

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)
Кафедра «Менеджмент организации»
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ
Зав.кафедрой «Менеджмент организации»

_____ С.Е. Васильева
(подпись) (И.О. Фамилия)
« 28 » декабря 2016 г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение бакалаврской работы

Студент Баландин Илья Олегович

1. Тема «Разработка мероприятий по повышению качества услуг (на примере ООО «Производство Стройиндустрия»)»

2.Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы « 13 » июня 2017 года.

3. Исходные данные к бакалаврской работе.

3.1. Данные и материалы преддипломной практики.

3.2. Материалы учебников по управлению качеством, менеджменту, научных статей, стандартов, документов по финансово-хозяйственной деятельности ООО «Производство Стройиндустрия»

1. Содержание бакалаврской работы:

Введение

1. Теоретические основы управления качеством услуг

1.1. Сущность и значение качества услуг организации

1.2. Особенности управления качеством услуг

2. Оценка качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия»

2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «Производство Стройиндустрия»

2.2. Анализ факторов, влияющих на качество услуг предприятия

3. Мероприятия по повышению качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия»

3.1. Разработка мероприятий по повышению качества услуг предприятия

3.2. Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий

Заключение

Список используемой литературы

Приложения

5. Ориентировочный перечень графического и иллюстративного материала:

1. Титульный лист;

2. Актуальность, цель и задачи исследования;

3. Табличные данные по результатам анализа эффективности деятельности предприятия;

4. Программа «Строительный контроль и управление качеством в строительстве» повышения квалификации главного инженера ООО «Производство Стройиндустрия»;

5. Система входного контроля качества поступающих материальных ресурсов;

6. Результаты предполагаемого экономического эффекта от разработанных мероприятий.

6. Консультанты по разделам -

7. Дата выдачи задания 28 декабря 2016 года.

Руководитель выпускной
квалификационной работы

(подпись)

В.В. Щипанов

(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

И.О. Баландин

(И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»
Институт финансов, экономики управления
Кафедра «Менеджмент организации»

УТВЕРЖДАЮ
Зав.кафедрой «Менеджмент организации»

(подпись) С.Е. Васильева
(И.О. Фамилия)
« 28 » декабря 2016 г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН
выполнения бакалаврской работы

Студента Баландина Ильи Олеговича
по теме «Разработка мероприятий по повышению качества услуг (на примере
ООО «Производство Стройиндустрия»)»

| Наименование раздела работы | Плановый срок выполнения раздела | Фактический срок выполнения раздела | Отметка о выполнении | Подпись руководителя |
|---|---|--|-------------------------|-------------------------|
| Разработка 1 раздела БР | 10.01.2017- 15.02.2017 | 10.01.2017- 15.02.2017 | выполнено | |
| Разработка 2 раздела БР | 15.02.2017- 31.03.2017 | 15.02.2017- 31.03.2017 | выполнено | |
| Разработка 3 раздела БР | 31.03.2017- 31.04.2017 | 31.03.2017- 31.04.2017 | выполнено | |
| Разработка введения, заключения и уточнение литературных источников и приложений | 31.04.2017- 05.06.2017 | 31.04.2017- 05.06.2017 | выполнено | |
| Предварительная защита БР | 08.06.2017 | 08.06.2017 | выполнено | |
| Окончательное оформления БР, подготовка доклада, иллюстративного материала, презентации | 09.06.2017 | 09.06.2017 | выполнено | |
| Допуск к защите заведующего кафедрой | 09.06.2017 | 09.06.2017 | выполнено | |
| Сдача законченной БР на кафедру | 13.06.2017 | 13.06.2017 | выполнено | |

Руководитель бакалаврской работы

(подпись)

В.В. Щипанов

(И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

И.О. Баландин

(И.О. Фамилия)

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент И.О. Баландин.

Тема работы: «Разработка мероприятий по повышению качества услуг (на примере ООО «Производство Стройиндустрия»)».

Научный руководитель: д.т.н., профессор В.В. Щипанов.

Цель исследования – разработка мероприятий по повышению качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия».

Объект исследования - ООО «Производство Стройиндустрия», предмет исследования – качество услуг предприятия и методы его повышения.

Методы исследования: методы сравнительного анализа, синтеза, статистические методы обработки данных, прогнозирование.

Границы исследования - 2014-2016 г.г.

Краткие выводы по работе. Сфера услуг представляет собой одну из наиболее динамично развивающихся отраслей рыночной экономики, отличающейся высокой конкуренцией, что обосновывает необходимость развития деятельности предприятия в направлении повышения качества услуг, независимо от организационно-правовой формы, а также масштабов организации. Данный факт обосновал актуальность выбора темы бакалаврской работы.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения в виде материала подразделов 2.2, 3.1, 3.2 могут быть применены на практике специалистами ООО «Производство Стройиндустрия».

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы из 50 источников, трех приложений. Общий объем работы - 67 страниц машинописного текста.

Abstract

The topic of work is " The development of measures to improve the quality of services (on the base of the Limited Liability Company "Proizvodstvo Stroyindustriya)".

The purpose of this study is to develop measures to improve the quality of services provided by the limited liability company «Proizvodstvo Stroyindustriya».

The object of the research is the limited liability company «Proizvodstvo Stroyindustriya».

The subject of the research includes the quality of services at the enterprise and methods of its increase.

