СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4

1 Теоретические основы управления качеством продукции организации 6

1.1 Понятие и показатели качества продукции (работ, услуг) 5

1.2 Система управления качеством продукции (работ, услуг) в

организации 10

1.3 Методические основы анализа управления качеством продукции (работ, услуг) в организации 16

2 Оценка эффективности управления качеством услуг, оказываемых ООО «Сфера Автомир» 25

2.1 Общая организационно-экономическая характеристика организации 25

2.2 Оценка качества оказываемых услуг 31

2.3 Анализ управления качеством в ООО «Сфера Автомир» 36

3 Рекомендации по совершенствованию управления качеством услуг, оказываемых ООО «Сфера Автомир» 46

3.1 Цели, задачи и мероприятия по совершенствованию управления качеством услуг 46

3.2 Экономическое обоснование мероприятий по управления качеством услуг 55

Заключение 62

Список использованных источников 66

Приложения 71

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время качество является основным фактором эффективной работы предприятия, поэтому понятия цены и качества всегда остаются актуальными и взаимосвязанными, особенно рассматривая их с точки зрения новой экономической реальности.

В настоящее время в экономике выдвигаются все чаще новые требования к системе качества продукции и ее управлению. Качество продукции является одним из самых важных факторов плодотворного существования предприятия на рынке. На качество сельскохозяйственной продукции влияет не только внешние факторы, которые способны породить кризис предприятия, но и природно-климатические условия. Вопрос об формировании эффективной системы управления качеством очень актуален.

Вопросами качества продукции уделяли особое внимание такие ученые, как: Деминг У.Э., Азгальдов Г.Г., Лапидус С.Т., Голиков А.А. и другие. По их мнению, качество продукции представляет собой совокупность свойств, влияние которых позволяет отличать один товар от другого, а зарождение качества происходит в процессе его выпуска.

Целью выпускной квалификационной работы является путей совершенствования управления качеством услуг, оказываемых ООО «Сфера Автомир».

Исходя из целей работы, поставлены следующие задачи:

– раскрыть теоретические основы управления качеством продукции организации;

– провести оценку эффективности управления качеством услуг, оказываемых ООО «Сфера Автомир»;

– разработать рекомендации по совершенствованию управления качеством услуг, оказываемых ООО «Сфера Автомир».

Объект исследования – общество с ограниченной ответственностью «Сфера Автомир».

Предметом исследования выступают процессы управления качеством услуг, оказываемых предприятием.

Методологической базой исследования служат труды российских и зарубежных авторов, материалы периодической печати и материалы сети Интернет.

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

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