

ВУЗ

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:**

**«Управление качеством услуг государственных
унитарных предприятий на примере "Почта
России" филиал ФГУП Подольский почтамт»**

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

Актуальность исследования

- 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.

Цель и задачи

Цель - рассмотреть управление качеством на предприятии сферы услуг и разработать мероприятия по совершенствованию качества оказываемых услуг.

Задачи:

1. Изучить качество как экономическую категорию и объект управления.
2. Проанализировать развития систем управления качеством услуг на УФПС М. О. филиала ФГУП «Почта России» (Подольский почтамт).
3. Выявить достоинства и недостатки существующей системы.
4. Разработать направления совершенствования функционирующей системы управления качеством услуг в Подольском почтамте.
Объектом исследования является УФПС М. О, филиал ФГУП «Почта России» (Подольский почтамт), который оказывает населению почтовые, сетевые и финансовые услуги.

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

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.

Методы и методики исследования

- 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.

Недостатки существующей системы

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

Характеристика этапов проектирования системы качества

Наименование этапа	Характеристика работ	Результат этапа
Стартфаза	Идентификация проблемы, определение целей обеспечения качества; оценка степени понимания руководством предприятия новой парадигмы качества и содержания элементов выбранной модели (ИСО 9001,2,3); определение степени охвата производственных проблем, выделение объектов сертификации; выбор модуля для доказательства соответствия и создание проектной группы; планирование работ и организация обучения персонала, связанного с проектированием.	Составление, обоснование проекта и календарного плана работ
Анализ фактического состояния дел на предприятии	Сбор и анализ действующей информации по качеству: СТП, должностные инструкции, приказы, распоряжения, отчеты по качеству, планы мероприятий и т.д.; анализ оргструктуры и функциональной структуры, изучение процессов обеспечения качества.	Принятие решения о возможности использования действующей документации по качеству

Характеристика этапов проектирования системы качества

Анализ слабых мест	Описание: составление слабых мест, оценка эффективности мероприятий по совершенствованию; пересмотр внедренных мероприятий. Оценка: выявление последствий по отклонениям; изучение действующих инструкций и их пересмотр. Анализ: проводится с помощью метода "Круг Деминга", позволяющего разложить проблему по степени влияния факторов и выбрать три наиболее значимых, по которым будут разработаны мероприятия по совершенствованию.	Составление плана: "отклонение-цель - мероприятие"
Составление каталога мероприятий	Это конкретный план, который имеет следующую структуру: • анализ целей и ограничений; • привлечение сотрудников; • конкретизация целей; • оценка эффективности; • приоритет частей плана. Закрепление мероприятий плана за исполнителями. Оценка средств для выполнения мероприятий.	Внутренний аудит эффективности мероприятий

Характеристика этапов проектирования системы качества

Разработка и внедрение системы	Этот этап называется "собственно проектирование системы": - составление документации по качеству; - описание процедур по обеспечению с помощью рабочих и контрольных инструкций; - разработка концепции системы качества. Порядок внедрения системы определяет руководитель предприятия (на основе матрицы ответственности).	Составление справочника по системе качества
Контрольный аудит	Это внутренний (консультационный) аудит, осуществляемый третьей стороной. Аудит имеет две цели: • установление соответствия документации требованиям стандарта серии ИСО; соответствие фактической деятельности требованиям рабочих и контрольных инструкций. • Разрабатываются мероприятия по ликвидации выявленных отклонений и выводу каждого элемента в "зеленую зону" (75% соответствия)	Составление справки-матрицы, с указанием степени (процента) соответствия по каждому элементу системы

Характеристика этапов проектирования системы качества

Сертификация	Проведение экспертизы системы качества нейтральной службой по выявлению соответствия всех составляющих системы требованиям стандарта ИСО. Это первый шаг при оценке эффективности системы и разработке мер по дальнейшему их совершенствованию.	Получение сертификата-свидетельства на функционирование системы
Последующий аудит	Поддержка или пересмотр действующего сертификата. Регламентируется стандартом ИСО90011	Разрабатывается план дальнейшего развития системы

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!