СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc136789990)

1 Теоретические аспекты понятия удовлетворенности потребителей……………….……………………………………………………...5

1.1 Теоретические основы понятия и методов удовлетворенности потребителей……………………………………………………………………....5

1.2 Основные подходы сбора данных и анализа информации………………………...……………………………………………...8

1.3 Графические методы анализа данных……………...……………………….15

1.4 Развертывание функции качества…………….……………………………..32

2 Анализ удовлетворенности потребителей качеством оказываемой услуги на предприятии ООО «Юнифайд»…………………………………………………36

2.1 Общие сведения об организации и ее деятельности применительно к требованиям контроля качества по ГОСТ Р ИСО 9001-2015…….……………………………………………………………….………...36

2.2 Анализ удовлетворенности потребителей качеством оказываемой услуги «Транспортирование товаров»………………………………………………..39

2.3 Развертывание функции качества по процессу «Транспортирование продукции»……………………………………………………………………….50

2.4 Анализ причин возникновения нарушений в процессе оказания услуги «Транспортирование продукции»………………………………………………56

2.5 Разработка рекомендаций на основе анализа удовлетворенности потребителей качеством оказываемой услуги «Транспортирование продукции»………………………………………………………………………61

Заключение ……………………………………………………………………...63

Список использованных источников………………………………………..…64

Приложение А…………………………………………………………………...68

##

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время перед специалистами по управлению качеством стоит весьма важная задача – улучшение качества жизни граждан через их удовлетворенность качеством оказываемых услуг. Этого можно добиться путем существенного улучшения качества производимой продукции и оказываемых услуг с помощью стабильного управления предприятием и процессного подхода, внедряемого на всех этапах жизненного цикла продукции. В связи с этим, тема выпускной квалификационной работы является актуальной.

В современном мире, при строительстве жилых и всевозможных зданий и сооружений, широко используются различные металлоконструкции. От их качества и надежности зависит не только устойчивость помещений, но и жизни и здоровье людей. Однако качество металлоконструкций зависит как от процессов и технологий производства, так и от способов их транспортирования. Так как оказание логистических услуг влияет на целостность металлоконструкций, то необходимо обращать пристальное внимание к операционным процессам оказания данной услуги, учитывая все характеристики и специфику транспортируемого товара.