

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

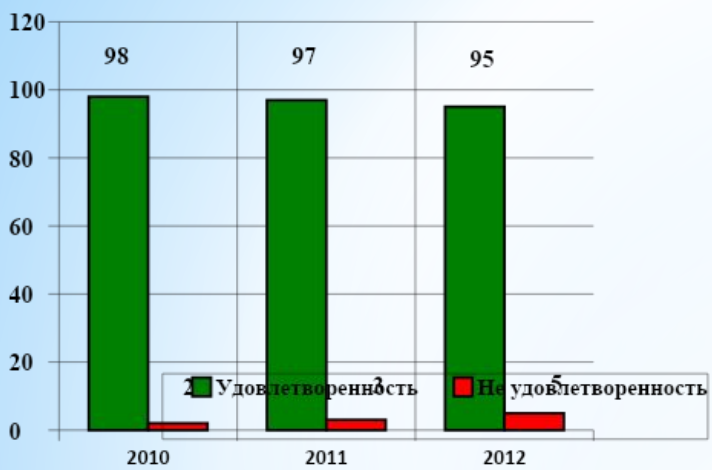
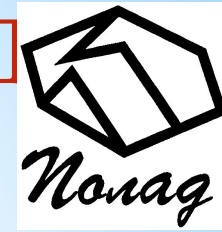
Разработка
системы
показателей
качества

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

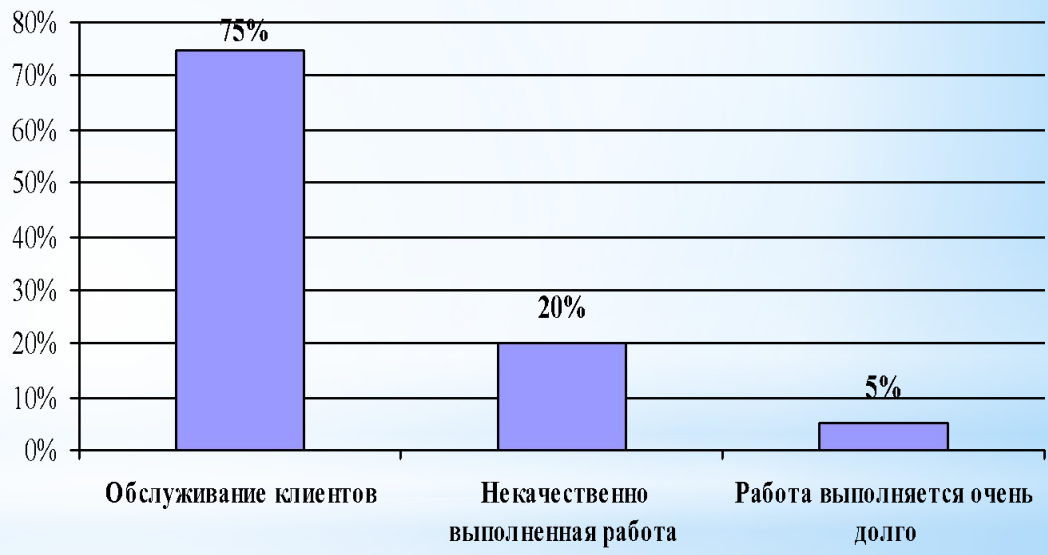
Разработка
Политики в
области
качества

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**