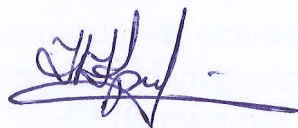


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

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

Кафедра инновационного управления



КРИВОЙ
Николай Геннадьевич

**РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ
В КОНТЕКСТЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА
(НА ПРИМЕРЕ ООО «АВТОМОБИЛЬНЫЙ ДОМ «ЭНЕРГИЯ ГМБХ»)**

Магистерская диссертация

специальность 1-26 81 09 Технологии управления персоналом

Научный руководитель
Поддубская Елена Александровна
магистр педагогических наук

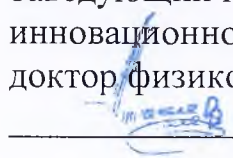
Допущен к защите

«15» февраля 2017 г.

Заведующий кафедрой

инновационного управления

доктор физико-математических наук, профессор

 В.В.Апанасович

Минск, 2017

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Объект исследования: система управления ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ».

Предмет исследования: система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система, сокращение от англ. *Customer Relationship Management*)

Цель диссертации: на основе анализа система управления ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ» разработать рекомендации по внедрению системы управления предприятием в контексте клиентоориентированности, в части реализации (формализации в компьютерном программном продукте) кадровой политики предприятия.

Методы исследования: сравнительного анализа, статистический, графический, аналитический.

Исследования и разработки: изучены и оценены основные направления работы ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ», разработаны предложения по изменению системы управления предприятием в контексте клиентоориентированного подхода.

Элементы научной новизны: с учетом изученных теоретических аспектов новых технологий управления персоналом выработано техническое задание в части реализации кадровой политики и предложен сценарий внедрения системы управления ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ» на принципах клиентоориентированности, посредством использования CRM-системы.

Область возможного практического применения: в деятельности ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ».

Технико-экономическая и социальная значимость: реализация предложенного мероприятия будет способствовать повышению эффективности управления ООО «Автомобильный дом «Энергия ГмбХ» и обеспечит повышение уровня коммуникации с клиентами предприятия.

Объем работы: 78 страниц.

Количество таблиц: 8.

Рисунков: 5.

Использованных источников: 30.

Приложений: 2.

АГУЛЬНАЯ ХАРАКТАРЫСТЫКА ПРАЦЫ

Аб'ект даследавання: сістэма кіравання ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ».

Прадмет даследавання: сістэма кіравання ўзаемаадносінамі з кліентамі (CRM-сістэма, скарачэнне ад англ. *Customer Relationship Management*)

Мэта дысертацыі: на аснове аналізу сістэма кіравання ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ» распрацаваць рэкамендацыі па ўкараненні сістэмы кіравання прадпрыемствам ў кантэксты кліентаарыентаванасці, у частцы рэалізацыі (фармалізацыі ў кампутарным праграмным прадукце) кадровай палітыкі прадпрыемства.

Метады даследавання: параўнальнага аналізу, статыстычны, графічны, аналітычны.

Даследаванні і распрацоўкі: вывучаны і ацэнены асноўныя напрамкі работы ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ», распрацаваны прапановы па змене сістэмы кіравання прадпрыемствам ў кантэксты кліентаарыентаванай падыходу.

Элементы навуковай навізны: з улікам вывучаных тэарэтычных аспектаў новых тэхналогій кіравання персаналам выпрацавана тэхнічнае заданне ў частцы рэалізацыі кадровай палітыкі і прапанаваны сцэнар ўкаранення сістэмы кіравання ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ» на прынцыпах кліентаарыентаванасці, з дапамогай выкарыстання CRM-сістэмы.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: у дзейнасці ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ».

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць: рэалізацыя прапанаванага мерапрыемства будзе спрыяць павышэнню эфектыўнасці кіравання ТАА «Аўтамабільны дом «Энергія ГмбХ» і забяспечыць павышэнне ўзроўню камунікацыі з кліентамі прадпрыемства.

Аб'ём працы: 78 старонак.

Колькасць табліц: 8.

Малюнкаў: 5.

Выкарыстаных крыніц: 30.

Прыкладанняў: 2.

GENERAL DESCRIPTION OF WORK

The object of study: the control system of "Road House "Energy GmbH".

Subject of research: management system customer relationship (CRM-system, short for English Customer Relationship Management.)

The aim of the thesis: Based on the analysis of the control system of "Road House "Energy GmbH" to develop recommendations for the implementation of enterprise management system in the context of customer focus, in terms of sales (in the formalization of a computer program product) Personnel policy of the company.

Methods: a comparative analysis, statistical, graphical, analytical.

Research and development: studied and evaluated the main directions of work of "Road House "Energy GmbH", developed proposals to change the enterprise management system on the principles of customer-oriented approach.

The elements of scientific novelty: in view of the study of theoretical aspects of the new HR management technologies worked out the terms of reference in terms of the implementation of personnel policies and proposed scenario management system implementation of "Road House "Energy GmbH" on the principles of customer focus, through the use of CRM-system.

The area of possible practical applications: in the activities of "Road House "Energy GmbH".

Technical and economic and social importance: the implementation of the proposed measures will improve the efficiency of management of "Road House "Energy GmbH" and will improve the level of communication with enterprise customers.

Scope of work: 78 pages.

Number of tables: 8.

Drawings: 5.

Sources used: 30.

Further information: 2.