The research methods used to perform the tasks are the following: the methods of comparative analysis, synthesis, statistical methods of data processing, forecasting.

The graduation work was conducted and fulfilled during 2014-2016 years.

The topic of the thesis is relevant due to the fact that service sectors are considered to be as the most dynamically developing sectors of the market economy. Market economy is characterized by high competition, which forces enterprises use different business processes improving the quality of provided services. The topic is relevant for all the businesses regardless of the legal form and the size of the enterprise.

The practical significance of the work is provided by some statements of the graduation work in its sections 2.2, 3.1, 3.2 which can be applied by both specialists of the limited liability company "Proizvodstvo Stroyindustriya" and employees from other enterprises.

The work consists of introduction, three chapters, conclusion, and references of 50 sources.

Содержание

| | |
|---|--|
| Введение..... | 5 |
| 1 Теоретические основы управления качеством услуг | 7 |
| 1.1 Сущность и значение качества услуг организации | 7 |
| 1.2 Особенности управления качеством услуг..... | 17 |
| 1.3 Технические условия и их значение в строительстве | 25 |
| 2 Анализ деятельности ООО «Производство Стройиндустрия» | 30 |
| 2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Производство Стройиндустрия»..... | 30 |
| 2.2 Анализ факторов, влияющих на качество услуг предприятия..... | 43 |
| 3 Мероприятия по повышению качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия»..... | 48 |
| 3.1 Разработка мероприятий по повышению качества услуг предприятия ... | 48 |
| 3.2 Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий..... | 52 |
| Заключение | 57 |
| Список используемой литературы | 60 |
| Приложения | Ошибка! Закладка не определена. |

Введение

Одной из отличительных характеристик современной российской экономики является активное развитие сферы обслуживания, о чем свидетельствует увеличение количества сервисных организаций, расширение ассортимента услуг, повышение уровня занятости трудоспособного населения в данной сфере. Совокупность представленных процессов обусловила необходимость поиска резервов повышения качества услуг, исследования соответствующих методов и подходов с целью приобретения сервисными компаниями необходимых конкурентных преимуществ. Однако следует отметить, что исследования качества как экономической категории, как правило, подразумевало освещение данного вопроса применительно к материальному продукту, при этом недостаточно внимания уделялось качеству услуг, что обосновало актуальность темы данной бакалаврской работы.

Общие вопросы сущности и значения качества услуг нашли свое отражение в работах Л.Е. Басовского, С.Ю. Беляева, В.К. Федюкина, Т.Ю. Шемякиной и др., специфические особенности управления процессом обслуживания были раскрыты в трудах В.Э. Гордина, М.Д. Сущинской, О.Н. Давыдова, В.И. Логанина, Л.Г. Протасовой и т.д.

Целью бакалаврской работы является разработка мероприятий по повышению качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия», в связи с чем необходимо следующие задачи:

- исследовать теоретические основы управления качеством услуг;
- охарактеризовать специфические особенности управления качеством услуг;
- дать оценку организационно-экономической деятельности ООО «Производство Стройиндустрия»;
- выявить существующие в деятельности предприятия аспекты, оказывающие негативное влияние на уровень качества услуг предприятия;

– разработать мероприятия, направленные на повышение качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия».

Объектом исследования является ООО «Производство Стройиндустрия», основным видом деятельности которого является оказание услуг в сфере ремонта жилых помещений (отделочные и сантехнические работы, работы в системе электроснабжения, строительство коттеджей и домов), предметом – качество услуг предприятия и методы его повышения.

Теоретическая основа работы включает труды отечественных и зарубежных исследователей в области управления качеством услуг и методов его повышения.

Информационной базой послужили материалы годовых отчетов ООО «Производство Стройиндустрия» за 2014-2016 г.г.

В процессе исследования применялись методические подходы сравнительного анализа, синтеза, прогнозирования, статистические методы обработки данных.

Практическая значимость работы состоит в возможности практической реализации разработанных мероприятий, направленных на повышение качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия», целесообразность внедрения которых подтверждена расчетом экономической эффективности.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы, трех приложений.

1 Теоретические основы управления качеством услуг

1.1 Сущность и значение качества услуг организации

В современных условиях социально-экономического развития сфера услуг приобретает значение одного из наиболее обширных секторов экономики, представляя собой важный фактор повышения качества общественной жизни.

Как показывает практика, за последние 30 лет доля сферы услуг в валовом национальном продукте развитых стран составляет порядка 68%. Согласно данным ЮНЕСКО, в данном экономическом секторе задействовано более 70% трудоспособного населения. Так, тенденция к росту значения сферы услуг также подтверждена структурой занятости: в США на данный сектор экономики приходится 73% рабочих мест, в Германии – 41%, в Италии – 35%. Соответствующий показатель в Российской Федерации составляет 40%. Возрастание потребности в услугах различного вида непосредственно связано с научно-техническим прогрессом и увеличением показателей экономической эффективности функционирования предприятий [21]. К числу факторов, обуславливающих динамичное развитие сферы услуг, можно отнести следующие:

- относительно невысокий уровень затрат на приобретение и содержание основных фондов;
- увеличение спроса на услуги различного вида в связи с улучшением благосостояния общества;
- расширение ассортиментного перечня услуг.

