СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 4](#_Toc134819763)

[1 Теоретические аспекты понятия услуг и их улучшения качества 6](#_Toc134819764)

[1.1 Качество услуг: понятие, характеристики, основные составляющие 6](#_Toc134819765)

[1.2 Понятие и основные инструменты управления качеством услуг 10](#_Toc134819766)

[1.3 Методы повышения качества оказываемых услуг 17](#_Toc134819770)

[2 Анализ и пути повышения качества услуг ПАО «Сбербанк» 28](#_Toc134819772)

[2.1 Краткая характеристика услуг, оказываемых ПАО «Сбербанк» 28](#_Toc134819773)

[2.2 Оценка качества услуг ПАО «Сбербанк» 34](#_Toc134819774)

[2.3 Анализ методов управления качеством услуг ПАО «Сбербанк» 43](#_Toc134819775)

[2.4 Рекомендации по повышению качества услуг 50](#_Toc134819776)

[ПАО «Сбербанк» 50](#_Toc134819777)

[Заключение 54](#_Toc134819778)

[Список использованных источников 56](#_Toc134819779)

# ВВЕДЕНИЕ

Одним из важнейших факторов роста эффективности деятельности организации является улучшение качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги. Повышение качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги расценивается в настоящее время, как решающее условие её конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках.

Непрерывное улучшение – главный фактор прогресса. Улучшение качества – одно из важнейших условий повышения уровня жизни человека, что является конечной целью многих стратегических программ на уровне государства, региона или предприятия.

Качество услуг относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях относительно насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции.

Под качеством понимается степень соответствия совокупности присущих характеристик потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

Эффективное управление оказания услуг предполагает планирование, управление, обеспечение и улучшение качества, с помощью инструментов контроля качества.

Из всего разнообразия статистических методов для контроля наиболее часто применяют самые простые статистические инструменты качества. Их еще называют семь инструментов контроля качества. Эти инструменты были отобраны из множества статистических методов Союзом японских ученых и инженеров (JUSE). Особенность этих инструментов заключается в их простоте, наглядности и доступности для понимания получаемых результатов.

Инструменты контроля качества включают в себя гистограмму, диаграмму Парето, контрольную карту, диаграмму разброса, стратификацию, контрольный листок, диаграмму Исикавы.

Основное внимание в работе уделено этапам улучшения качества услуг на предприятии, анализу удовлетворенности потребителей качеством услуг и направлениям по улучшению **качества услуг.**

Целью работы является анализ деятельности организации по управлению качеством услуг, оказываемых ПАО «Сбербанк».

Для достижения данной цели необходимо решить следующие задачи:

* раскрыть теоретические аспекты улучшения качества услуг;
* провести анализ качества услуг, оказываемых ПАО «Сбербанк»;
* разработать рекомендации по повышению качества услуг ПАО «Сбербанк».

Объект исследования – коммерческий банк ПАО «Сбербанк».

Предмет исследования – методы повышения качества услуг ПАО «Сбербанк».

Для исследования теоретических аспектов качества и системы менеджмента качества применялись труды таких авторов, как Астафеев В.Д., Ахмин А.М., Подлипаев, Л. Д. и др.

В данной работе были применены следующие методы исследования: статистические методы и инструменты управления качеством.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что реализация результатов исследования позволит улучшить качество услуг, оказываемых ПАО «Сбербанк».

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, две главы, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения.