

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Политехнический институт
Кафедра: «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Секацкий В.С.
подпись инициалы, фамилия

« ____ » _____ 20 __ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
27.03.01 Стандартизация и метрология

«Улучшение клиентоориентированности в области калибровочной
деятельности на базе Красноярского центра метрологии ОАО «РЖД»

Руководитель	_____	ст. препод.	О.А Гаврилова
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		А.А Витенко
	подпись, дата		инициалы; фамилия
Консультант	_____	доц.канд.тех.наук	В.С Секацкий
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы; фамилия
Нормоконтролер	_____	доц.канд.тех.наук	Н.В. Мерзликина
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы; фамилия

Красноярск 2018

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Улучшение клиентоориентированности в области калибровочной деятельности на базе Красноярского центра метрологии ОАО «РЖД» содержит 49 страниц текстового документа, 2 иллюстрации, 3 таблицы, 1 формула, 3 приложения, 5 использованных источников, 11 слайдов презентационного материала.

Объект работы – Красноярский центр метрологии – структурное подразделение Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»

Цели работы – улучшить удовлетворенность клиентов Красноярского центра метрологии – структурного подразделения Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД» посредством разработки и внедрения стандарта организации по оценке удовлетворённости потребителей и разработкой плана мероприятий.

Задачи:

- изучение деятельности организации и проблем клиентоориентированности;
- определение актуальности повышения удовлетворённости потребителей;
- изучение теоретического материала по повышению удовлетворённости потребителей;
- изучение требований НД по разработке СТО; - разработка СТО по оценке удовлетворённости потребителей;
- разработка плана мероприятий по повышению клиентоориентированности

В ходе написания диплома цели и задачи работы были выполнены.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Теоретические предпосылки.....	5
1.1 Государственная метрологическая служба в настоящее время.....	6
1.2 Порядок проведения поверки и калибровки средств измерений.....	13
1.3 Необходимость повышения клиентоориентированности при проведении поверки и калибровки.....	17
1.4 Практики внедрения клиентоориентированности в центры метрологии России.....	19
2. Деятельность Красноярского центра метрологии – структурного подразделения Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД».....	22
2.1 История развития.....	24
2.2 Область деятельности.....	27
2.3 Анализ деятельности Красноярского центра метрологии структурного подразделения Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД».....	30
3. Анализ требований по разработке СТО и порядок его внедрения.....	33
3.1 Анализ требований по разработке СТО.....	33
3.2 Порядок внедрения СТО.....	38
4. Разработка стандарта организации «Оценка уровня удовлетворенности клиентов».....	42
5. Разработка плана мероприятий по повышению клиентоориентированности.....	44
Заключение.....	45
Список использованных источников.....	46
Приложение А (обязательное) СТО «Оценка уровня удовлетворенности клиентов».....	47
Приложение Б (обязательное) Форма приказа о внедрении СТО.....	48
Приложение В (обязательное) План мероприятий по повышению клиентоориентированности.....	49

ВВЕДЕНИЕ

Цель дипломной работы: улучшить удовлетворенность клиентов Красноярского центра метрологии – структурного подразделения Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД» посредством разработки и внедрения стандарта организации по оценке удовлетворённости потребителей и разработкой плана мероприятий.

Задачи:

- изучение деятельности организации и проблем клиентоориентированности;
- определение актуальности повышения удовлетворённости потребителей;
- изучение теоретического материала по повышению удовлетворённости потребителей;
- изучение требований НД по разработке СТО;
- разработка СТО по оценке удовлетворённости потребителей;
- разработка плана мероприятий по повышению клиентоориентированности

1 Теоретические предпосылки

В различных источниках понятие клиентоориентированности трактуется по-разному.

В статье специалиста по оценке и обучению персонала «Новое качество» клиентоориентированность расшифровывается как:

Клиентоориентированность — это умение выявить потребности клиента и удовлетворить их, превзойдя его ожидания, что сделает его счастливым.

