

Отзыв
научного руководителя на работу студентки 5 курса Скотниковой Натальи
Владимировны на тему «Управление качеством услуг в торговой
организации»

Тема выпускной квалификационной работы является актуальной. Так как от уровня качества обслуживания клиентов торговой организации зависит ее конкурентоспособность, прибыльность и возможность развития в условиях рыночных отношений. В условиях современного рынка почти любая торговая организация находится в прямой зависимости от запросов своих покупателей и поэтому, чтобы быть успешным в бизнесе необходимо четко понимать потребности заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания.

Успешная работа организации, удовлетворение нужд и запросов потребителей, невозможны без постоянного совершенствования ее деятельности, нацеленной на повышение качества предоставляемых услуг. Компании проводят внедрение принципов и подходов всеобщего управления качеством, создание действующей системы качества, как эффективной системы управления организацией, направленной на повышения качества продукции и услуг, удовлетворение запросов и пожеланий внешних и внутренних потребителей, снижение затрат и создание мощного потенциала для динамичного развития организации

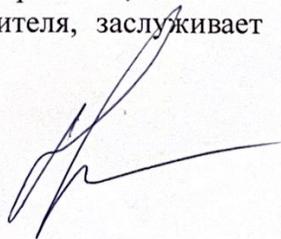
Выпускная квалификационная работа выполнена в соответствии с заданием. Автор проводит краткий анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия и качества обслуживания клиентов организации. Разрабатывает мероприятия, способствующие повышению качества обслуживания клиентов организации, и дает их финансовое обоснование. Предлагаемые в работе мероприятия могут иметь практическое применение в исследуемой организации.

Студент показал умение проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности и качества обслуживания клиентов организации исследуемого объекта. Предлагаемые в работе мероприятия имеют обоснование.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы автор проявил себя как добросовестный и ответственный исполнитель. Показал хорошие теоретические знания и умение применять их на практике.

В целом, представленная к защите исследовательская работа Скотниковой Н.В. соответствует всем требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, может быть допущена к защите и, по мнению научного руководителя, заслуживает высокой положительной оценки.

19 декабря 2022 г.



к.э.н., доцент
Акулич В.Г.