СОДЕРЖАНИЕ

Введение………………………………………………………………………...…3

1 Теоретические основы контроля качества…………………………………….5

1.1 Понятие и сущность качества услуг…………………………………………5

1.2 Основные факторы обеспечения качества услуг…………………………..16

1.3 Методы контроля качества услуг…………………………………………...20

2 Контроль качества услуг на предприятии ООО «Санта Логистик»………..30

2.1 Общая характеристика деятельности предприятия ООО «Санта Логистик»………………………………………………………………………...30

2.2 Анализ методов контроля качества на предприятии ООО «Санта Логистик»………………………………………………………………………...56

2.3 Разработка и оценка эффективности рекомендаций по совершенствованию контроля качества услуг на предприятии………………………………………72

Заключение……………………………………………………………………….77

Список использованных источников…………………………………………...81

Приложения……………………………………………………………………...86

ВВЕДЕНИЕ

Развитие и широкое применение принципов процессного подхода на предприятиях требует постановки и решения все новых задач, обеспечивающих непрерывное совершенствование качества продукции и услуг на всех этапах жизненного цикла.

В процессе обеспечения качества особое внимание уделяется контролю качества продукции, так как от его обеспечения и исполнения зависит эффективность всей системы управления качеством. В процессе контроля качества осуществляется сравнение и анализ запланированных результатов с фактически достигнутыми. В системе менеджмента качества контроль является одной из важнейших функций, позволяющий достичь стабильно высоких показателей качества.

Данная выпускная квалификационная работа посвящена раскрытию понятия контроля качества продукции на предприятии.

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы обусловлена значимостью мониторинга и контроля процессов на предприятии.

Значимость темы заключается в глубоком изучении теории и применении результатов исследования на конкретном объекте.

Целью выполнения работы является разработка рекомендаций по контролю качества услуг в деятельности ООО «Санта Логистик».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть понятие и сущность качества услуг;

- выявить основные факторы обеспечения качества услуг;

- изучить методы контроля качества услуг;

- дать общую характеристику деятельности рассматриваемого предприятия;

- провести анализ методов контроля качества услуг на предприятии;

- разработать рекомендации по совершенствованию методов контроля качества услуг и оценить их эффективность.

Объект исследования – деятельность предприятия ООО «Санта Логистик».

Предметом исследования является контроль качества услуг на предприятии.

В выпускной квалификационной работе использованы следующие методы исследования: теоретические (изучение и анализ научной литературы), эмпирические (описание, сравнение), статистические (диаграммы, таблицы) и практические (анализ и обработка данных).

Практическая значимость исследования состоит в возможности применения аналитических результатов в деятельности предприятия для совершенствования контроля качества услуг.

Данная выпускная квалификационная работа состоит из следующих частей:

- введения, в рамках которого представлены актуальность и значимость работы, предмет и объект исследования, цель и задачи работы, методика исследования и его практическая значимость;

- первой части, где приведены теоретические аспекты понятия контроль качества услуг;

- второй части, в которой практически рассмотрены, проанализированы и обработаны данные по контролю качества услуг на предприятии;

- заключения, в котором сделаны выводы о решении поставленных задач;

- списка использованных источников;

- приложений.