Таким образом, обоснованная актуальность вопроса развития сферы услуг подтверждает целесообразность подробного исследования данной категории, ключевые варианты определения которой представлены на рисунке 1.1 [28, 34].

| | |
|-----------|--|
| К. Маркс | <ul style="list-style-type: none"> • особая потребительская стоимость, доставленная трудом посредством осуществления определенного вида деятельности |
| Ф. Котлер | <ul style="list-style-type: none"> • мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо |
| Т. Хилл | <ul style="list-style-type: none"> • Изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой |

Рисунок 1.1 – Варианты определения категории «услуга»

На основании изложенного выше возможно заключить, что услуга представляет собой целесообразную деятельность, результат которой выражен полезным эффектом, удовлетворяющим определенную потребность (объект рыночного спроса и предложения). Следует отметить, что услуги, в отличие от материального (вещественного) товара, обладают специфическими особенностями (см. рис. 1.2) [16].



Рисунок 1.2 – Отличия услуги от материального товара

Согласно принципу отраслевой принадлежности, выделяют 5 типов услуг (см. рис. 1.3) [39].

| | |
|-------------------|---|
| Производственные | •инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования |
| Распределительные | •торговля, транспорт, связь |
| Профессиональные | •банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные |
| Потребительские | •услуги, связанные с ведением домашнего хозяйства и организацией досуга |
| Общественные | •телевидение, радио, образование, культура |

Рисунок 1.3 – Классификация услуг по принципу отраслевой принадлежности

Как правило, ключевым критерием значимости предоставляемой услуги является ее качество.

Качество – фундаментальная, емкая и универсальная категория, имеющая значительное множество особенностей. Основные аспекты, определяемые в зависимости от цели использования и анализа исследуемой категории, представлены на рисунке 1.4 [30].



Рисунок 1.4 – Основные аспекты, характеризующие понятие «качество»

Следовательно, с учетом наличия многообразия вариантов трактовок исследуемой категории, следует отметить, что при определении сущности значения качества целесообразно учитывать аспект его понимания. Так, согласно международным стандартам ISO 2008, качество представляет собой степень соответствия имеющихся характеристик (отличительных свойств, которые имеют качественные и количественные оценки) установленным требованиям [3].

Таким образом, качество услуг заключается в совокупности характеристик, устанавливающих способность услуги удовлетворить имеющийся спрос и отвечающих предъявляемым требованиям.

Основные характеристики услуг и способов их предоставления приведены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Основные характеристики услуг и способов их предоставления

| | Качественные характеристики | Количественные характеристики |
|--|--|---|
| Характеристики, связанные с требованиями к услуге | Степень доверия предприятию/поставщику, доступность, скорость реакции, комфорт, эстетичность | Период ожидания, длительность процесса предоставления услуг |
| Характеристики, связанные с требованиями к способу предоставления услуги | Компетентность, скорость коммуникации, способность к реагированию | Показатели производительности, численность персонала, длительность отдельных бизнес-процессов |

Следует отметить, что существует несколько подходов к определению качества услуг. Наиболее распространенным на сегодняшний день, как показывает практика, является классификация показателей качества, приведенная в стандарте РФ ГОСТ Р 52113-2014 (см. рис. 1.5) [2].

В данном стандарте также указано, что наряду с представленными показателями целесообразно учитывать экономические характеристики услуг, включающие их стоимость, затраты на разработку и процесс предоставления.



Рисунок 1.5 – Классификация показателей качества услуг согласно стандарту РФ ГОСТ Р 52113-2014

Таким образом, требованиями к услуге и способу ее предоставления должны быть четко обозначенные характеристики, соответствующие возможности определения и оценки заказчиком посредством применения установленных стандартов, в связи с чем особо актуальным является вопрос эффективного управления услугой и ее предоставлением.

Как правило, управление обслуживанием осуществляется посредством контроля процесса предоставления услуги, что обуславливает наличие центрального звена системы обеспечения качества услуги - заказчика, - и трех основных аспектов (см. рис. 1.6) [5].

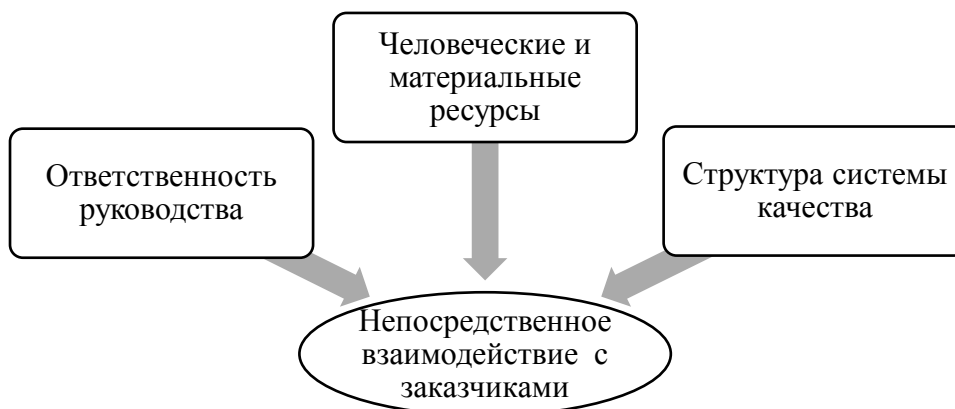


Рисунок 1.6 – Основные аспекты системы качества

1. Ответственность руководства за разработку политики в области качества, направленной на обеспечение требуемого уровня качества предоставляемых услуг, создание положительного имиджа предприятия, формулирование целей указанной политики, определение подхода к их достижению, установление функциональной роли сотрудников, ответственных за внедрение политики в области качества (см. рис. 1.7) [4].

