

системы менеджмента (далее – ИСМ) и ее внедрении компания столкнулась с проблемами, связанными со слабой структуризацией и несогласованностью процессов систем менеджмента (далее – СМ) внутри самой организации. В частности, учитывая специфику деятельности «Эксо Петролеум», разработка и внедрение системы управления окружающей средой (далее – СУОС) в ИСМ на основе действующей системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000, рассматриваются как один из основных инструментов, позволяющих компании постоянно улучшать собственные экологические показатели.

С целью объединения всех СМ в единый комплекс, т. е. создания полностью интегрированной модели в организации нами были проведены исследования, включающие: анализ и формирование перечня (реестра) основных НПА, ТНПА и документов в области технического нормирования и стандартизации, устанавливающих требования к охране и менеджменту окружающей среды в компании; анализ методологической базы модели ИСМ и порядок ее создания на основе ISO Guide 83 и PAS 99; разработку Политики и целей ИСМ, руководства ИСМ, 3-х стандартов организации в рамках разработанной СУОС на соответствие требованиям СТБ ISO 14001 и СТБ ISO 14004; обоснование выбора методик идентификации и оценки рисков и определение мер управления в рамках СУОС, а также построение функциональной модели сети процессов ООО «Эксо Петролеум» согласно разработанному и принятому стандарту организации.

На основании проведенной работы были представлены результаты внедрения СУОС в рамках ИСМ ООО «Эксо Петролеум», включая оценку результативности и анализ со стороны высшего руководства ИСМ в ООО «Эксо Петролеум», а также даны рекомендации и внесены конкретные предложения, направленные на качественное совершенствование механизма проведения самооценки и улучшения функционирования ИСМ в компании.

УДК 65.012.23

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ МОДЕЛИ КАНО

Студент гр. 11305315 Михейчик А. В.

Ст. преподаватель Ленкевич О. А.

Белорусский национальный технический университет

Вопрос повышения удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания РУП «Национальный аэропорт Минск» является актуальным. Модель Кано концентрирует внимание на потребностях целевой аудитории. Ключевым измерителем выступает эмоциональная оценка функций услуги с точки зрения использования требований к услуге. От степени эмоционального от-

клика зависит совершенствование услуги и сама степень удовлетворенности потребителя. Модель рассматривает 3 типа требований: обязательные; одномерные; привлекательные.

Обязательные требования. На основе этих свойств создаются конкурентные преимущества, одним из примеров таких свойств является авиаперелеты: улучшить условия в зданиях аэровокзала (добавить места для сидений в залах ожидания вылет, перед стойками регистрации в зале для общего доступа пассажиров). Принцип: достаточное количество мест для сидений в залах ожидания и для общего доступа дает комфортное ожидания вылета – выше удовлетворенность от услуги в целом.

Одномерные, базовые требования, присущи ему по умолчанию. Данные свойства воспринимаются потребителями нейтрально, однако, при отсутствии их, вызывает сильную неудовлетворенность, например, температура в залах ожидания. Принцип: холодная температура в залах вызовет сильное недовольство от отсутствия комфорта ожидания вылета, что несет за собой низкую удовлетворенность потребителей [1].

Привлекательные требования – это что-то неожиданное для потребителя. Пример: авиаперелет (увеличить и разнообразить перечень продуктов питания на борту). Принцип: восхищающее свойство, приводящее потребителей в восторг сегодня, по мере того как все больше компаний будут внедрять, постепенно будет превращаться в основное свойство.

Практические шаги реализации модели Кано: анкетирование потребителей, исходя из чего, можно выявить все жалобы/претензии и пожелания потребителя; построение причинно-следственную диаграмму Исикавы влияющих факторов; распределение выявленных влияющих факторов на удовлетворенность потребителей по атрибутам модели.

Литература

1. Интернет портал: <https://habr.com/ru/post/14811/>

УДК 681.2.083

3DS MAX КАК СРЕДСТВО ДЛЯ ВИЗУАЛИЗАЦИИ ИСТОЧНИКОВ ПОГРЕШНОСТЕЙ

Студенты гр. 11305116 Тарасенко В. И., Шевчук В. А.

Кандидат техн. наук, доцент Лысенко В. Г.

Белорусский национальный технический университет

3DS MAX – ПО, разработанное и принадлежащее компании Autodesk. Данное ПО предназначается для профессионалов, работающих с 3D-анимацией и динамическими моделями, текстурами и визуальными эффектами, плагинами, макросами, скриптами и т. д.