

БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИБОРОСТРОИТЕЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА «СТАНДАРТИЗАЦИЯ, МЕТРОЛОГИЯ
И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой

 П.С. Серенков


«26» 06 2022

**РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА
«ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ГП «МИНСКИЙ МЕТРОПОЛИТЕН»**


Специальность 1-54 01 01 Метрология, стандартизация и сертификация (по направлениям)

Направление специальности: 1-54 01 01-01 Метрология, стандартизация и сертификация (машиностроение и приборостроение)

Студент группы 11305118


 18.05.2022 Т.И. Берлович

Руководитель

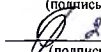
 13.06.2022 Ю.Б. Спесивцева

Консультанты:

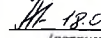
по основной части

 13.06.2022 Ю.Б. Спесивцева

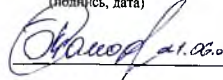
по экономической части

 25.05.2022 Е.С. Третьякова

по охране труда

 18.05.2022 Г.Л. Автушко

Ответственный за нормоконтроль

 21.06.2022 П.М. Самохвал

Объем проекта:

расчетно-пояснительная записка – 45 страниц;

графическая часть – 10 листов;

магнитные (цифровые) носители – _____ единиц.

РЕФЕРАТ

Дипломный проект содержит 75 с. машинописного текста с 16 рис., 35 табл., 13 библиографических источников, без приложений и 10 листов графической части формата А1.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Объектом исследования дипломного проекта является оценка удовлетворенности потребителя на предприятии. Целью дипломного проектирования является разработка и внедрение методики оценки удовлетворенности потребителя.

В рамках дипломного проекта были проанализированы документы в области менеджмента качества; разработан план оценки потребителей; проведен опрос и анализ результатов данных анкетирования.

В процессе работы над дипломным проектом были разработаны рекомендации для повышения эффективности работы метрополитена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Официальный сайт ГП «Минский метрополитен» [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://metropoliten.by>
- 2 Епифанов, В.В. Управление качеством пассажирскими автомобильными перевозками на основе оценки удовлетворенности потребителей / В.В. Епифанов, А.С. Тюрин // Качество и жизнь. – 2018. – №2 (18) – С. 88-92.
- 3 Омелянюк, А.М. Логистика: методические указания / А.М. Омелянюк, Е.Л. Шишко, – Брест: 2019. – 60 с.
- 4 Горбачева, Ю.С. Индекс удовлетворенности потребителей (csi) и индекс лояльности (nps) как современные инструменты для оценки качества обслуживания / Ю.С. Горбачева // Вектор экономики. – 2018. – №5(23) – С.68.
- 5 Соколовский, С.С. Методы менеджмента качества. Квалиметрия: учеб.-метод. пособие / С. С. Соколовский. – Минск: БНТУ, 2009 – 166 с.
- 6 Капустина, Л.М. Применение метода Кано для оценки удовлетворенности потребителей / Л.М. Капустина, А.Ю. Журавлева, Л.П. Кронидова – Иркутск: Изд. БГУ, 2018. – 537 с.
- 7 Бабицкий Д.М. Общественный транспорт Беларуси: состояние и пути развития / Д.М. Бабицкий. – Минск: И.П. Ловгинов, 2010. – 82 с.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИХ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ И ДОКУМЕНТОВ В ОБЛАСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО НОРМИРОВАНИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

Санитарные нормы и правила «Требования к микроклимату рабочих мест в производственных и офисных помещениях» и гигиенический норматив «Показатели микроклимата производственных и офисных помещений», утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.04.2013г. № 33;

СН 4.02.03-2019 Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха;

Санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы «Шум на рабочих местах, в транспортных средствах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки», утвержденные Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 ноября 2011 г. № 115;

Санитарные нормы и правила «Требования при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами», утвержденные Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 59 от 28.06.2013 г.; гигиенический норматив «Предельно допустимые уровни нормативных параметров при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами», утвержденный Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 59 от 28.06.2013 г.;

СН 2.04.03-2020 Естественное и искусственное освещение;

СН 2.02.05-2020 Пожарная безопасность зданий и сооружений.