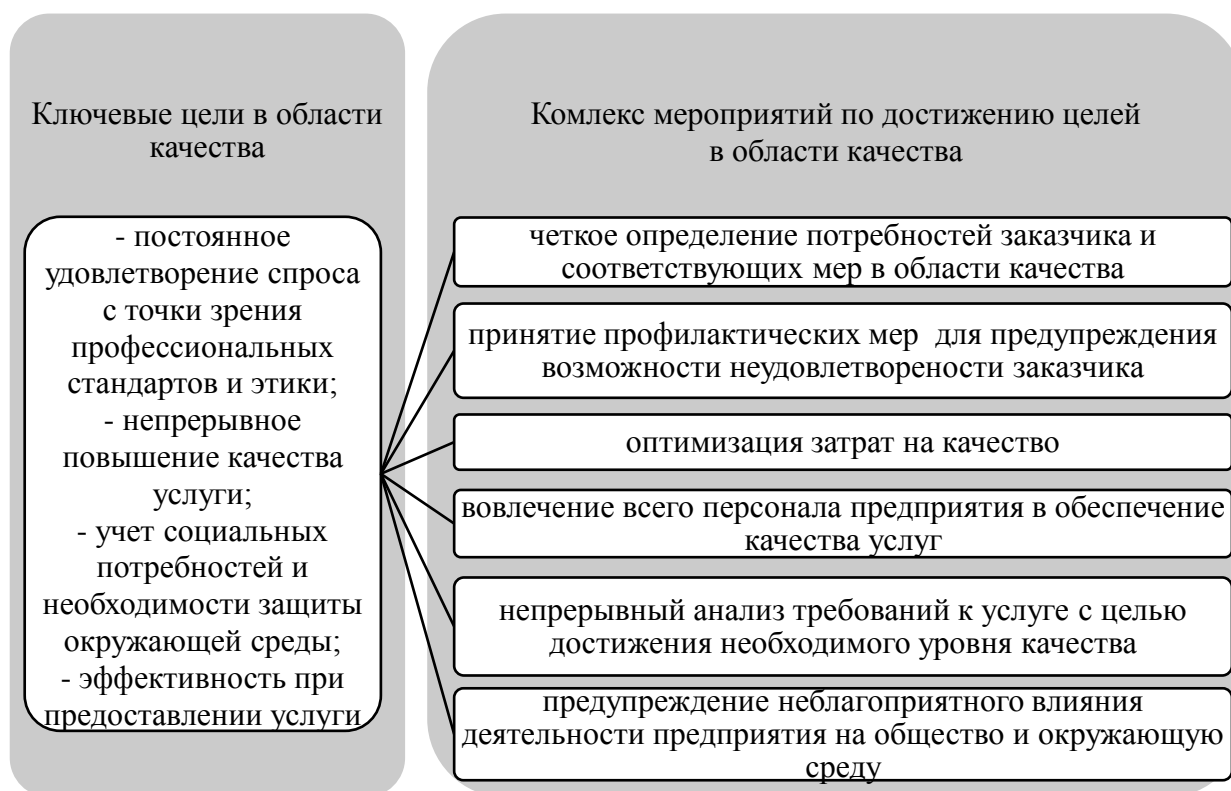


Рисунок 1.7 – Ключевые цели и задачи в области качества

Для достижения обозначенных целей и решения поставленных задач целесообразно создание структуры системы качества, обеспечивающей высокие показатели эффективности управления, объективную оценку и возможность повышения качества услуг на всех этапах процесса ее предоставления, в связи с чем необходимыми мероприятиями являются:

- подробное установление общей и частной ответственности и полномочий сотрудников, задействованных в процессе создания услуги влияющих на уровень ее качества;
- организация эффективной связи между потребителем и поставщиком услуги как в границах сервисной компании, так и вне ее;
- обеспечение соответствия уровня ответственности и полномочий работников средствам и методам достижения необходимого уровня качества услуги.

Определение адекватности и эффективности существующей системы качества, как правило, реализуется посредством осуществления официальных периодических и независимых анализов, оценки которых базируются на соответствующих источниках информации (см. рис. 1.8) [4].



Рисунок 1.8 – Источники информации для проведения анализа системы качества

Следующий этап заключается в предоставлении документальной формы замечаний, заключений и рекомендаций, полученных в результате анализа и оценки системы качества, руководству предприятия с целью планирования и реализации необходимых мер по разработке программы повышения качества услуги.

2. Человеческие и материальные ресурсы. Одной из ключевых целей в области качества, как было указано ранее, является непрерывное повышение качества услуги, реализация которого возможна исключительно при наличии соответствующей предъявляемым требованиям материально-технической базы (оборудование и имущество для осуществления процесса предоставления услуги, складские помещения, транспортные и информационные системы, рабочая и техническая документация) и высококвалифицированного персонала, представляющего собой важнейший ресурс организации. При этом необходимо отметить, что в качестве основных составляющих политики в области управления человеческими ресурсами целесообразно рассматривать следующие (см. рис. 1.9) [10].



