СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc137590457)

[1 Теоретические основы улучшения качества услуг 6](#_Toc137590458)

[1.1 Сущность качества услуг 6](#_Toc137590459)

[1.2 Способы и факторы повышения качества услуг 11](#_Toc137590460)

[1.3 Инструменты управления и контроля качества 17](#_Toc137590461)

[2 Анализ и улучшение качества услуг в ООО НПСК «Система» 30](#_Toc137590462)

[2.1 Организационная характеристика ООО НПСК «Система» 30](#_Toc137590463)

[2.2 Анализ качества оказываемых услуг 38](#_Toc137590464)

[2.3 Рекомендации по улучшению качества услуг 60](#_Toc137590465)

[Заключение 67](#_Toc137590466)

[Список использованных источников 69](#_Toc137590467)

[Приложение А 74](#_Toc137590468)

[Приложение Б 75](#_Toc137590469)

#

# Введение

На сегодняшний день услуги играют важную роль в жизни каждого человека, так как с каждым днем жизнь становится все более занятой. Именно поэтому люди даже не осознают, что оказываются потребителями услуг, например, при совершении онлайн – покупок, доставки еды, услуги такси. Эти и многие другие услуги облегчают жизнь людей поэтому являются востребованными.

Спрос на услуги растет с каждым днем, вместе с ним растет и предложение. Услуги играют важную роль в экономике и жизни людей. Рост конкуренции на рынке, развитие технологий приводят к тому, что услуги являются ключевым фактором для создания конкурентных преимуществ на рынке.

Услуги имеют большой потенциал для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, чем материальные товары. Услуги могут быть индивидуально подстроены к потребностям каждого потребителя, что позволяет компаниям строить тесные отношения и повышать лояльность.

Потребители услуг с каждым днем становятся все более информированными и требовательными. Они ожидают от компаний высокого уровня обслуживания и качества.

В целом, услуги становятся все более важными для экономического роста и удовлетворения потребностей потребителей. Это побуждает компаний сосредоточиться на качестве оказываемых услуг, чтобы сохранить и улучшить свои позиции на рынке.

Данная тема является актуальной так как улучшение качества услуг позволяет преодолеть конкуренцию и удержать клиентов. Качество услуг оказываемых компаниями непосредственно связано и с репутацией компании. Если уровень обслуживания является низким, это может негативно сказываться репутации и привести к убыткам.

Чем выше качество услуг, тем больше вероятность того, что потребители будут продолжать пользоваться услугами компании и рекомендовать ее знакомым. Это, в свою очередь, позволит увеличить доходы компании.

Улучшение качества сейчас требует внедрение новых технологий и методов работы, это может повысить эффективность работы, снизить количество несоответствий в работе, а вместе с тем и затраты.

Улучшение качества услуг является важным фактором для успешной работы компании в современном рыночном окружении.

*Объектом исследования* в работе является деятельность ООО НПСК «Система»

*Предмет исследования* — качество предоставляемых услуг в ООО НПСК «Система»

*Цель выпускной квалификационной работы* — изучить теоретические основы улучшения качества услуг и разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг на предприятии ООО НПСК «Система».

Для достижения данной цели необходимо решить следующие *задачи*:

– раскрыть теоретические основы качества услуг;

– дать характеристику способам и факторам повышения качества услуг;

– описать инструменты управления и контроля качества;

– проанализировать качество услуг в организации ООО НПСК «Система»;

– разработать рекомендации по улучшению качества услуг ООО НПСК «Система».