СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 2](#_Toc129814825)

[1 Теоретические аспекты улучшения качества услуг 5](#_Toc129814826)

[1.1 Понятие и виды услуг 5](#_Toc129814827)

[1.2 Обеспечение качества услуг: понятие, принципы и контроль, как элемент обеспечения качества услуг 10](#_Toc129814828)

[1.3 Повышение качества оказываемых услуг 16](#_Toc129814829)

[2 Анализ и улучшение качества оказываемых услуг на примере ООО «СБТ Сервис» 26](#_Toc129814830)

[2.1 Характеристика предприятия 26](#_Toc129814831)

[2.2 Анализ услуг, оказываемых ООО «СБТ Сервис» 28](#_Toc129814832)

[2.3 Оценка качества услуг ООО «СБТ Сервис» 33](#_Toc129814833)

[2.4 Разработка мероприятий по улучшению качества услуг 43](#_Toc129814834)

[Заключение 47](#_Toc129814835)

[Список использованных источников 50](#_Toc129814836)

[Приложение А 54](#_Toc129814837)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования состоит в следующем. В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

Сложившиеся в нашей стране непростые экономические отношения требуют от организаций гибких подходов к управлению качеством продукции в целом. Ключевую роль в повышении качества играют требования потребителей.

Повышение качества услуг является актуальной задачей для многих компаний и организаций в современном мире. Качество услуг является ключевым фактором, который определяет удовлетворенность клиентов и успех бизнеса.

Повышение качества услуг может включать в себя различные аспекты, такие как улучшение процессов обслуживания клиентов, повышение квалификации персонала, использование современных технологий и инструментов, а также улучшение качества продуктов и услуг. Улучшение качества услуг может привести к увеличению лояльности клиентов, увеличению прибыли компании и повышению ее конкурентоспособности на рынке.

Кроме того, повышение качества услуг может помочь компаниям улучшить свой имидж и репутацию, что может быть особенно важно для компаний, работающих в сфере услуг, таких как медицинские услуги, бытовые услуги, образование, туризм и т.д.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка мероприятий, направленных на улучшение качества услуг, оказывемых ООО «СБТ Сервис».

В соответствии с указанной целью в дипломной работе поставлены следующие задачи:

* изучить теоретические аспекты улучшения качества услуг;
* провести анализ качества оказываемых услуг на примере ООО «СБТ Сервис»;
* разработать мероприятия по улучшению качества оказываемых услуг ООО «СБТ Сервис».

Объектом исследования является ООО «СБТ Сервис».

Предмет исследования - качество оказываемых услуг.

В ходе работы использованы методы исследования: наблюдение, анализ статистических данных.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе отражены теоретические аспекты улучшения качества услуг предприятия.

Во второй главе проведен анализ качества услуг, оказываемых ООО «СБТ Сервис», а также разработаны мероприятия по улучшению качества оказываемых услуг