

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ
Кафедра менеджмента и экономики социальной сферы

КОВАЛЬ
Алина Васильевна

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ПриорЛогист»

Аннотация к дипломной работе

Научный руководитель:
кандидат технических наук,
профессор Руцкий А.В.

Допущена к защите

« _____ » _____ 2017 г.

Зав. кафедрой менеджмента и экономики социальной сферы, кандидат
экономических наук, доцент И.С. Полоник

Минск, 2017

АННОТАЦИЯ

Дипломная работа: 69 с., 18 табл., 36 источников, 8 прил.

КАЧЕСТВО, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК),
СТАНДАРТЫ ИСО 9000:2000, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
АНКЕТИРОВАНИЕ.

Объект исследования – ООО «ПриорЛогист».

Предмет исследования – маркетинговая деятельность, организационная структура ООО «ПриорЛогист».

Цель работы: на основании исследования ООО «ПриорЛогист» проанализировать маркетинговую деятельность организации и разработать мероприятия по повышению ее эффективности.

Методы исследования: сравнительного и статистического анализа, моделирование процессов и рисков, группировок, экспертных оценок, анкетирования и мониторинг.

Исследования и разработки: изучены перспективные направления в совершенствовании маркетинговой деятельности, дана оценка маркетинговой деятельности «ПриорЛогист», определены неиспользованные резервы улучшения качества услуг и причины неудовлетворенности потребителей; разработаны конкретные предложения по совершенствованию управления качеством услуг.

Технико-экономическая, социальная и(или) экологическая значимость: внедрение новой методики повысит объективность оценки удовлетворенности потребителей, усилит ориентацию СМК на требования потребителей.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-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.

ANNOTATION

Thesis: 69 p., 18 tab., 36 sources, 8 ADJ.

QUALITY, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) STANDARDS ISO 9000:2000, CUSTOMER SATISFACTION, QUESTIONNAIRE.

The object of study – "Priorlogist".

Subject of research – marketing activities, organizational structure, OOO "Priorlogist".

Objective: based on the research, OOO "Priorlogist" to perform marketing activities of the organization and to develop actions to improve its effectiveness.

Research methods: a comparative and statistical analysis, modeling and risk groups, expert evaluations, questionnaires and monitoring.

Research and development: studied perspective directions of improvement of marketing activities, evaluation of marketing activities "Priorlogist", identified untapped reserves of improving the quality of services and causes dissatisfaction of consumers; develop specific proposals for improving quality management services. Techno-economic, social and(or) ecological significance: the introduction of new methods will increase the objectivity of the assessment of customer satisfaction, will increase the orientation of the QMS to the requirements of consumers.

The author confirms that there are settlement the analytical material correctly and objectively reflects a condition of researched process, and all borrowed from literary and other sources the theoretical, methodological and methodical principles and concepts are accompanied by references to their authors.