

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается ВКР на тему: «Управление качеством услуг государственных унитарных предприятий на примере "Почта России" филиал ФГУП Подольский почтамт».

Слайд 2

Актуальность темы объясняется тем, что сфера услуг удовлетворяет широкий спектр общественных и индивидуальных потребностей, тем самым эффективно развивая экономические и социальные отношения современного типа. Развитость рынка услуг является важнейшим критерием конкурентоспособности любой страны, способствуя функционированию рынка материально-вещественных благ, обеспечивая сбалансированность воспроизводственного процесса и повышение качества жизни. Его роль проявляется, прежде всего, в таких направлениях, определяющих вектор развития национальных экономик, как:

- занятость трудоспособного населения в сфере услуг,
- объём производства и номенклатура оказываемых услуг,
- число новых компаний, потребительский спрос на услуги.

Масштабы и динамизм развития сферы услуг, её ведущая роль в хозяйстве и социальной жизни общества обусловили необходимость совершенствования методов управления компаниями сферы услуг, разработки новых концептуальных подходов и методик, позволяющих обеспечить высокую эффективность их функционирования, удовлетворяющего запросы потребителей.

Предоставление качественных услуг будет являться гарантией конкурентоспособности предприятия, так при прочих одинаковых условиях конкуренцию выигрывает предприятие с более высокими качественными параметрами. В данное время многие предприятия под воздействием конкуренции создали программы повышения качества. Предприятиям необходимо в условиях развития мировых рыночных отношений при достижении определенных задач и целей необходимо выделять приоритетность предоставления качества товара (услуг) в своей системе управления. Таким образом, на современном этапе развития общества управление услугами главная задача любого предприятия, организации. Основным направлением это предоставление услуг, отвечающим высокому запросу покупателей. Покупатель всегда стремится, чтобы цены на услуги соответствовали качеству. Отказ от пользования товаром (услуги) потребителем, - **отсутствие прибыли предприятия.**

Слайд 3

Целью исследования является: рассмотреть управление качеством на предприятии сферы услуг и разработать мероприятия по совершенствованию качества оказываемых услуг.

Для реализации поставленной цели выполнены задачи, указанные на слайде.

Предметом исследования является функционирующая на данном предприятии система управления качеством услуг.

В дипломной работе были применены: вертикальный и горизонтальный анализ, сравнительный метод, метод относительных и абсолютных величин, использованы диаграммы, графики.

Научная и практическая значимость работы заключается в необходимости постоянного пересмотра и совершенствовании функционирующей системы управления качеством услуг, как составной части стратегического управления организацией, в разработке прогрессивных подходов и совершенствования систем управления качеством услуг на предприятии.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений. Во введении дается

общая характеристика работы; отражается актуальность темы исследования; характеризуется степень

ь изучения темы работы; раскрывается цель и задачи дипломной работы; описывается научная новизна и практическая значимость; излагается структура работы и кратко описывается содержание ее основных глав.

Слайд 4

В первой главе «Теоретические основы категории «качество», как объект управления» характеризуется качество, как экономическая категория, и объект управления; излагаются методологические основы, анализируются затраты на управление качеством услуг.

Во второй главе «Управление качеством услуг на ФГУП «Почта России» (Подольский почтамт) описывается деятельность, направления предприятия, также описываются системы управления качеством услуг.

В третьей главе «Разработка систем управления» описывается конкурентоспособность предприятия, проектирования систем контроля, проводится расчет и анализ точки безубыточности и предлагаются направления совершенствования систем управления качеством услуг в Почтамте. В заключении даны основные выводы и предложения по результатам исследования.

Информационной базой является:

- Управление качеством: Учебное пособие Ефимов В.В. Современные системы управления качеством продукции и услуг с учетом требований международных стандартов ИСО серии 9000. Обобщен мировой опыт управления качеством продукции на примере Японии, США, ведущих европейских стран. Приводятся также материалы по составу и сертификации системы качества предприятия, рекомендации по применению статистических методов управления качеством.
- Экономический анализ системы менеджмента качества промышленного предприятия Канивец А.Н., Герасимов Б.И., Пархоменко Л.В. – Исследованы проблемы теоретических и методологических подходов к экономическому анализу систем менеджмента качества промышленных предприятий. Предложен подход к проведению экономического анализа системы менеджмента качества на основе оценки затрат на процесс; проанализированы подходы, используемые при классификации, планировании, учете и оценке затрат в системе менеджмента качества
- Выборочный контроль: Методические указания к выполнению практических работ по дисциплинам "Статистические методы контроля и управления качеством", "Контроль" Сундарон Э.М., Сыремпилова С.Г.- Работа содержит указания по выполнению пяти работ по темам: комбинаторика, законы распределения, правила переключения, контроль по качественному (альтернативному) и по количественному признакам
- Качество и конкурентоспособность продукции и процессов: Учебное пособие Минько Э.В., Минько А.Э., - Смирнов В.П. Рассмотрены основные концептуальные и методологические положения обеспечения и оценки качества и конкурентоспособности продукции и процессов. Значительное внимание уделено вопросам квалитметрии, оценке качества производственных процессов и конкурентоспособности продукции.
- Нормативные и законодательные документы, отчетности предприятия и приложения к ним, труды российских и зарубежных учёных –экономистов, Интернет-ресурсы.

