

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра менеджмента и организации здравоохранения**

СТАНКЕВИЧ ЕКАТЕРИНА ДМИТРИЕВНА

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ЗАО
«СИФТРАНС-АВТОСЕРВИС»)**

Аннотация к дипломной работе

Научный руководитель:
Кандидат технических наук, профессор
А.В. Руцкий

Минск, 2014

Тема дипломной работы: «Управление качеством услуг (на примере ЗАО «Сифтранс-Автосервис»)»

Объем дипломной работы 72 страницы, она содержит 11 таблиц, 12 рисунков, 46 источников литературы и 1 приложение.

Ключевые слова: качество, система управления качеством, услуги, клиентинг, сервисное обслуживание, менеджмент, прибыль, сертификация, стандартизация, социальная сфера.

Дипломная работа посвящена актуальной теме изучения и совершенствования системы управления качеством услуг.

Управление качеством является, по существу, сквозным аспектом системы управления предприятием – аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно это положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества. Сфера услуг становится все более разнообразной, нацеленной на все более полное удовлетворение не только потребностей, но и прихотей клиентов. В сложившейся ситуации только обеспечение высочайшего уровня обслуживания и полное удовлетворение потребностей потребителя поможет привлечь и сохранить клиента.

Дипломная работа имеет логически правильную структуру. Она состоит из введения, пяти глав, заключения, а также списка использованной при написании дипломной работы литературы и приложения.

Объектом исследования является ЗАО «Сифтранс-Автосервис».

Предмет исследования – качество услуг ЗАО «Сифтранс-Автосервис».

Целью работы является изучение теоретических и практических аспектов управления качеством услуг на примере ЗАО «Сифтранс-Автосервис», а также разработка мероприятий по усовершенствованию системы управления качеством на данном предприятии.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цель и задачи исследования, указывается объект и предмет исследования.

Первая глава посвящена исследованию теоретических вопросов, в ней раскрываются понятие качества и системы управления качеством, подходы к определению качества услуги и международные системы управления качеством.

Во второй главе представлена характеристика деятельности предприятия, а также проводится анализ системы управления качеством услуг ЗАО «Сифтранс-Автосервис», рассматриваются данные учета претензий клиентов в процентном соотношении за анализируемый период.

В третьей главе проведен анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности организации путем расчета экономических показателей в динамике.

ке с 2011 по 2013 годы. Проводится анализ активов, задолженностей и собственного капитала ЗАО «Сифтранс-Автосервис».

В четвертой главе описана социальная сфера ЗАО «Сифтранс-Автосервис», существующая система мотивации и корпоративная культура.

Пятая глава содержит разработки и предложения по усовершенствованию системы управления качеством, экономической деятельности и по развитию социальной сферы ЗАО «Сифтранс-Автосервис».

Заключение содержит основные выводы и предложения, направленные на повышение эффективности деятельности организации.

В приложении представлена организационная структура организации.

ABSTRACT

Thesis: "Quality management services (for example, JSC «Siftrans-Car service»)"

The volume of the thesis 72 pages, it contains 11 tables, 12 figures, 46 sources of literature and 1 application.

Keywords: quality, quality management systems, services, clienting, maintenance, management, earnings, certification, standardization and social sphere.

Thesis is devoted to the actual topic of study and perfect-existence of a quality management system services.

Quality management is essentially cross-cutting aspect of the system of enterprise management - similar such as time, cost and labor management. This position is based on the fundamental principles that are the basis of modern quality management systems. Scope of services is becoming more diverse, all aimed at better meet not only the needs but also the whims of customers. In this situation, only providing the highest level of service and complete satisfaction of customer needs will help to attract and retain customer.

Thesis has logically correct structure. It consists of an introduction, five chapters, conclusion and list of used when writing a thesis literature and applications.

The object of research is JSC «Siftrans-Car service».

The subject of research is quality ZAO «Siftrans-Car service».

The aim is to study the theoretical and practical aspects of quality management services on the example of JSC «Siftrans-Car service», as well as the development of measures to improve the quality management system in the enterprise.

In the introduction the urgency of the chosen theme, formulated goal and objectives of the study, indicate the object and subject of study.

The first chapter is devoted to the study of theoretical issues, it reveals the concept of quality and quality management systems, approaches to measuring the quality of services and international quality management system.

The second chapter presents the characteristics of the enterprise, as well as an analysis of the quality management system services JSC «Siftrans-Car service», discusses the data excluding customer complaints as a percentage of the analyzed period.

The third chapter analyzes the results of financial and economic activity by calculating the dynamics of economic performance from 2011 to 2013. There is analysis of assets, liabilities and equity of JSC «Siftrans-Car service».

The fourth chapter describes the social sphere of JSC «Siftrans-Car service», the existing system of motivation and corporate culture.

The fifth chapter contains the development and proposals for improvement of the quality management system, economic activity and the social development of JSC «Siftrans-Car service».

Conclusion contains the main findings and proposals aimed at improving the efficiency of the organization.

The application shows the organizational structure of the organization.