

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»
БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ФАКУЛЬТЕТ «ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

Кафедра инновационного управления



ГАНДЖАЛИЕВА
Севиндж Нофел кызы

**УПРАВЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТЬЮ
ТОРГОВОГО ПЕРСОНАЛА КАК ФАКТОР
ПРИВЛЕЧЕНИЯ И УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ**

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

специальность 1-26 81 09 Технологии управления персоналом

Научный руководитель
Владимир Петрович
Самусевич
к.психол.н., доцент

Допущена к защите
«15» 02 2017
Заведующий кафедрой
инновационного управления
доктор физ.-мат.н., профессор
В.В. Апанасович

Минск, 2017

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Объект исследования: ЧУП «Мир сумок».

Предмет исследования: лояльность персонала ЧУП «Мир сумок».

Цель исследования: разработка программы лояльности торгового персонала в ЧУП «Мир сумок».

Методы исследования: обобщения, анкетирование, систематизации, анализа, наблюдения.

Исследования и разработки: рассмотрены теоретические основы лояльности персонала : проведен анализ системы управления персоналом, а также анализ системы развития персонала в ЧУП «Мир сумок»; выявлены основные проблемы качества обслуживания торгового персонала и пути его совершенствования, предложена программа лояльности торгового персонала на предприятии ЧУП «Мир сумок».

Технико-экономическая и социальная значимость проведённого исследования: предложенная программа повышения лояльности торгового персонала и пути совершенствования качества обслуживания могут быть применены в практике предприятия.

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 положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Объем работы: 63

Количество таблиц: 6

Рисунков: 10

Использованных источников: 51

Приложений: 2

АГУЛЬНАЯ ХАРАКТАРЫСТЫКА ПРАЦЫ

Аб'ект даследавання: ПУП «Мір сумак».

Прадмет даследавання: лаяльнасць персаналу ПУП «Мір сумак».

Мэта даследавання: распрацоўка праграмы лаяльнасці гандлёвага персаналу ў ПУП «Мір сумак».

Метады даследавання: абагульнення, анкетаванне, сістэматызацыі, аналізу, назірання.

Даследаванні і распрацоўкі: разгледжаны тэарэтычныя асновы лаяльнасці персаналу: праведзены аналіз сістэмы кіравання персаналам, а таксама аналіз сістэмы развіцця персаналу ў ПУП «Мір сумак»; выяўлены асноўныя праблемы якасці абслугоўвання гандлёвага персаналу і шляхі яго ўдасканалення, прапанаваная праграма лаяльнасці гандлёвага персаналу на прадпрыемстве ПУП «Мір сумак».

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць праведзенага даследавання: прапанаваная праграма павышэння лаяльнасці гандлёвага персаналу і шляхі ўдасканалення якасці абслугоўвання могуць быць ужытыя ў практыцы прадпрыемства.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Аб'ём працы: 63

Колькасць табліц: 6

Малюнкаў: 10

Выкарыстаных крыніц: 51

Прыкладанняў: 2

GENERAL DESCRIPTION OF WORK

The object of study: PUE “Mir sumok”.

Subject: staff loyalty PUE “Mir sumok”.

The aim: development of loyalty programs in the sales staff PUE “Mir sumok”.

Methods: summarizing, questioning, organizing, analyzing, observing.

Research and development: the theoretical foundations of staff loyalty: an analysis of the personnel management system, and an analysis of personnel development system in PUE “Mir sumok”; the main problems of quality of service and sales staff how to improve it, offered loyalty program sales staff in the company PUE “Mir sumok”.

Technical, economic and social importance of the study: the proposed program is to increase the loyalty of sales staff, and ways to improve the quality of service can be used in the practice of the enterprise.

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

Workload: 63

Number of tables: 6

drawings: 10

Sources used: 51

Further information: 2