production unitary enterprise "KTA" methods have been developed to improve the quality of services provided, based on market research services and products that accompany this process.

**The** **practical significance of the results:** the introduction of the proposed recommendations will increase the level and quality of services for cars, which would increase the number of customers and, accordingly, increase sales, improve the competitiveness of services PITUE "KTA".

**Potential practical application sphere:** proposed recommendations for improving the effectiveness PITUE "KTA" can be applied in practice management of the enterprise. Also, these methods can be used for similar purposes in any enterprise of this type with similar problems.

Author of work confirms that the presentation of the material correctly and objectively reflect the status of the test process, and borrowed from the literature theoretical and methodological terms and concepts are accompanied by references to their authors.