СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение…………………………………………………………………… | | 3 |
| 1 | Теоретические основы улучшения качества услуг………………... | 5 |
| 1.1 | Основные понятия качества продукции и услуг…………………... | 5 |
| 1.2 | Система менеджмента качества в организации…………………… | 11 |
| 1.3 | Определение, сущность и показатели оценки качества услуг……. | 19 |
| 2 | Разработка рекомендаций по улучшению качества услуг, оказываемых кафе «Венское»………………………………………. | 27 |
| 2.1 | Общая характеристика деятельности организации……………….. | 27 |
| 2.2 | Конкурентные преимущества кафе «Венское»……………………. | 35 |
| 2.3 | Анализ качества услуг кафе «Венское»…………………………….. | 40 |
| 2.4 | Разработка рекомендаций по улучшению качества оказываемых услуг…………………………………………………………………... | 49 |
| Заключение………………………………………………………………... | | 56 |
| Список использованных источников……………………………………. | | 60 |
| Приложения……………………………………………………………….. | | 64 |

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях глобальной конкуренции и ускорения научно-технического прогресса организации испытывают постоянное давление конкурентов, заставляющее непрерывно совершенствовать выпускаемую продукцию, расширять ассортимент оказываемых услуг, оптимизировать производственные и управленческие процессы.

Обеспечение конкурентоспособности любого предприятия в условиях рыночной экономики невозможно без постоянного совершенствования его деятельности, направленной на повышение качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг. Обеспечение качества является комплексной проблемой, которая должна решаться в масштабе всего предприятия.

В наше время существует тенденция ужесточения конкуренции, как во всём мире, так и в России. Успешные предприятия знают, чтобы добиться успеха, необходимо предоставить клиентам такие товары и услуги, которые бы полностью удовлетворяли их потребности. Предприятия в первую очередь сосредотачиваются на клиентах, а не на получении прибыли любой ценой.

Все вышеперечисленное обосновывает актуальность и значимость выбранной темы исследования.

*Цель* выпускной квалификационной работы – разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг Кафе «Венское».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие *задачи*:

- рассмотреть теоретические основы улучшения качества оказываемых услуг;

- охарактеризовать деятельность Кафе «Венское» ООО «Урал–Австро–Инвест»;

- проанализировать качество услуг, оказываемых организацией;

- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг Кафе «Венское».

*Объектом* исследования является Кафе «Венское».

*Предмет* исследования – качество оказываемых услуг.

*Методы* исследования – наблюдение, инструменты управления качеством.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложений.

1 Теоретические основы улучшения качества услуг

1.1 Основные понятия качества продукции и услуг

Качество – это субъективное понятие и существует множество количества терминологических подходов и трактовок к определению. В конце прошлого века было найдено более 100 разных формулировок, и с того времени это число не уменьшается. В нашем мире различные определения в отношениях того, что означаетᱸ˓качество и периодически они появляются, сменяя друг друга, и иногда даже существуют параллельно. Как правило, такие определения даются авторами из учебников и пособий по качеству, а также разработчиками таких стандартов, связанные с качеством.

Качество - совокупность свойств услуги или продукции, определяющих степень пригодности ее для использования по назначению; степень совершенства, которым обладает товар, услуга или другой исходный продукт бизнес-процесса.

В большинство на практиках распространено по управлению качествомᱸ˓˔ следующее определение «Качество продукции представляет собой егоᱸ˓˔ свойство т.е. способность удовлетворять потребности и ожидания конкретногоᱸ˓потребителя». В современной жизни показателем качества для людей является соответствие товаров и услуг по определенным требованиям.

Аналогичные определения качества были приняты в ГОСТ 15467 -70, МС ISO 9001: 1994 и в других стандартах.

В МС ISO 9001:2015 дано иное определение качества. Качество - это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

С понятием качества тесно связаны понятия характеристика и требование. В соответствии с МС ИСО 9001-2015 под характеристикой понимается отличительное свойство конкретной продукции или определенного процесса. Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяют их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в спецификации на продукцию и обычно считаются требованиями потребителей.

ИСО 9001 и ИСО 9004 являются стандартами на системы менеджмента качества, которые дополняют друг друга, но их можно применять также независимо. ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для внутреннего применения организациями, в целях сертификации или заключения контрактов. Стандарт направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей и соответствующих законодательных и других обязательных требований. ИСО 9001 – международный стандарт, который предъявляет требования к системам менеджмента качества в организациях различных направлений и 69 113 113 113 113 63 143 уровней, по стандарту проводится сертификация СМК; оценка соответствия по нему дает компании-получателю сертификата целый ряд преимуществ на рынке [1].

Комплексность понятия качество существовала необходимость для определения и структурирования показателей качества.

Разная продукция или услуга обладает ряд таких показателей, которые будут характеризовать качество. Эти показатели могут выразить различные физические и условные единицы (например метро, литр, килограмм, тонн, процесс, балл), а также быть безразмерными (по вероятности наступления событий).

Главной задачей каждой организации или предприятия является выпуск качественной продукции и предоставляемых услуг.

В любой продукции характеризуется показатели качества рисунок 1, которые будут характерны только для него.

Такие показатели определяются еще на этапе планирования, создания продукции и составляют потребительские свойства на этапе эксплуатации.

Экономические

Показатели качества

Технические

Рисунок 1 – Основные показатели качества [15]

Технические показатели качества продукции имеют место в назначении и в надежности, включая в себя долговечность, безотказность, ремонтопригодность, сохраняемость, безопасность, утилизация, проектно- технологические и добавляя стандартизацию, преемственность, технологичность, сохранность.