Рисунок 1.9 – Основные направления политики управления человеческими ресурсами при достижении целей в области качества

Первое направление - стимулирование персонала - включает в себя следующие мероприятия:

- подбор персонала на основании соответствия квалификационным требованиям к данному виду работ;
- обеспечения условий труда, благоприятствующих качественному и эффективному выполнению работниками должностных обязанностей и созданию комфортного психологического климата в коллективе;
- реализация потенциала каждого из сотрудников посредством использования последовательных, созидательных методов работы;
- доведение до работников сущности выполняемых задач и целевых показателей деятельности, включая их влияние на уровень качества предоставляемых услуг;
- поощрение достижений персонала, связанных с повышением уровня качества услуг;
- планирование карьеры работников и их профессионального роста;
- разработка и внедрение программы развития персонала [24, 25].

Основными элементами подготовки и профессионального роста кадров являются:

- подготовка кадров по общему руководству качеством, в т.ч. специалистов в области управления затратами на качество, оценки системы качества и т. д.;
- обучение работников основам политики предприятия в сфере качества услуг, целей и концепций удовлетворенности потребителя;
- реализация ознакомительной программы мероприятий в области качества, включающей инструктажи и соответствующие курсы для новых сотрудников и периодическую переподготовку кадров;
- подготовка специалистов по управлению технологическими процессами, сбору данных и анализу, разработке и внедрению корректирующих мероприятий, направленных на повышение качества услуг;

- определение необходимости аттестации работников с объективным поощрением за результаты процесса оценки персонала.

Развитие соответствующих знаний и навыков общения с заказчиком предусматривает:

- формирование умения создания рабочей группы, способной к взаимодействию с окружающей средой и обеспечению своевременного предоставления высококачественных услуг;

- проведение совместных мероприятий с целью улучшения взаимоотношений между сотрудниками;

- обеспечение наличия эффективной информационной системы, основными методами взаимодействия в рамках которой являются инструктажи руководства, совещания, документированная информация и т.д. [14].

3. Структура системы качества, как правило, в качестве основных рабочих элементов включает процесс маркетинга, процесс проектирования, процесс предоставления услуги, процедуру анализа исполнения услуги и повышение ее качества, функционирующие в петле качества услуги (см. Прил. А). Следует отметить, что, кроме указанных процессов, на повышение качества услуг существенное влияние оказывают действия, связанные с функционированием обратной связи. К ним относятся:

- оценка предоставленной услуги поставщиком;

- оценка полученной услуги заказчиком;

- установление уровня качества внедрения и эффективности комплекса элементов системы качества.

Целесообразно учитывать, что процесс создания и предоставления услуги, требования и положения, относящиеся к системе качества, необходимо формализовать посредством документирования. Так, документация системы качества включает руководство по качеству, программу качества, методики и протоколы качества [6].

4. Взаимодействие с заказчиками, состоящее, как правило, из следующих мероприятий:

- предоставление информации об услуге, области ее распространения, возможности предоставления, стоимости;
- обозначение заказчику возможности возникновения проблемных аспектов при предоставлении услуги и методов их устранения;
- донесение сущности и значимости влияния заказчика на уровень качества предоставляемой услуги;
- установление взаимосвязи между предлагаемой услугой и потребностями заказчика [32].

Изложенное выше позволяет утверждать, что центральным звеном системы обеспечения качества услуги, как правило, является заказчик (потребитель) и эффективная организация взаимодействия с ним, основными аспектами - ответственность руководства, наличие человеческих и материальных ресурсов с соответствующими для данного вида работ характеристиками, а также формализованная система качества.

1.2 Особенности управления качеством услуг

Одной из ведущих тенденций современной российской экономики является активное развитие сферы обслуживания. Так, последнее десятилетие характеризуется в указанной сфере увеличением числа сервисных организаций, возрастанием занятости в данном секторе, расширением спектра предлагаемых услуг, обострением конкуренции. В связи с чем особую актуальность получил вопрос управления качеством услуг и способов его повышения.

Под управлением качеством обслуживания принято понимать совокупность мероприятий, направленных на обеспечение соответствия характеристик услуг предъявляемым требованиям.

Процесс управления качеством услуг представляет собой последовательность определенных этапов, к которым относятся:

1. Маркетинговые исследования – поиск и практическое применение информации о потенциальных и имеющихся потребителях с целью дальнейшего планирования мероприятий по продвижению услуг на рынке с обеспечением эффективной обратной связи между заказчиками и предприятием. Проведение маркетинговых исследований способствует выявлению совокупности требований, предъявляемых к услугам определенного вида, на основании чего осуществляется корректировка программы маркетинга с целью достижения конкурентоспособного преимущества [41]. Иными словами, маркетинговые исследования представляют собой средство поддержания постоянной связи с потребителями.

Ключевые направления маркетинговых исследований рынка услуг представлены на рисунке 1.10.

