

РЕФЕРАТ

Повна назва «Дослідження методів оцінювання якості торговельного обслуговування покупців».

Магістерська робота за фахом: 126 «Інформаційні системи та технології».

Студент гр. ІСТ-19-1м ДДМА, І. О. Сабайдаш. – Краматорськ, 2020.

Робота містить 146 стор.: 30 рис., 16 табл., 25 слайдів.

У першому розділі вивчено особливості організації торговельного обслуговування покупців. Досліджено особливості управління якістю торговельного обслуговування.

У другому розділі досліджено сучасні методи оцінювання якості торговельного обслуговування покупців. Сформовано методологічні положення щодо оцінювання якості торговельного обслуговування покупців.

У третьому розділі розроблено нечітку модель щодо оцінювання якості торговельного обслуговування покупців із застосуванням апарату нечіткої логіки. Побудовано об'єктно-орієнтовану модель програмного забезпечення для оцінювання якості торговельного обслуговування покупців на основі уніфікованої мови моделювання UML.

У четвертому розділі здійснено комп'ютерну реалізацію програмного забезпечення для оцінювання якості торговельного обслуговування покупців. Представлено опис функціональних можливостей програмного забезпечення. Здійснено розрахунок економічної ефективності від розробки та впровадження програмного забезпечення для оцінювання якості торговельного обслуговування покупців.

У п'ятому розділі розглянута охорона праці на підприємстві: проведено аналіз небезпечних і шкідливих виробничих факторів; розроблено заходи щодо забезпечення безпечних і комфортних умов праці.

Метою магістерської роботи є дослідження застосування розробленої нечіткої моделі щодо оцінювання якості торговельного обслуговування покупців у поєднанні з сучасними інформаційними технологіями задля забезпечення підвищення ефективності організації процесу реалізації товарів.

Об'єктом дослідження є процес організації торговельного обслуговування покупців.

Предметом дослідження є сучасні теоретичні та методологічні підходи щодо оцінювання якості торговельного обслуговування покупців.

Наукова новизна дослідження: розроблено нечітку модель щодо оцінювання якості торговельного обслуговування покупців в рамках запропонованого методологічного підходу на нечіткій логіці.

Виконання магістерської роботи ґрунтувалося на використанні загальнонаукових методів пізнання: абстракції, аналізу, аналогії, діалектики, індукції, комплексності, логіки, синтезу, а також теорій економічного та системного аналізу, теорії нечіткої логіки, фундаментальних засад математичного моделювання та оптимізації.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в інформаційно-аналітичному забезпеченні управління якістю торговельного обслуговування покупців. Застосування розробленого інструментарію надає можливість керівництву формувати адекватні рішення задля підвищення ефективності організації процесу реалізації товарів.

ТОРГІВЕЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО, ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОКУПЦІВ, ЯКІСТЬ, НЕЧІТКА ЛОГІКА, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ПРОЕКТУВАННЯ, ДІАГРАМА, UML, RATIONAL ROSE, BORLAND DELPHI, ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ

РЕФЕРАТ

Полное название «Исследование методов оценивания качества торгового обслуживания покупателей».

Магистерская работа по специальности: 126 «Информационные системы и технологии».

Студент гр. ИСТ-19-1м ДГМА, И. А. Сабайдаш. – Краматорск, 2020.

Работа содержит 146 стр.: 30 рис., 16 табл., 25 слайдов.

В первом разделе изучены особенности организации торгового обслуживания покупателей. Исследованы особенности управления качеством торгового обслуживания.

Во втором разделе исследованы современные методы оценки качества торгового обслуживания покупателей. Сформированы методологические положения оценки качества торгового обслуживания покупателей.

В третьем разделе разработана нечеткая модель оценки качества торгового обслуживания покупателей с применением аппарата нечеткой логики. Построена объектно-ориентированную модель программного обеспечения для оценки качества торгового обслуживания покупателей на основе унифицированного языка моделирования UML.

В пятом разделе рассмотрена охрана труда на предприятии, проведен анализ опасных и вредных производственных факторов; разработаны мероприятия по обеспечению безопасных и комфортных условий труда.

Целью магистерской работы является исследование применения разработанной нечеткой модели по оценке качества торгового обслуживания покупателей в сочетании с современными информационными технологиями для обеспечения повышения эффективности организации процесса реализации товаров.

Объектом исследования является процесс организации торгового обслуживания покупателей.

Предметом исследования являются современные теоретические и методологические подходы к оценке качества торгового обслуживания покупателей.

Научная новизна исследования: разработана нечеткая модель по оценке качества торгового обслуживания покупателей в рамках предложенного методологического подхода на нечеткой логике.

Выполнение магистерской работы основывалось на использовании общенаучных методов познания: абстракции, анализа, аналогии, диалектики, индукции, комплексности, логики, синтеза, а также теорий экономического и системного анализа, теории нечеткой логики, фундаментальных основ математического моделирования и оптимизации.

Практическое значение полученных результатов исследования заключается в информационно-аналитическом обеспечении управления качеством торгового обслуживания покупателей. Применение разработанного инструментария позволяет руководству формировать адекватные решения для повышения эффективности организации процесса реализации товаров.

ТОРГОВОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ, КАЧЕСТВО, НЕЧЕТКАЯ ЛОГИКА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ, ДИАГРАММА, UML, RATIONAL ROSE, BORLAND DELPHI, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ABSTRACT

The full name is «Research of methods for assessing the quality of trade customer service».

Master's work in the specialty: 126 «Information systems and technologies».

Student gr. IST-19-1m DSMA, I. O. Sabaydash. – Kramatorsk, 2020.

The work contains 146 pages: 30 Fig., 16 Table, 25 Slides.

The first section examines the features of organizing trade customer service. The features of quality management of trade services are investigated.

The second section examines modern methods for assessing the quality of trade customer service. Methodological provisions for assessing the quality of trade services for buyers have been formed

In the third section, a fuzzy model for assessing the quality of shopping service to customers using the apparatus of fuzzy logic is developed. An object-oriented model of software for assessing the quality of shopping service to customers is built on the basis of the unified modeling language UML.

In the fifth section, labor protection at the enterprise is considered, an analysis of hazardous and harmful production factors is carried out; measures have been developed to ensure safe and comfortable working conditions.

The aim of the master's work is to study the application of the developed fuzzy model for assessing the quality of shopping service to customers in combination with modern information technologies to ensure an increase in the efficiency of organizing the process of selling goods.

The object of the research is the process of organizing trade services for customers.

The subject of the research is modern theoretical and methodological approaches to assessing the quality of shopping service to customers.

Scientific novelty of the research: a fuzzy model has been developed for assessing the quality of shopping services for customers within the framework of the proposed methodological approach based on fuzzy logic.

The implementation of the master's work was based on the use of general scientific methods of cognition: abstraction, analysis, analogy, dialectics, induction, complexity, logic, synthesis, as well as theories of economic and systems analysis, theory of fuzzy logic, fundamental foundations of mathematical modeling and optimization.

The practical significance of the obtained research results lies in the information and analytical support of quality management of trade services for customers. The use of the developed tools allows the management to form adequate solutions to improve the efficiency of organizing the process of selling goods.

SHOPPING, CUSTOMER SERVICE, QUALITY, FUZZY LOGIC, SOFTWARE, DESIGN, DIAGRAM, UML, RATIONAL ROSE, BORLAND DELPHI, ECONOMIC EFFICIENCY