Содержание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение……………………………………………………………………... | | 3 |
| 1 | Теоретические аспекты исследования управления качеством оказываемых услуг………………………………………………….... | 6 |
| 1.1 | Понятие и сущность управления качеством оказываемых услуг…... | 6 |
| 1.2 | Оценка качества предоставляемых услуг……………………………. | 14 |
| 1.3 | Инструменты управления качеством оказываемых услуг………..... | 23 |
| 2 | Анализ управления качеством оказываемых услуг (на примере ФКУ ИК-3 УФСИН России по Омской области)………………..….. | 30 |
| 2.1 | Общая характеристика деятельности ФКУ ИК-3 УФСИН России по Омской области……………………………………………..……... | 30 |
| 2.2 | Анализ функционирования системы менеджмента качества учреждения……………………………………………………………. | 40 |
| 2.3 | Анализ деятельности учреждения по управлению качеством услуг | 51 |
| Заключение………………………………………………………..………… | | 61 |
| Список использованных источников……………………………………… | | 64 |

Введение

В рыночных условиях качество является основой конкурентоспособности организаций.

Для обеспечения качества нужны не только современные материально-техническая база, заинтересованный квалифицированный персонал, но и четкая система управления.

При разработке и внедрении систем менеджмента качества в организациях возникают достаточно сложные проблемы. Для их решения необходимо изучение передового отечественного и зарубежного опыта системного управления качеством, осмысление научных принципов, методов и подходов к менеджменту качества, освоение положений международного стандарта ИСО серии 9000, принципов всеобщего управления качеством (TQM), требований к аудиту и оценке систем менеджмента качества. ИСО серии 9000-2015 определяет менеджмент качества как скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству. Менеджмент качества рассматривается как целенаправленные отношения между двумя подсистемами (управляющей (субъектом) и управляемой (объектом)), осуществляемые с помощью механизма управления, который включает в себя планирование качества, обеспечение качества, управление качеством и улучшение качества.

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.

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.

Проблема исследования заключается в том, что сложно оценить качество услуг, которые предоставляются исправительными учреждениями, не определены критерии оценки.