Оглавление

Введение 3

1 Теоретические аспекты управления качеством услуг 5

1.1 Понятие, сущность и виды услуг 5

1.2 Качество услуг: основные понятия, особенности 13

1.3 Методы оценки качества услуг в управлении эксплуатацией нежилого фонда 19

2 Исследование особенностей качества услуг в ООО УК «ТРЦ Академический» 29

2.1 Организационно-управленческая характеристика организации 29

2.2 Анализ качества оказываемых услуг 39

3 Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг ООО УК «ТРЦ Академический» 47

3.1 Проблемы качества услуг 47

3.2 Предложения по повышению качества оказываемых услуг 51

Заключение 57

Список использованных источников 58

# Введение

В современных условиях предприятиям сферы услуг для обеспечения выживания и успешного развития в долгосрочной перспективе необходимо совершенствовать механизмы формирования качества, поскольку это предоставляет возможности завоевания и поддержки желаемой рыночной позиции на целевых рынках и обеспечивает необходимый уровень дохода и прибыли.

Сферу управления нежилым фондом можно рассмотреть как экономическую систему, поскольку она представлена совокупностью ресурсов и экономических субъектов, образующих социально-экономическую структуру, взаимосвязанных и взаимодействующих между собой в рамках определенной среды.

На сегодняшний день свобода выбора способа управления эксплуатацией зданиями привела к появлению различных механизмов управления нежилым фондом. Эти механизмы отличаются распределением функций собственника нежилого фонда, функций управляющей организации и функций подрядных организаций, как и в целом в ЖКХ.

В современных экономических условиях задачи совершенствования применяемых организационных механизмов качества и моделей управления коммунальным хозяйством являются очень важным вопросом, что подчеркивает актуальность исследования.