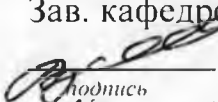


ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой, профессор


В.Ф.Володько

« 14 » 06 2018 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ФИЛИАЛА «АВТОБУСНЫЙ ПАРК №5»)

Специальность 1-26 02 02 Менеджмент (по направлениям)

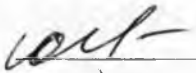
Направление 1-26 02 02-05 Менеджмент (международный)

Студент 10801114
группы


подпись

Т.А. Страхова

Руководитель
(ст. преподаватель)


подпись

Ю.В. Семашко

Консультанты:
по управленческой и
по экономической части
(ст. преподаватель)


подпись

Ю.В. Семашко

по технологической части
(к.п.н., доцент)


подпись

О.М. Володько

Ответственный за нормоконтроль
(ст. преподаватель)


подпись

И.В. Унукович

Объем работы:

дипломная работа – 80 страниц;

графическая часть – 9 листов А4;

цифровые носители – 1 диск.

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 80 стр., 14 рисунков и схем, 16 таблиц,

41 использованный источник

КАЧЕСТВО, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ, КАЧЕСТВО ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Цель работы – совершенствование системы управления качеством услуг предприятия и экономическое подтверждение положительного эффекта от предлагаемых мероприятий.

Задачи работы:

- изучение теоретических подходов к управлению качеством предоставления услуг на предприятии;
- анализ производственно-финансовой деятельности филиала «Автобусный парк №5»;
- предложение мероприятий по повышению качества предоставления услуг филиалом «Автобусный парк №5»;
- обоснование внедрения новой должности на анализируемом предприятии.

Объектом исследования дипломной работы является качество как один из факторов оптимизации жизни общества.

Предметом исследования являются принципы управления качеством предоставления услуг.

При проведении исследования использовались метод теоретического исследования, сравнительно-правовой, методы синтеза и анализа полученной информации, метод комплексного исследования.

Элементом новизны полученных результатов является предложение новой стратегии управления качеством филиала «Автобусный парк №5».

Область возможного практического применения результатов – филиал «Автобусный парк №5».

Автор подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние объекта исследования.


(подпись автора)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 253 с.
2. Барулин, С.В. Мотивация работников предприятий в условиях рыночной экономики / С.В. Барулин // Финансы. – 2012. – 78 с.
3. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров /
4. С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. – М.: Омега-Л, 2013. – 381 с.
5. Беспалый, А.В. Система стимулирования персонала / А.В. Беспалый // Директор. – 2012. – 95 с.
6. Блейк, Р. Научные методы управления / Р. Блейк, Дж. Моутон; пер. с англ. – Киев, 2000. – 150 с.
7. Бочаров, В. В. Финансовый анализ : Учеб. пособие / В. В. Бочаров – СПб. : Питер, 2014. – 240 с.
8. Бочков, В.Е. Управление качеством / В.Е. Бочков, В.А. Валентинов, Н.И. Валентинова. – М.: МГИУ, 2010. – 252 с.
9. Бухгалтерский баланс филиала «Автобусный парк №5» за 2017 год.
10. Бухгалтерский баланс филиала «Автобусный парк №5» за 2016 год.
11. Василевич, С. Заинтересовать в труде и оценить усилия / С. Василевич // Национальная экономическая газета. – 2007. – 253 с.
12. Володько, В.Ф. Основы менеджмента: учебное пособие / В.Ф. Володько; 3-е изд. – Минск: АiВ, 2010. – 304 с.
13. Володько, В.Ф. Практикум по выполнению дипломной работы: метод. пособие / В.Ф. Володько. – Минск: БНТУ, кафедра менеджмента, 2012. – 34с.
14. Володько, В.Ф. Психология управления: учебное пособие. В 2-х томах / В.Ф. Володько. – Минск: Технич. литература, 2012. – 284 с. и 414 с.
15. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176 с.
16. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 208 с.
17. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 450 с.
18. Дипломная работа: методическое пособие по выполнению ДР / Под ред. В.Ф. Володько. – Минск: БНТУ, кафедра менеджмента, 2015.

19. Журавлев, П.В. Теория управления качеством / П.В. Журавлев и др. – М., 2005.
20. Журавлев, П.В. Теория управления качеством / П.В. Журавлев и др. – М., 2009.
21. Инструкция о порядке расчета коэффициентов платежеспособности и проведения анализа финансового состояния и платежеспособности субъектов хозяйствования: утв. Министерством Финансов Республики Беларусь и Министерством Экономики Республики Беларусь 27.05.18: текст по состоянию на 07.06.2013 – Минск: Дикта, 2018. – 10 с.
22. Инструкция о порядке расчета стоимости чистых активов: утв. Министерством финансов Республики Беларусь 11.06.2012: текст по состоянию на 11.06.2018 – Минск: Дикта, 2018 – 6 с.
23. Ковалев, В.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учеб. пособие / В.В. Ковалев, О.Н. Волкова. – М.: Проспект, 2000. – 150 с.
24. Комарова, Н. Методы управления качеством / Н.Комарова // Человек и труд. – 2007. – № 10.
25. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 176 с.
26. Мельник, М.В., Герасимова Е. Б. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2012. – 192 с.
27. Миротин, Л.Б., Покровский А.К., Беляев В.М. Основы менеджмента на транспорте. – М.: Академия. 2010 г. – 320 с.
28. Об определении критериев оценки платежеспособности субъектов хозяйствования: утв. Советом Министров Республики Беларусь от 12.12.2011: текст по состоянию на 30.04.2018. – Минск: Дикта, 2018. – 4 с.
29. Отчет о прибылях и убытках филиала «Автобусный парк №5» за 2015-2016 годы.
30. Отчет о прибылях и убытках филиала «Автобусный парк №5» за 2016-2017 годы.
31. Питерс, Т. В поисках эффективного управления / Т. Питерс, Р. Уотермен; пер. с англ. – М., 2006.
32. Рожков, В.Н. Управление качеством: Учебник / В.Н. Рожков. – М.: Форум, 2012. – 336 с.
33. Савицкая, Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. 5-е изд. / Г.В. Савицкая. – Минск: Нов. знание, 2001. – 438 с.
34. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2013. – 376 с.

35. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2013. – 376 с.
36. Семенова, О.В. Об изменении общего уровня тарифов //Налоговый вестник. – 2007. – С. 80.
37. Семенова, О.В. Об изменении общего уровня тарифов на транспорте //Налоговый вестник. – 2007. – С. 71-73.
38. Слепов, В. О государственном регулировании тарифов на транспорте //Финансы. – 2008. – 250 с.
39. Экономический анализ хозяйственной деятельности / В. И. Герасимова, Г.Л. Харевич. – Минск: Право и экономика, 2015. – 58 с.
40. Экономика предприятия. Учебник / Под ред. В.М. Семенова. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2011.
41. Экономика предприятия: Учеб. пособие / Под ред. А.Е. Горфинкеля. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 369 с.