Рогова, Елена Валерьевна Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Рогова, Елена Валерьевна

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

1.1. Сущность и значение понятия качества транспортного обслуживания грузовладельцев

1.2. Транспортное обслуживание как основа межфирменных отношений грузовладельцев и транспортных компаний

1.3. Анализ взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества обслуживания грузовладельцев

ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ НА ОСНОВЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ

2.1. Методика оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями

2.2. Систематизация способов повышения качества обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия

2.3. Пути совершенствования процесса взаимодействия транспортных компаний

ГЛАВА 3. ОБОСНОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРУЗОВЛАДЕЛЬЦЕВ

3.1. Анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев (на примере ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ)

3.2. Разработка системы взаимодействия транспортных компаний в целях повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев

3.3. Интеграция системы взаимодействия в стратегию развития транспортных компаний в и оценка потенциальной эффективности решений

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ПРИЛОЖЕНИЯ