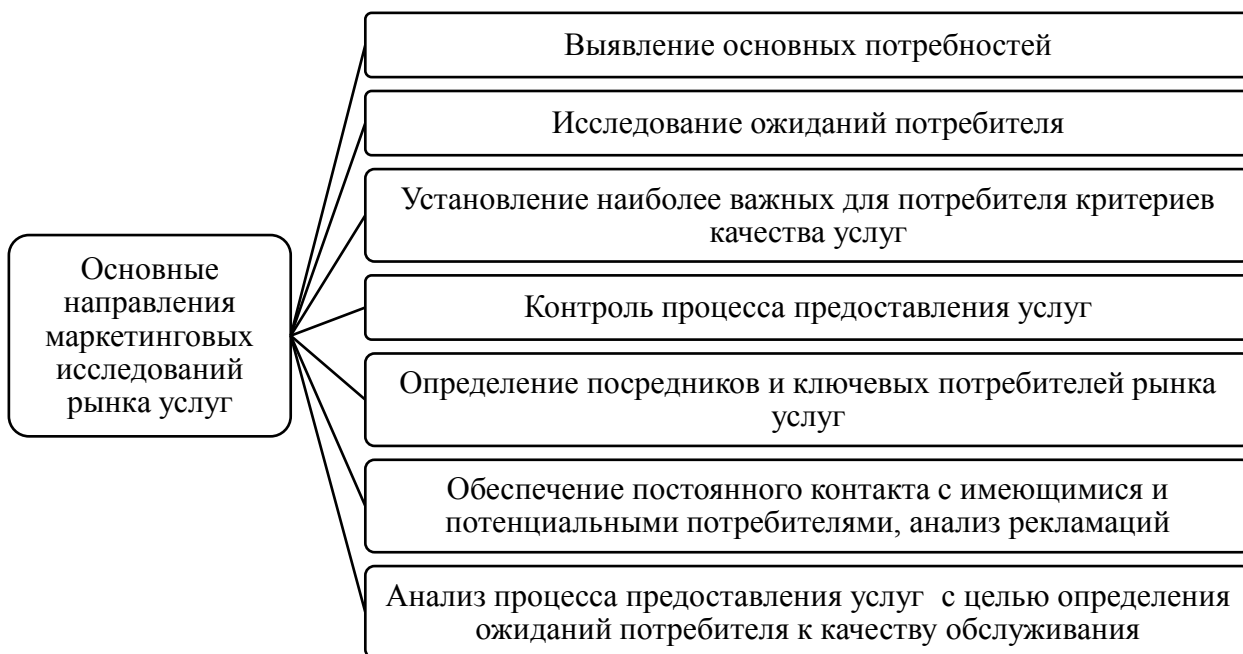


Рисунок 1.10 – Основные направления маркетинговых исследований рынка услуг

Алгоритм проведения маркетинговых исследований рынка услуг аналогичен стандартному алгоритму (см. рис. 1.11).

| | |
|-----------------------------------|---|
| Определение проблемы | <ul style="list-style-type: none"> •формулирование и структурирование проблемы; •определение целей маркетинговых исследований |
| Разработка концепции сбора данных | <ul style="list-style-type: none"> •разработка программы исследований; •определение методов , объекта и выборочных единиц исследования |
| Кабинетные исследования | <ul style="list-style-type: none"> •организация, проведение и контроль сбора вторичных данных; •документирование, первичный анализ, выявление потребностей в первичных данных |
| Полевые исследования | <ul style="list-style-type: none"> •организация, проведение и контроль сбора первичных данных; •документирование, анализ собранных данных |
| Анализ полученных данных | <ul style="list-style-type: none"> •проверка и обработка данных; •интерпретация результатов |
| Подготовка отчета | <ul style="list-style-type: none"> •составление отчета о проведенном исследовании; •презентация отчета |

Рисунок 1.11 – Алгоритм проведения маркетинговых исследований рынка услуг

Следует отметить, что анализ современной практики маркетинговых исследований рынка услуг показал, что ключевым направлением данного процесса является установление соответствия предоставляемых услуг стандартам качества в сфере обслуживания, выявление ожиданий потребителей и их мотивов покупательского поведения, в котором выделяют, как правило, три этапа:

– стадия потребления (комплекс действий, совершаемых потребителем перед приобретением услуги, - определение собственных потребностей и ожиданий от приобретения услуги, выявление оптимальных вариантов);

– стадия потребления (принятие потребителем решения о выборе варианта услуги на основании собственного опыта и результатов сравнения собственных ожиданий с фактическим предоставлением услуги);

– стадия постпотребления (комплексная оценка процесса предоставления услуги, определяющая наличие у потребителя мотивов для дальнейшего приобретения услуги, осуществляемая посредством сравнения ожиданий и фактического результата обслуживания) [44].

Изложенное выше позволяет заключить, что ключевым элементом эффективности функционирования предприятия сферы услуг в современной экономике является информированность потребителей. Иными словами, маркетинговые исследования представляют собой инструмент, способствующий выявлению и удовлетворению запросов и ожиданий потребителя.

Следует отметить, что ключевой задачей специалистов по качеству на данном этапе является детальный анализ выявленных случаев нарушения установленных нормативов обслуживания.

2. Проектирование процесса предоставления услуги – комплекс мероприятий, включающий:

– определение ответственных лиц по проектированию услуги и процесса ее предоставления (назначение руководителей проекта из числа сотрудников организации или передача данного процесса на аутсорсинг с последующим заключением соответствующего договора по вопросу обязательств на проектирование),

– разработка технических условий на услугу и процесс обслуживания (определение нормируемых характеристик услуги, установление технологии процесса обслуживания, обеспечение наличия технологической документации);

– разработка технических условий на управление качеством услуги и процесса обслуживания (формирование структуры системы управления качеством обслуживания, установление методов контроля качества);

– осуществление анализа результатов проектирования, утверждение разработанной документации и проекта в целом [45].

