СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc136969711)

[1 Теоретические основы методов управления качеством оказываемых услуг 6](#_Toc136969712)

[1.1 Качество как объект управления 6](#_Toc136969713)

[1.2 Сущность понятия качества услуг 17](#_Toc136969714)

[1.3 Пути улучшения качества оказываемых услуг 23](#_Toc136969715)

[2 Анализ и повышение качества услуг на предприятии ООО «ТЕПЛОЭНЕРГОСТРОЙ» 30](#_Toc136969716)

[2.1 Характеристика предприятия 30](#_Toc136969717)

[2.2 Анализ деятельности предприятия по управлению качеством 32](#_Toc136969718)

[2.3 Результаты исследования 39](#_Toc136969719)

[Заключение 49](#_Toc136969720)

[Список использованных источников 52](#_Toc136969721)

# ВВЕДЕНИЕ

В наше время условия и требования к качеству оказываемых услуг растут стремительными темпами. Каждый потребитель стремится приобрести качественную услугу за незначительные деньги. Следовательно, рождается конкуренция между производителями услуг. Для того, чтобы производителю преобладать над конкурентами в этой борьбе должно выполняться главное условие – соответствие ожиданиям потребителя, а также удовлетворение потребностей потребителя.

Качество оказываемых услуг зачастую имеет приоритетное значение и является отражением деятельности всей организации. Качество услуги это оценка потребителем её свойств и определение степени удовлетворенности её результатом. На качество услуги влияют материалы, оборудование используемые в работе.

Качество оказываемой услуги предприятием подвергается оценке и управлению. Оценка качества предоставляемой услуги позволяет контролировать качество обслуживания потребителей, а также формирует база для анализа и принятия управленческих решений и обеспечивает обратную связь, которая необходима для любой устойчивой системы, способной к развитию

Существуют проблемы качества услуг, которые вызваны рядом причин:

* слабо квалифицированный персонал;
* использование в работе некачественных (самых дешевых) материалов, на входе может отсутствовать контроль за материалами;
* проведение работ оборудованием старого образца;
* отсутствие нормально функционирующей системы подготовки кадров;
* неразвитость конкурентной среды.

На фоне этих замечаний видно, что необходимы преобразования и улучшения в сфере качества оказываемых услуг, которые в первую очередь зависят от интересов всех участников процесса. Таким образом, применение мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг помогут повысить конкурентоспособность предприятия, сохранить репутацию в глазах потребителя, следовательно, повысить прибыль предприятия.

Актуальность данной проблемы заключается в том, что предприятие не сможет удержаться на рынке, если не будет уделять должное внимание постоянно изменяющейся внешней среде, причем непросто внимание, а детального исследования, анализа и прогнозирования рыночной конъюнктуры, совершенствуя по необходимости организационную структуру предприятия и добавляя перспективные формы обслуживания потребителей, тем самым улучшая качество оказываемых услуг.

Цель данной дипломной работы – совершенствование системы контроля качества оказываемых услуг на предприятии.

Для достижения данной цели необходимо решить ряд задач:

1. Раскрыть теоретические основы методов управления качеством оказываемых услуг;
2. Проанализировать пути улучшения качества оказываемых услуг;
3. Провести анализ деятельности и организационно-экономических характеристик ООО «Теплоэнергострой»;
4. Разработать мероприятия по совершенствованию системы контроля качества оказываемых услуг на предприятии ООО «Теплоэнергострой»;

С научной точки зрения, новшество данной дипломной работы состоит в том, чтобы доказать эффективность внедрения методов повышения качества оказываемых услуг на предприятии ООО «Теплоэнергострой».

Практическая значимость состоит из рекомендательных мероприятий по совершенствованию системы контроля качества оказываемых услуг.

Предметом исследования в данной бакалаврской работе являются инструменты, а также методы, обеспечивающие надлежащее качество оказываемых услуг.

Объектом исследования является ООО «Теплоэнергострой».