Слайд 5

Основными методиками и методами исследования являются:

Деятельность организации представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов, направленных на достижение стратегических целей. На каждом этапе жизненного цикла, таких как период создания, роста, становления, организация сталкивается с рядом проблем и кризисных

ситуаций, непосредственно влияющих на эффективность её деятельности в целом, и на каждый бизнес-процесс в отдельности.

Существуют множество различных методик и способов преодоления текущих проблем, однако, самым лучшим инструментом, является текущий анализ и мониторинг финансово-хозяйственной деятельности организации, с целью выявления проблемы или кризисной ситуации на раннем этапе их становления, для принятия оперативных решений по преодолению, или же смягчению возникших трудностей.

Методы, используемые на этапе диагностики проблем, обеспечивают ее достоверное и наиболее полное описание. В их составе выделяют методы сравнения, факторного анализа, моделирования и прогнозирования. Все эти методы осуществляют сбор, хранение, обработку и анализ информации, фиксацию важнейших событий. Набор методов зависит от характера и содержания проблемы, сроков и средств, которые выделяются на этапе постановки.

Слайд 6

По результатам исследования получены следующие результаты:

1. В современных условиях перехода к рыночной экономике проблема роста технического уровня и качества выделяется среди множества проблем, связанных с обеспечением как выживания, так и последующего нормального развития сервисных предприятий.
2. Факторы насыщения рынка и сложившейся неценовой конкуренции оказывают мощное влияние на функционирование предприятия. Только те из них, кто обеспечит не только высочайшую производительность труда, но и высокое качество и конкурентоспособности услуг, смогут добиться успеха. Сегодня многие российские предприятия находятся на этапе формирования системы управления качеством обслуживания. Практика применения современных методов управления качеством присутствует только в некоторых из них. Таким образом, возникла серьезная проблема в создании теоретической основы для поглощения системы управления качеством услуг для всех типов предприятий в мире. В результате структурных изменений ФГУП «Почта России» стало привлекательным как для физических лиц, которые теперь могут пользоваться широким спектром разнообразных услуг в почтовых отделениях, так и для корпоративных клиентов, которые предлагают услуги почтовой сети. В целях повышения качества почтовых услуг Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России» регулярно проводит мероприятия, направленные на оптимизацию работы сети почтовой связи, а также модернизирует логистические технические и технологические схемы работы. Организуются новые магистральные автомобильные и железнодорожные маршруты, обновляется автопарк и почтовые вагоны. Почта России также реализует программу по созданию сети автоматизированных сортировочных центров.
3. Качество почтовых услуг определяется:
 - Соблюдение сроков прохождения простой письменной корреспонденции;
 - Структура несоответствий, в возникновении которых сделаны ф. 51 или 30 уведомлений или проверочных уведомлений. CN43 и CP78.
 - Соблюдение процедуры для пользователей почтовых услуг.
4. Отдельные структурные подразделения устанавливают ежемесячный контроль эффективности и качества обработки почтовых отправлений почтовых отправлений и периодических изданий в зависимости от типа отправляемой почты и видов расхождений.

5. Для улучшения деятельности почтового отделения и почтовых отделений, а также для повышения качества предоставляемых услуг Подольское почтовое отделение проводит «Дни оценки качества». Их цель - выявить несоответствия и устранить причину их возникновения.
6. Основными недостатками существующей системы являются:
 - Несоблюдение установленных правил и инструкций при оказании почтовых услуг.
 - Замедление в обработке и обмене почтовых отправлений.
 - Низкая квалификация работников ОПС.
 - Позднее выявление и устранение несоответствий.
 - Неблагоприятные условия работы в почтовых отделениях.
 - Несоответствие между появлением современных стандартов OPS и требований.

Слайды 7 - 10

6. На основании полученных результатов сделаны следующие выводы и рекомендации:

1. Наиболее эффективными способами устранения недостатков в системе предоставления услуг почтовой связи является переключение на механизированную обработку почты с целью соответствия международным стандартам качества ISO 9001 и Всемирного почтового союза. Это сократит количество персонала и улучшит качество предоставляемых услуг.
2. Второй необходимый способ обеспечения качества - это квалифицированная подготовка персонала, которая позволит своевременно выявлять и предотвращать несоответствия в работе Подольского почтамта. Таким образом, продолжающиеся меры по улучшению качества не только почтовых услуг, но и всех процессов в Подольском почтовом отделении, наряду с предложениями в этой работе, позволят компании оптимизировать финансовые результаты своей деятельности, чтобы стать конкурентоспособными. Благодаря внедренной системе качества и выиграл все большее число клиентов.

Слайд 11

Таким образом, цель работы достигнута. Благодарю за внимание.