**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»**

**БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Факультет бизнеса**

**Кафедра логистики**

**Аннотация к дипломной работе**

**ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ОСНОВЕ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ПОДХОДА НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «СПОРТ ТАЙМ» КДСУП «ГОСТИНИЦЫ СТОЛИЦЫ»**

ЧУЧКОВА Валерия Дмитриевна

Руководитель

Туровец Александр Михайлович,

старший преподаватель

2015

Дипломная работа: 59 с., 5 рис., 11 табл., 29 источников, 1 прил.

СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА, СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОБСЛУЖИВАНИЮ, ПОКАЗАТЕЛИ СЕРВИСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Целью работы является совершенствование взаимодействия с клиентами отеля «SportTime» .

В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть понятия сервисной логистики в гостиничном бизнесе и современные подходы к обслуживанию на примере опыта зарубежных стран;

2. Изучить деятельность гостиницы «SportTime»;

3. Проанализировать финансовые результаты деятельности гостиницы «SportTime» , а также показатели сервиса;

4. Разработать мероприятия по совершенствованию взаимодействия с клиентами отеля «SportTime» и оценить экономический эффект от их внедрения;

Объект данного исследования - государственное предприятие «Гостиницы столицы» отель «SportTime».

Предмет - уровень сервисного обслуживания и способы его увеличения за счет использований логистики.

Методы исследования: общенаучные методы исследований: аналитический, экспертных оценок, графический, расчетно-конструктивный.

Область возможного практического применения: предложенные решения могут быть использованы на практике при взаимодействии с клиентами отеля «SportTime».

Автор работы подтверждает, что приведённый в дипломной работе расчётно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Thesis: 69 p., Figures 5, Table 11, 29 sources, 1 app.

SERVICE LOGISTICS, MODERN APPROACH TO SERVICE, INDICATORS SERVICE, IMPROVING INTERACTION WITH CUSTOMERS

The aim is to improve interaction with customers at «SportTime».

As part of achieving this goal by the author were as follows:

1. To consider the concept of logistics service in the hospitality industry and modern service approach as an example the experience of foreign countries;

2. To study the activity of the hotel «SportTime»;

3. To analyze the financial performance of the hotel «SportTime», as well as indicators of service;

4. Develop measures to improve interaction with customers at «SportTime» and to estimate the economic impact of their implementation;

The object of this research - the state enterprise "Hotel Capital" Hotel «SportTime».

Item - level of service and how to increase due to the use of logistics.

Methods: scientific methods of research: analytical, expert evaluations, graphical, computational and constructive.

The area of ​​possible practical application: the proposed solutions can be used in practice when interacting with customers at «SportTime».

The author of the work confirms that given in the thesis work settlement and analytical materials correctly and objectively reflects the state of the test process, and all borrowed from literature and other sources of theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.