

ГАПОУ СО «ТИПК»

**\* Разработка проекта мероприятий по управлению качеством услуг с применением статистического анализа**

Студент группы А-443

Ульянов А.Е.

Руководитель: Лебедева И.С.

Исследовать  
современные  
методики  
повышения  
качества услуг

Анализ  
действующей  
методики на  
предприятии

Совершенство  
вание  
организационн  
ой структуры

**Актуальность:** Качество  
выполняемых работ и услуг находится в  
прямой зависимости от их  
конкурентоспособности и становится  
ключевой проблемой для  
автосервисных предприятий

Разработать  
анкету по  
выявлению  
требований  
потребителей

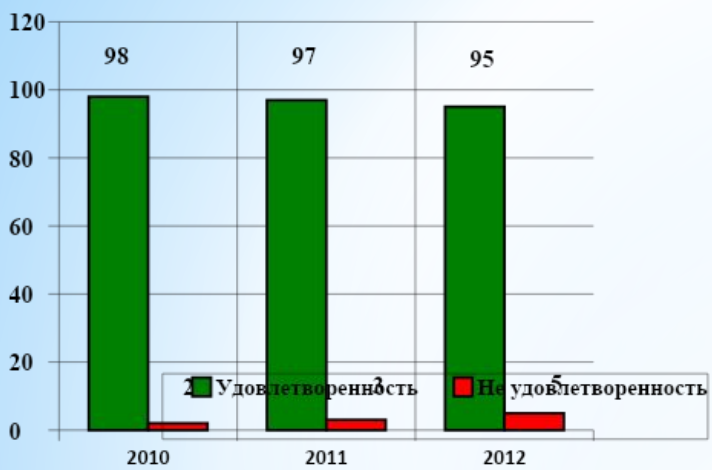
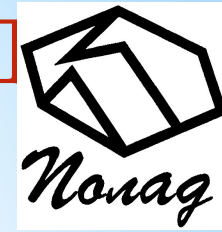
Разработка  
системы  
показателей  
качества

**Цель:**  
разработать мероприятия по  
управлению качеством услуг  
автосервиса ЗАО «Полад» с  
применением статистического  
анализа

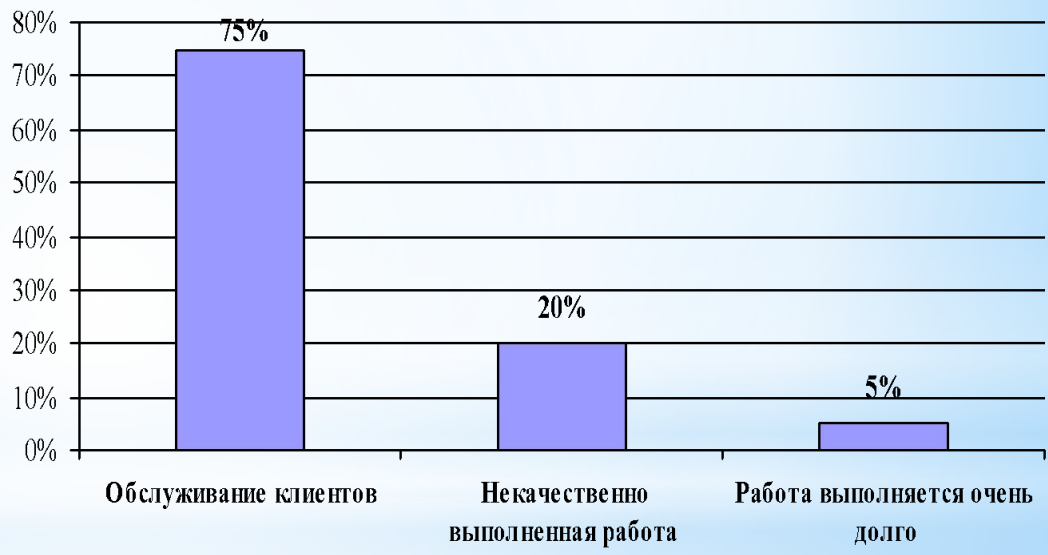
Разработка  
Политики в  
области  
качества

Выявить  
направления  
для  
совершенствова  
ния

# \* ЗАО «ПОЛАД»



Анализ удовлетворенности потребителей



Анализ отзывов клиентов в интернете об автосервисе



# \*Выявленные проблемы

*На основании SWOT – анализа было выявлено:*

- отсутствие отдела маркетинга и отдела по обеспечению качества услуг автосервиса;
- слабо развитая обратная связь с потребителями;
- отсутствие системы менеджмента качества.
- использование методик изучения требований потребителей, которые не дают полную информацию о требованиях потребителей.

## Решение проблем выявленных с помощью SWOT-анализа

Включение в организационную структуру специалистов: Маркетолога и менеджера по качеству

Проведение семинаров

Разработка Анкеты для опроса потребителей

Разработка Политики в области качества

**\* Мероприятия по  
решению проблем**

## \* Эффективность предложенных мероприятий

№	Показатель	Проектный вариант
1	Общая сумма затрат на создание проекта, руб.	952 800
2	Экономическая эффективность затрат на внедрение проектных мероприятий, руб.	3 221 989
3	Годовой экономический эффект (Эг), руб.	3 507 829
4	Коэффициент окупаемости затрат на внедрение проектных мероприятий	3,38
5	Срок окупаемости затрат ( $T_{ок}$ ), год.	0,27

Результаты расчетов позволяют сделать вывод об экономической эффективности и быстрой окупаемости проектных затрат. Данный проект является экономически целесообразным.

**\* Спасибо за внимание**