СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение……………………………………………………………………... | 3 |
| 1 | Теоретические основы качества оказываемых услуг………………... | 6 |
| 1.1 | Основы управления качеством услуг………………………………… | 6 |
| 1.2 | Система менеджмента качества понятие и принципы………………. | 12 |
| 1.3 | Сущность и основные показатели качества транспортных услуг | 19 |
| 2 | Разработка рекомендаций по улучшению качества оказываемых услуг ООО «Спецавтотранс»…………………………………………. | 29 |
| 2.1 | Характеристика деятельности ООО «Спецавтотранс»……………… | 29 |
| 2.2 | Анализ качества оказываемых услуг ООО «Спецавтотранс»………. | 38 |
| 2.3 | Разработка рекомендаций по улучшению качества оказываемых услуг грузоперевозок ООО «Спецавтотранс» | 50 |
| Заключение  | 58 |
| Список использованных источников  | 61 |

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях глобальной конкуренции и ускорения научно-технического прогресса организации испытывают постоянное давление конкурентов, заставляющее непрерывно совершенствовать выпускаемую продукцию, расширять ассортимент оказываемых услуг, оптимизировать производственные

Улучшение качества услуг, а также контроль за их качеством – важнейшее направление интенсивного развития экономики, источник экономического роста.

Качество – понятие многоплановое, обеспечение его требует объединения творческого потенциала и практического опыта многих специалистов. Проблема повышения качества может быть решена только при совместных усилиях государства, федеральных органов управления, руководителей и членов трудовых коллективов предприятий. Важную роль в решении этой проблемы играют потребители, диктующие свои требования и запросы производителям товаров и услуг.

Организации зависят от своих потребителей и, следовательно, должны понимать их текущие и будущие потребности, должны отвечать их требованиям и стремиться превзойти их ожидания.

В настоящее время транспортные организации играют важную роль в обеспечении мобильности и комфорта для населения. Они предоставляют различные виды услуг, включая общественный транспорт, такси, грузоперевозки и другие виды транспортировки. Однако, в условиях постоянного роста потребностей и требований клиентов, вопрос об анализе и повышении качества оказываемых услуг становится особенно актуальным.

Анализ и оценка качества услуг транспортной организации являются важными инструментами для определения сильных и слабых сторон предоставляемых услуг, а также для выявления существующих проблем и неудовлетворенных потребностей клиентов. Этот процесс помогает выявить внутренние причины возникновения проблем и дает организации возможность принять необходимые меры для их устранения.

Повышение качества оказываемых услуг транспортной организации включает в себя целый ряд мероприятий, направленных на улучшение процессов обслуживания клиентов и обеспечение их удовлетворенности. Важным аспектом этого процесса является обучение и подготовка персонала, так как качество обслуживания часто зависит от квалификации и компетентности сотрудников. Внедрение современных технологий и систем управления также играет важную роль в повышении эффективности и качества услуг.

Оценка и контроль качества услуг позволяют транспортным организациям улучшить свою репутацию и привлечь больше клиентов. Клиентоориентированность и удовлетворенность клиентов являются ключевыми факторами успеха организации, поэтому очень важно обратить внимание на их мнение и пожелания. Обратная связь от клиентов является ценным источником информации для определения сильных и слабых сторон оказываемых услуг и внесения необходимых изменений.

Транспортные организации, которые активно занимаются анализом и повышением качества услуг, стремятся к постоянному совершенствованию и достижению высоких стандартов обслуживания, что является необходимым условием для успешной деятельности и удовлетворенности клиентов.

Все вышеперечисленное обосновывает актуальность и значимость выбранной темы исследования.

*Цель* выпускной квалификационной работы – на основе проведенного анализа качества оказываемых услуг транспортной организации разработать рекомендации по их улучшению.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие *задачи*:

– рассмотреть теоретические основы качества оказываемых услуг;

– охарактеризовать деятельности ООО «Спецавтотранс»;

– провести анализ качества оказываемых организацией услуг;

– разработать рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг ООО «Спецавтотранс».

*Объектом* исследования является ООО «Спецавтотранс».

*Предмет* исследования – качество оказываемых услуг.

При разработке данной работы использовались такие методы как: анализ, сравнение, прогнозирование, статистические методы и т.д.

Структурно работа состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и списка использованных источников.