Основная функция сотрудников на этапе проектирования процесса предоставления услуги заключается в составлении калькуляции расходов на качество и определение возможных резервов их снижения с целью повышения эффективности функционирования системы управления качеством обслуживания.

3. Предоставление услуги. Процесс непосредственного обслуживания в зависимости от отраслевой принадлежности сервисной организации достаточно индивидуален, однако возможно определить общий вид алгоритма предоставления услуги (см. рис. 1.12) [47].

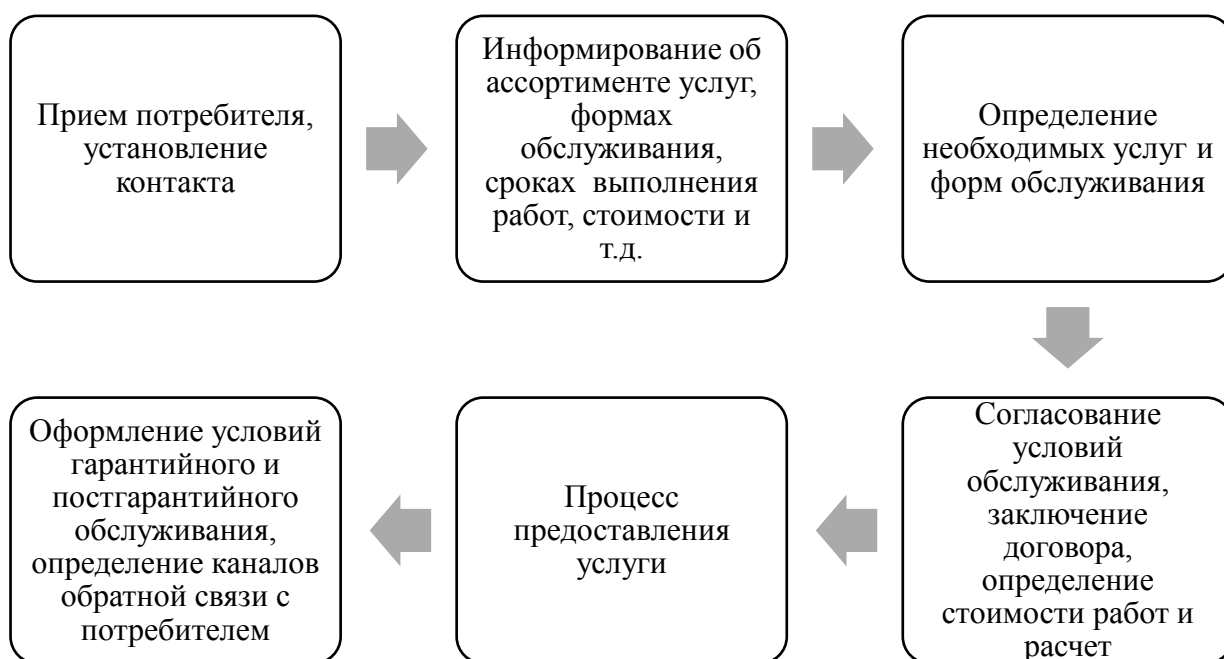


Рисунок 1.12 – Общий вид алгоритма оказания услуг

Также в рамках данного этапа осуществляется оценка качества услуги поставщиком и потребителем, определение статуса услуги, наличия необходимости корректирующих действий, управление системой измерений параметров процесса обслуживания. При этом специалистами данной области реализуется углубленное и масштабное изучение проблемы качества, направленное на существенное снижение соответствующих затрат.

4. Анализ уровня качества услуги, определение необходимости и резервов улучшения показателей качества. Основными задачами на данном этапе процесса управления качеством услуг являются:

- формирование общей оценки уровня качества услуг, определение ее динамики;
- определение степени влияния качества на конкурентоспособность услуг и результаты функционирования предприятия в целом;
- разработка мероприятий по улучшению показателей качества услуг и процесс обслуживания [19].

Информационную базу для осуществления анализа составляют:

- имеющаяся документация по планированию;
- результаты проводимых опросов потребителей, тестирования, иных экспериментов;
- отзывы, содержание рекламаций потребителей [13].

Следует учитывать, что качество услуги включает две составляющих: качество выполнения услуг (качество сырья и материалов, оборудования, труда персонала) и качество обслуживания (период, комплексность, прогрессивность форм, культура обслуживания).

Исследуемый этап предусматривает интеграция комплексной системы управления качеством услуги в производственный процесс предприятия.

Таким образом, деятельность по внедрению системы обеспечения качества услуг осуществляется согласно определенному алгоритму, на каждом этапе которого реализуется определенная программа, предполагающая конкретные мероприятия, направленные на улучшение качества услуги и повышение эффективности функционирования предприятия в целом.

Однако целесообразно отметить, что для достижения планируемого уровня эффективности функционирования системы управления качеством

услуг, необходимо использование различных приемов управления данным процессом (см. рис. 1.13) [12].



Рисунок 1.13 – Методы управления качеством услуг

Важно учитывать, что достижение необходимых показателей качества услуг и повышение уровня общей эффективности возможно исключительно при комплексном применении оптимальной комбинации приведенных методов.

