

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - «Совершенствование управления качеством услуг на примере организации ООО ТК "Отра-Альфа»».

Тема выпускной квалификационной работы является актуальной, так как на рынке таксомоторных услуг наблюдается высокий уровень конкуренции в рассматриваемой сфере деловой активности. При этом каждая из конкурирующих фирм стремится выделиться среди своих конкурентов путем снижения цен, оказания новых видов услуг, рекламных кампаний, повышения качества услуг.

Слайд 2

Объект исследования - компания ООО «ОТРА-Альфа».

Предмет исследования - механизм управления качеством услуг в корпоративном такси.

Цель исследования: Совершенствование управления качеством услуг в корпоративном такси.

Слайд 3

Первая глава работы посвящена теоретическому исследованию вопросу и понятию услуг и качеству услуг. Повышение качество услуги одинаково важно, как на микро - (уровне предприятия), так и на макроуровне (уровне национальной экономики).

Слайд 4

Для достижения цели работы, во второй главе работы производится анализ деятельности предприятия ООО «ОТРА-Альфа», которая работает на рынке автотранспортных услуг с февраля 1993 года. И является лидером.

Основные виды деятельности компании

- 1 деятельность такси;
- 2 перевозки автомобильным (автобусным) пассажирским транспортом в междугородном сообщении по расписанию;
- 3 деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам;
- 4 деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками.

Слайд 5

Проведя анализ основных финансовых показателей деятельности ООО «ОТРА-Альфа» за 2014-2016 гг. В 2016 году по результатам деятельности ООО «ОТРА-Альфа» получена прибыль в размере 4136 тыс. руб., в отличие от 1838 тыс. руб., полученных в 2015 году. Чистая прибыль в 2016 году составила 917 тыс. рублей. По сравнению с прошлым годом данный

показатель снизился, что указывает на необходимость проведения финансовой политики, направленной на повышение эффективности финансовой деятельности анализируемого предприятия.

Слайд 6 -7

Детальный анализ качества предоставляемых услуг и анализ конкурентов показал, что для сохранения конкурентоспособности, компании ООО «ОТРА-Альфа» необходимо совершенствовать качество услуг.

Слайд 8

При изучении деятельности объекта исследования было установлено, что характеристиками качественного сервиса с учетом специфики работы компании являются:

- Своевременная и оперативная подача автомобиля.
- Высокий уровень культуры вождения.
- Соблюдение всех норм безопасности перевозок.

Оценка качества обслуживания на исследуемом предприятии проводилась с применением методики анкетирования.

Слайд 9.

Анкетирование показало, что низкие оценки удовлетворенности получили такие параметры как «своевременная и оперативная подача автомобиля», «предоставление дополнительных услуг» и «наличие мобильного приложения».

Слайд 10

Оценка упущенной выгоды из-за несвоевременной подачи автомобиля

Неудовлетворенность клиентов оперативностью подачи автомобиля обусловлена действующей на предприятии системой распределения заказов.

Действующая система распределения заказов имеет ряд недостатков:

- высокое влияние субъективного фактора при распределении заказов диспетчером.
- нет учета ситуации на дорогах при распределении заказов между водителями

Слайд 11

А так же мы посчитали , что доля упущенной выгоды в виде выручки также выросла по отношению к уровню фактической выручки предприятия, то есть предприятие могло в 2015 году оказать услуг на 3,63% больше фактического, а в 2016 году – на 4,46%.

Слайд 12

- **Мероприятия направленные повышения качества услуг**

- 1) Разработать мобильное приложение для оформления заказов.
Мобильное приложение позволит:
 - организует связь внутри компании (водитель-пассажир, водитель-диспетчер);
 - связывает напрямую водителей и пассажиров, исключив из цепочки диспетчеров (водитель-пассажир);
 - обеспечивает административный контроль за работой водителей, а также обратную связь диспетчер-клиент.
- 2) Внедрение новой услуги.
Суть предлагаемых услуг заключается в следующем: водитель, оказавшийся в пробке, вызывает специалиста по эвакуации. К клиенту приезжают два водителя на мотоцикле для оказания услуг.
- 3) Внедрение стандартов обслуживания
Внедрение стандартов обслуживания подразумевает под собой и включают:
 - 1) четкие критерии оценки качества обслуживания;
 - 2) описание алгоритма взаимодействия с клиентом;
 - 3) требования к внешнему виду сотрудников;
 - 4) общие принципы продвижения услуг;
 - 6) рекомендации по поведению в конфликтах и с различными «сложными» клиентами.

Слайд 13

План единовременных затрат на реализацию предложенных мероприятий. Общая сумма единовременных затрат на реализацию мероприятий составит 2849,8 тыс.руб.

Слайд 14.

При оценке экономической эффективности предложенных мероприятий, мы выяснили, что на объем выручки наиболее влияние окажет внедрение мобильного приложения. Доля данного мероприятия в приросте выручки составляет 53%, а доля выручки от внедрения новой услуги составляет 47%. Основной прирост чистой прибыли по результатам реализации предложенных мероприятий обеспечен вторым мероприятием (на 80%) , а на долю первого мероприятия приходится 20% прироста чистой прибыли.

Срок окупаемости предложенных мероприятий меньше года.

Слайд 17

Таким образом, цель работы - «Совершенствование управления качеством услуг на примере организации ООО ТК "Отра-Альфа" - достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.