В журнале «Ценностное управление для бизнеса» клиентоориентированность расшифровывается как:

Клиентоориентированность – это способность организации извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов.

В журнале «Генеральный директор» понятие клиентоориентированности раскрывается как:

Клиентоориентированность — это инструмент, который позволяет вам получать лояльных (тоже модное слово) клиентов и их отношение. Пользование этим инструментом требует некоторых инвестиций.

В статье Александра Репьева клиентоориентированность раскрывается как:

Клиентоориентированность отражает даже не место интересов клиента, а выбор предпринимателя между сиюминутным и долгосрочным.

В статье Виктора Лучкова понятие клиентоориентированности раскрывается как:

"Клиентоориентированная компания" не равно "компания, ориентированная на клиента". Клиентоориентированная компания должна быть ориентирована с ним в одном направлении!

Для нас наиболее подходящее это третье определение.

Клиентоориентированность — это инструмент, который позволяет вам получать лояльных (тоже модное слово) клиентов и их отношение. Пользование этим инструментом требует некоторых инвестиций.

Проведем анализ этого определения:

Инструмент, который позволяет получить лояльных клиентов и их отношение, мы получим это путем проведения анкетирования клиентов.

Пользование инструментом клиентоориентированности требует некоторых инвестиций, так и есть, нам нужно разработать план мероприятий, куда включается улучшение транспортной доступности для клиентов и выделение отдельных, дополнительных помещений в лабораториях, а также разработка стандарта организации по оценке уровня удовлетворённости клиентов.

2 Деятельность Красноярского центра метрологии – структурного подразделения Красноярской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»

ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН

3 Анализ требований по разработке СТО и порядок его внедрения

ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН

4 Разработка стандарта организации «Оценка уровня удовлетворенности клиентов»

ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН

5 Разработка плана мероприятий по повышению клиентоориентированности

ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В дипломной работе были выполнены следующие задачи:

- изучена деятельность организации и проблемы клиентоориентированности;
- определена актуальность повышения удовлетворенности потребителей;
- изучен теоретический материал по повышению удовлетворенности потребителей;
- изучены требования НД по разработке СТО;
- разработано СТО «Оценка уровня удовлетворенности клиентов»;
- разработан приказ о внедрении СТО;
- разработан план мероприятий по повышению клиентоориентированности.

СПИСОК ИСПЬЛЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 ГОСТ Р 1.5 - 2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению» [Электронный ресурс].

- Режим доступа:

<http://docs.cntd.ru/document/1200029959> ;

2 ГОСТ Р 1.4 - 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения» [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://docs.cntd.ru/document/1200038434> ;

3 Методика оценки уровня метрологического обеспечения филиалов ОАО «РЖД» и его структурных [Электронный ресурс]. -;

4 Аттестат калибровки и область аккредитации Красноярского центра метрологии. – Выдан 18.07.2016. - М.: ;

5 Красноярская железная дорога [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://kras.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=4441

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)

ТЕКСТ РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Политехнический институт
Кафедра: «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Секацкий В.С

подпись инициалы, фамилия

«08» 06 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

27.03.01 Стандартизация и метрология

«Улучшение клиентоориентированности в области калибровочной деятельности на базе Красноярского центра метрологии ОАО «РЖД»

Руководитель	<u>Гаврилова</u> подпись, дата 08.06.18.	ст. препод. должность, ученая степень	О.А Гаврилова инициалы, фамилия
Выпускник	<u>М</u> подпись, дата 08.06.18		А.А Витенко инициалы; фамилия
Консультант	<u>Секацкий</u> подпись, дата 08.06.18	доц.канд.тех.наук должность, ученая степень	В.С Секацкий инициалы; фамилия
Нормоконтролер	<u>Мерзликina</u> подпись, дата 8.06.18г.	доц.канд.тех.наук должность, ученая степень	Н.В. Мерзликina инициалы; фамилия