

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

КАФЕДРА ЛОГИСТИКИ

Аннотация к дипломной работе

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ В
ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ
СООО «МИЛИТЦЕР И МЮНХ»)**

АНДРИЯНОВ Дмитрий Сергеевич

Руководитель
ЗЕНЬЧУК Николай Федорович,
кандидат технических наук, доцент

Минск, 2022

Дипломная работа: 71 с., 10 рис., 11 табл., 34 источника, 7 прил.

СЕРВИСНАЯ ЛОГИСТИКА, ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ, КАЧЕСТВО УСЛУГ, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ.

Целью дипломной работы разработка и экономическое обоснование мероприятий по совершенствованию управления несоответствиями в логистической деятельности СООО «Милитцер и Мюнх». В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

1. Изучить понятие и сущность теоретических основ качества продукции и услуг, системы менеджмента качества
2. Провести анализ экономических показателей предприятия, организационной структуры подразделений, алгоритма работы с клиентами
3. Сформировать пути оптимизации деятельности по управлению несоответствиями на предприятии с целью повышения качества оказываемых им услуг и его эффективности.

Объект исследования: предприятие СООО «Милитцер и Мюнх».

Предмет исследования: управление несоответствиями в логистической деятельности предприятия.

Методы исследования: общенаучные (дедукции и индукции; анализа и синтеза; научной абстракции; логического умозаключения) и специальные: экспертных оценок; сравнения; обследования.

Область возможного практического применения: предприятия, оказывающие транспортно-экспедиционные услуги.

Автор работы подтверждает, что приведённый в дипломной работе расчётно-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.

Thesis: 71 p., 10 fig., 11 table., 34 source, 7 adj.

SERVICE LOGISTICS, CUSTOMER SERVICE, QUALITY OF SERVICES, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, NON-CONFORMITY MANAGEMENT.

The purpose of the thesis work is the development and economic justification of measures to improve the management of inconsistencies in the logistics activities of JLLC Militzer and Münch. In order to achieve this goal, the author set the following tasks:

1. To study the concept and essence of the theoretical foundations of the quality of products and services, quality management systems
2. Conduct an analysis of the economic indicators of the enterprise, the organizational structure of departments, the algorithm for working with clients
3. To form ways to optimize the activities of managing nonconformities at the enterprise in order to improve the quality of the services provided to them and its efficiency.

Object of research: the company JLLC "Militzer and Münch".

Subject of research: management of inconsistencies in the logistics activities of the enterprise.

Research methods: general scientific (deduction and induction; analysis and synthesis; scientific abstraction; logical inference) and special: expert assessments; comparisons; surveys.

Scope of possible practical application: companies that provide freight forwarding services.

The author of the work confirms that the computational and analytical material presented in the thesis correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.

Дыпломная работа: 71 с., 10 мал., 11 табл., 34 крыніца, 7 прым.

СЭРВІСНАЯ ЛАГІСТЫКА, АБСЛУГОЎВАННЕ КЛІЕНТАЎ, ЯКАСЦЬ ПАСЛУГ, СІСТЭМА МЕНЕДЖМЕНТА ЯКАСЦІ, КІРАВАННЕ НЕАДАДКОЎ.

Мэтай дыпломнай работы распрацоўка і эканамічнае абгрунтаванне мерапрыемстваў па ўдасканаленні кіравання неадпаведнасцямі ў лагістычнай дзейнасці СТАА "Міліцэр і Мюнх". У рамках дасягнення пастаўленай мэты аўтарам былі пастаўлены наступныя задачы:

1. Вывучыць паняцце і сутнасць тэарэтычных асноў якасці прадукцыі і паслуг, сістэмы менеджменту якасці
2. Правесці аналіз эканамічных паказчыкаў прадпрыемства, арганізацыйнай структуры падраздзяленняў, алгарытму працы з кліентамі
3. Сфарміраваць шляхі аптымізацыі дзейнасці па кіраванні неадпаведнасцямі на прадпрыемстве з мэтай павышэння якасці паслуг і яго эфектыўнасці.

Аб'ект даследавання: прадпрыемства СТАА «Міліцэр і Мюнх».

Прадмет даследавання: кіраванне неадпаведнасцямі ў лагістычнай дзейнасці прадпрыемства.

Метады даследавання: Агульнанавуковыя (дэдукцыі і індукцыі; аналізу і сінтэзу; навуковай абстракцыі; лагічнага высновы) і спецыяльныя: экспертных ацэнак; параўнання; абследавання.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: прадпрыемствы, якія аказваюць транспартна-экспедыцыйныя паслугі.

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