Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1 | Теоретические аспекты исследования управления качеством оказываемых услуг | 6 |
| 1.1 | Понятие и сущность управления качеством оказываемых услуг | 6 |
| 1.2 | Семь простых методов контроля качества  | 13 |
| 1.3 | Оценка качества предоставляемых услуг | 21 |
| 2 | Анализ управления качеством оказываемых услуг (на примере БУЗ Омской области «Клинический родильный дом № 6» | 29 |
| 2.1 | Краткая характеристика деятельности БУЗ Омской области «Клинический родильный дом № 6» | 29 |
| 2.2 | Анализ процесса «разработка системы электронного документооборота» | 46 |
| 2.3 | Анализ угроз и повышение качества оказываемых услуг | 55 |
| Заключение | 64 |
| Список использованных источников | 67 |

Введение

Процессы контроля качества в бизнесе направлены на обеспечение соответствия товара или услуги стандарту качества, установленному производителем или поставщиком.

Система качества должна обладать обоснованной поведенческой, а также технической перспективой. Чтобы разработать такую систему качества, руководству следует изучить предпочтения клиентов, обучить сотрудников чуткому отношению к потребностям клиентов и вознаграждать сотрудников за то, что они ставят удовлетворение потребностей клиентов в качестве основной цели.

Качество в традиционном смысле относится к проверке того, соответствует ли продукт или услуга ожидаемым характеристикам и удовлетворяет ли потребителя — другими словами, насколько хорошо продукт или услуга выполняют то, для чего они предназначены.

Цель менеджмента качества состоит в том, чтобы гарантировать, что конкретная услуга или организация будут последовательно выполнять свое предназначение. Для достижения этой цели осуществляется постоянный сбор данных и внесение изменений в процесс создания оптимальной услуги, которые соответствуют его замыслу и удовлетворяют потребителя. Затем собираются дополнительные данные, чтобы гарантировать, что никаких дополнительных изменений не требуется.

Измерение качества оказываемых услуг осуществляется с помощью индекса качества услуги. Индекс качества услуги отражает соотношение воспринятого и ожидаемого качества услуги и определяется с помощью анкетного опроса.

Для оценки качества оказания услуги особое значение приобретает ее эффективность. Это эффективность как предоставляемых услуг, так и эффективность деятельности самих организаций обслуживания. Также немаловажным свойством услуг является оценка качества этих же услуг.

После достигнутого результата оказания услуг, качество этой помощи как раз сопоставляется с Основными Национальными Стандартами РФ, а точнее ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования»

Практика показывает, что самым оптимальным вариантом для выявления оценки качества оказанных услуг послужит метод анализа.

Прежде чем выявить эффективность качества оказываемых услуг, следует прежде проанализировать основные критерии, применяемые к оценке качества эффективности услуг.

В текущем быстропрогрессирующем мире стало невозможным для компаний, не имеющих ясной стратегии качества, выйти на мировой уровень. Для того чтобы выжить в конкурентной среде, необходимо постоянно совершенствоваться и улучшать весь спектр деятельности, начиная с производства и заканчивая предоставлением услуг.

Цели в области качества – это простые и достижимые меры, направленные на укрепление позиций компании на рынке и улучшение опыта потребителей, что способствует росту доходов и расширению аудитории.

Одной из главных целей является сокращение времени производства без потери качества. Кроме этого, стоит уделять больше внимания подготовке кадров, улучшению качества материалов, снижению затрат и увеличению продуктивности труда.

Ошибочно полагать, что в управление качеством входит только контроль самой услуги. Должна быть нацеленность на постоянное совершенствование всех организационных процессов, на управление качеством услуг, всех его отделов, вовлеченных в создание качества.

Новые инновационные технологии и ориентация на клиента сделали улучшение потребительского опыта и качества особенно актуальными задачами.