

# Московский Государственный Университет Экономики, статистики и Информатики

Кафедра экономики

Специальность: Менеджмент  
организации

## «Менеджмент качества услуг и направления его совершенствования в ИП «ПППП»»

Студент-дипломник: RRRRRRRR

Руководитель проекта: ППППППППП

Консультант: доцент RRRRRRRRRR

Рецензент: доцент RRRRRRRRRRRR

Зав. Кафедрой: доцент ППППППППП

Москва 2008 г.

# Актуальность выбранной темы

Конкуренция в условиях рыночной экономики обязывает уделять неослабное внимание проблемам качества как важнейшему фактору повышения уровня жизни населения, его социальной и экологической безопасности.

# Цель работы:

Изучение на практике белорусских предприятий форм и методов управления качеством, а также **выработка практических рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством на предприятии ИП «RRRRRRRR».**

# Задачи:

- рассмотрение теоретических и методологических основ управления качеством;
- проведение анализа системы управления качеством на предприятии ИП «ПППП»;
- разработка мероприятий по совершенствованию системы управления качеством ИП «PPPPPP».

## Объект исследования

**ИП «РРР» и его взаимодействия  
с другими хозяйствующими  
субъектами.**

## Предмет исследования:

Система управления качеством и  
процесс управления качеством на  
ИП «ПППП»

## Анализ системы управления качеством на предприятии ИП «ППППП» позволил выявить слабые места:

- затраты на услуги несоответствующего качества (внутренние и внешние) могут достигать 80% от общих затрат на качество;
- руководство предприятия, несмотря на большие объемы услуг несоответствующего качества не выделяют указанные затраты и не учитывают их;
- предпринимаемые предупреждающие действия, в том числе для обеспечения стабильности технологических показателей, носят скорее эпизодический и относительный характер;

- информация об услугах несоответствующего качества в большинстве случаев должным образом не учитывалась и не анализировалась, что вело к искажению характера и распределения затрат на обеспечение качества;
- анализ характера несоответствий и причин их возникновения в большинстве случаев сводился к уличению и материальному наказанию виновных. Это в свою очередь не только не стимулировало предупреждения возникновения несоответствий путем выявления их на ранних стадиях процесса, но и подталкивало персонал к сокрытию самого факта наличия нарушения;

- в процессе формирования заказов и реализации услуг, были случаи, когда заведомо известные неявные несоответствия не устранялись, а в утаивались во избежание наложения штрафов и снижения премий;
- неустойчивое положение с рынками сбыта вынудило руководство предприятия закрывать глаза на объемы и характер возвратов и претензий со стороны заказчиков.

# Выделены две главные причины несоответствия:

- слабый уровень планирования маршрутов, выполнения заявок, неосведомленность о местонахождении, состоянии автотранспорта, грузов.
- недостаток знаний персонала.

С целью совершенствования управления качеством и устранения негативных факторов в ИП «ППППП» предлагается:

- внедрить и сертифицировать систему качества по стандартам серии ISO 9000, основные принципы и положения которой рассмотрены в третьей главе;
- систему мониторинга и управления транспортом [AutoTracker](#).

- владельцам процессов нужно обеспечить самостоятельное изучение документов системы менеджмента качества персоналом, путем проведения деловых игр, разъяснения руководителям подразделений содержания документов на совещаниях;
- руководителям всех уровней необходимо освоить принципы и правила системного менеджмента качества;

- для изменения отношения к менеджменту качества в позитивную сторону необходимо усилить горизонтальные связи;
- отделу кадров совместно с бюро по управлению качеством разработать программу проверки знаний у персонала;
- необходимо преобразование технико-технологической базы, использование комплексной механизации и автоматизации управления;

- провести обновление всех форм и методов управления, в том числе организация труда и производства;
- создать эффективную мотивационную систему в работе с персоналом;
- необходима компьютеризация многих структурных подразделений - это повысит эффективность работы всего персонала, что положительно повлияет на качество услуг.



Спасибо за внимание!