**АННОТАЦИЯ**

Дипломная работа: 80 с., 5 рис., 24 табл., 45 источников, 6 прил.

КАЧЕСТВО, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК), СТАНДАРТЫ ИСО 9000:2000, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, АНКЕТИРОВАНИЕ

**Объект исследования** – ООО «Трансэлектрокомплект».

**Предмет исследования** – система менеджмента качества на предприятии.

**Цель работы**: разработать мероприятия по совершенствованию существующей системы менеджмента качества ООО «Трансэлектрокомплект».

**Методы исследования**: математического анализа показателей, факторного анализа, синтеза полученных данных.

**Исследования и разработки**: рассмотрены теоретические основы менеджмента качества продукции, проведен анализ менеджмента качества продукции ООО «Трансэлектрокомплект», разработаны направления совершенствования системы менеджмента качества продукции ООО «Трансэлектрокомплект».

**Технико-экономическая, социальная и(или) экологическая значимость**: внедрение новой методики повысит объективность оценки удовлетворенности потребителей, усилит ориентацию СМК на требования потребителей.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

**АНАТАЦЫЯ**

Дыпломная праца: 80 с., 5 мал., 24 табл., 45 крыніц, 6 прым.

ЯКАСЦЬ, СІСТЭМА МЭНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ (СМЯ), СТАНДАРТЫ ІСО 9000: 2000, ЗАДАВОЛЕНАСЦЬ СПАЖЫУЦОУ, АНКЕТАВАННЯ

**Аб'ект даследавання** - ТАА «Трансэлектрокомплект».

**Прадмет даследавання** - сістэма менеджменту якасці на прадпрыемстве.

**Мэта працы**: распрацаваць мерапрыемствы па ўдасканаленні існуючай сістэмы менеджменту якасці ТАА «Трансэлектрокомплект».

**Метады даследавання**: матэматычнага аналізу паказчыкаў, факторного аналізу, сінтэзу атрыманых дадзеных.

**Даследаванні і распрацоўкі**: разгледжаны тэарэтычныя асновы менеджменту якасці прадукцыі, праведзены аналіз менеджменту якасці прадукцыі ТАА «Трансэлектрокомплект», распрацаваны напрамкі ўдасканалення сістэмы менеджменту якасці прадукцыі ТАА «Трансэлектрокомплект».

**Тэхніка-эканамічная, сацыяльная і (або) экалагічная значнасць**: ўкараненне новай методыкі павысіць аб'ектыўнасць ацэнкі задаволенасці спажыўцоў, ўзмоцніць арыентацыю СМЯ на патрабаванні спажыўцоў.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

**ANNOTATION**

Thesis: 80 sec., 5 fig., 24 tab., 45 sources, 6 adj.

QUALITY QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS) ISO 9000: 2000, CUSTOMER SATISFACTION, QUESTIONNARIES

**The object of study** - OOO "Transelektrokomplekt."

**Subject of research** - the quality management system in the enterprise.

**Objective**: to develop measures to improve the existing quality management system of "Transelektrokomplekt."

**Methods**: Mathematical analysis of indicators, factor analysis, synthesis of the data.

**Research and development**: the theoretical foundations of product quality management, analysis Quality Management LLC "Transelektrokomplekt" developed ways of improving the quality management system of production of LLC "Transelektrokomplekt."

**Technical and economic, social and (or) ecological significance:** the introduction of new techniques will improve the objectivity of customer satisfaction, enhance the orientation of the QMS to the requirements of consumers.

The author of the work confirms that resulted in her settlement and analytical materials correctly and objectively reflects the state of the test process, and all borrowed from literature and other sources of theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.