Организации должны постоянно пересматривать требования к своей продукции и своим процессам по двум основным причинам:

* потребности и ожидания потребителей постоянно меняются;
* организации испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом.

Соблюдение требований к продукции позволяет организации полнее удовлетворить потребности своих потребителей. Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Тогда можно прийти к определению понятия качества, по смыслу близкому к тому, которое предложил Дж. Джуран:

Качество - это способность продукции удовлетворять потребности в соответствии с ее назначением. [2]

На сегодняшний день качество продукции и услуг не является преимуществом перед конкурентами, ведь качество является обязательным условиям для существовании организации. Организации, которые будут производить некачественные продукты или предоставлять некачественные услуги – в современном мире не будут иметь будущего, развития. Совокупность всех характеристик, которые способны удовлетворять потребностям и ожиданиям потребителей (покупателей), называется качеством услуг

Показатели качества услуг можно условно разделить на 8 показателей:

− функционального назначения;

− социального назначения;

− эргономические;

− эстетические показатели;

− экологические;

− патентно-правовые;

− стандартизованности.

Показательная классификация качества представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Классификация показателей качества [13]

|  |  |
| --- | --- |
|  | Показатели качества |
| По месту в жизненном цикле | Прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные |
| По свойствам потребительского характера | 1. Технические.  Технические показатели в назначении:   * требования производительности (показатель скорости, мощности и т.д.); * требование эффективности (эффективность использования изделия); * конструкторские требования. Показатели надежности включает в себя: * безотказность, долговечность, ремонтопригодность и сохраняемость.   Показатели безопасности:   * пожарной; магнитной гигиенической; термической; санитарно–гигиенической; химической.   Показатели экологичности (взаимодействие продукта с окружающей средой).  Показатели транспортабельности (характеризуют затраты на перемещение продукта в пространстве).  Показатели сохранности (способность продукта не зависеть от неблагоприятных внешних воздействий).  2. Экономические показатели:  – прибыль; цена (оптовая, розничная); себестоимость (включая затраты на выпуск, последующее обслуживание); эксплуатационные расходы потребителя (стоимость потребляемой энергии, расходных материалов, ремонта, утилизации, налогообложение, страхование и др.) |
| По применению для оценки | Базовые имеют физическое выражение (например мощность) и относительные (ликвидность, рентабельность) |
| По возможности оценки | Формализованные (количественная оценка, выражающаяся численным значением).  Неформализованные (субъективная оценка). |
| По количеству характеризуемых свойств | Единичные (качество характеризует один показатель). Комплексные (качество характеризуется рядом объединенных свойств).  Интегральные (качество характеризуется совокупностью комплексных показателей). |

Необходимо, следовательно, учесть все показатели с целью для максимальных удовлетворений потребителей, что делает процесс проектирования продукции одним из самых сложнейших.

Важнейшие ключевые показатели следует выделить, которые смогут максимально описать потребительские свойства продукции.

Также нужно учесть, что для большинства видов продукции существуют обязательные показатели и это в основном включается по безопасности.

Подходящий уровень требований в безопасности устанавливается нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, которые будут отвечать за качество и безопасность продукции.

Управление качеством может включать в себя акт надзора с разными видами деятельностями и задачами внутри предприятия для обеспечения разрешения предлагаемой продукции и услуги, а также средств, для достижения дальнейшего использования.

Это помогает достичь и поддерживать требуемый уровень качества в организации.

Управление качеством состоит из четырех ключевых компонентов, которые включают в себя рисунок 2.

Управление качеством

Обеспечение качества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | Контроль качества |
| Планирование качества | Улучшение качества |
|  |

Рисунок 2 – Ключевые компоненты управления качеством [41]

1. Планирование качества процесс стандартных определений качества, которые будут относится к проекту и определять то, как им соответствовать.
2. Улучшение качества четкая поставленная цель в изменении процесса для результативного повышения уверенности или надежности.
3. Контроль качества постоянные усиленные по поддержанию целостности и надежности процесса в достижении результата.

Виды процессов контроля качества продукции очень разнообразны, поэтому целесообразно их деление на группы по классификационным признакам. Классификация видов контроля качества продукции представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Классификация видов контроля [15]

|  |  |
| --- | --- |
| Виды контроля | |
| По степени механизации и автоматизации | Входит в этот вид ручной, механизированный, автоматический и автоматизированный |
| По контролируемому параметру | По количественному, качественному и альтернативному признаку |
| По особенностям проверки | Разрушающий и неразрушающий |
| По степени охвата | Сплошной и выборочный |
| По стадиям производственного процесса | Входной, операционный, приемочный, хранение и транспортирование |
| По используемым средствам контроля | Инструментальный, регистрационный, по образцу и по техническому осмотру |
| По исполнителям | Контроль мастеров, контроль службы, инспекционный, технический контроль |
| По месту выполнения | Скользящий и стационарный |
| По времени выполнения | Непрерывный и периодический |
| По организованным формам контроля | Кольцевой, текущий, статистический, летучий |

В соответствии с ГОСТ 16504–81 «Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения» можно выделить следующие виды контрольных операций [49]:

1. По стадиям производственного процесса контроль бывает:

–Операционный контроль, который выполняется в ходе технологического процесса;

–входной контроль, в ходе которого проверяется качество материалов и сырья, а также комплектующих изделий. Данный вид контроля проводится до начала производственного процесса;

–приемочный применяется непосредственно к заготовительным и готовым изделиям, деталям.