Необходимо отметить, что в основе управления качеством услуг, как правило, находятся восемь ключевых принципов [33], реализация которых способствуют достижению целей в области качества:

1. Ориентация на потребителя (удовлетворение интересов заказчика не только в текущем периоде, но в перспективе посредством прогноза возможных требований к качеству товара и реализации необходимых

мероприятий; учет ориентации документации по стандартизации на удовлетворение всех заинтересованных субъектов и общества в целом);

2. Ведущая роль руководства (разработка и утверждение руководством компании политики, стратегии и тактики направлений развития, создание комфортного климата в коллективе для вовлечения всего персонала в процесс достижений целей в области качества);

3. Вовлеченность персонала (активное привлечение сотрудников предприятия в процесс обеспечения качества услуг с целью наиболее полной реализации их потенциала и профессиональных возможностей, способствующих максимизации эффективности процесса предоставления услуг и функционирования организации в целом);

4. Процессный подход (управление качеством услуги посредством управления процессом обслуживания – сопоставления параметров каждого процесса предоставления услуги с требованиями к данному виду работ с последующей корректировкой при выявлении ее необходимости в результате осуществления эффективной обратной связи);

5. Системный подход (оценка процесса предоставления услуги как комплекса элементов, операций, этапов, динамичной системы взаимодействия различных факторов, явлений, подпроцессов в совокупности с соответствующими методами управления);

6. Постоянное улучшение (разработка и реализация мероприятий по непрерывному улучшению показателей качества обслуживания с целью своевременного удовлетворения потребностей, ожиданий и интересов заказчиков, создания запаса конкурентоспособности, повышения потребительской стоимости услуг);

7. Принятие рациональных управленческих решений (обеспечение наличия информационных ресурсов, полученных в результате установления характеристик предоставляемых услуг с учетом данных маркетинговых исследований, соответствующих требованиям полноты, достоверности,

своевременности и т.д., с целью определения и принятия аргументированных решений о корректирующих воздействиях на процесс обслуживания);

8. Установление устойчивых связей с поставщиками (обеспечение взаимовыгодных отношений с поставщиками способствуют условиям создания дополнительной ценности предоставляемым услугам и повышению их качества) [39].

Представленные принципы отражены и конкретизированы в международных стандартах серии 9000 версии 2000, направленных на повышение рентабельности производимой продукции и предоставляемых услуг и улучшение благосостояния потребителей.

1.3 Технические условия и их значение в строительстве

Фундаментальное значение в национальной экономике имеет отрасль строительства, участвующая в создании основных фондов для остальных отраслей народного хозяйства, что обосновывает целесообразность обеспечения качества при производстве строительных работ, в частности, посредством четкого следования установленным нормам и требованиям.

Строительные работы по возведению зданий и сооружений предполагают использование комплекса различных нормативов и подготовки значительного объема соответствующей информации, однако при этом особое внимание уделяется проектно-технической документации, представляющей собой текстовые, графические данные, содержащие поэтапное описание общего процесса строительства объекта. Иными словами, в проектно-технической документации отражена совокупность методов организации производственного процесса, способов эксплуатации, ремонта и строительства сооружений, включающая:

- регламенты процессов;
- комплект чертежей используемого оборудования, применяемых инструментов и оснастки;

- комплекс схем технологических процессов;
- графики работы бригад и т.д.

Важнейшим элементов проектно-технической документации в строительстве являются технические условия (ТУ), отражающие сведения о технических нормах и требованиях относительно конкретных объектов строительства и характеризующие специфику проектирования, эксплуатации, строительства и демонтажа сооружения.

Порядок согласования технических условий в сфере строительства представлен на рисунке 1.12.



Рисунок 1.13 - Алгоритм согласования технических условий в сфере строительства

Согласно рисунку 1.13, существует несколько вариантов разработки технических условий в зависимости от уровня обеспеченности планируемого к строительству объекта нормативными актами:

1. Нормы, содержащие совокупность определенных технических требований для разработки проекта строительства и эксплуатации объектов культурного наследия; технически сложных объектов; сооружений, для проектирования которых недостаточно требований к безопасности, установленных технической документацией;

2. Нормы, содержащие определенные технические требования, обеспечивающие сейсмическую безопасность при возведении объектов и их последующей эксплуатации на территориях, характеризующихся высокой сейсмической активностью;

3. Нормы с техническими требованиями по обеспечению пожарной безопасности при проектировании и возведении зданий и сооружений.

Разработка технических условий, как правило, осуществляется проектными и научно-исследовательскими организациями, обладающими практическим опытом в необходимых областях знаний и обладающими научно-техническим потенциалом.

Разработка технических условий производится в соответствии с техническим заданием заказчика, отражающим:

- информацию о соответствии объектов строительства действующим нормам и требованиям;
- обоснование необходимости разработки технических условий и т.д.

Подготовительный этап разработки технических условий предполагает реализацию следующих мероприятий:

- предварительные исследования строительной площадки с целью принятия решения о выборе типа фундамента возводимого объекта;

– определение материалов и строительных конструкций, используемых в процессе строительства, утверждение окончательного варианта конструктивной схемы сооружения;

– оценка действующих нормативных актов относительно данного объекта, направленная на организацию разработки корректирующих положений нормативов/дополнения существующих норм;

– принятие решений по инженерному обеспечению объекта строительства, выделение специализированных пожарных отсеков и т.д.

В соответствии с действующей в РФ нормативной базой строительства, технические условия в обязательном порядке должны содержать определенные сведения (см. рис. 1.14).



Рисунок 1.14 – Содержание технических условий на строительство

Следующим за разработкой технических условий этапом является их направление на согласование в Минрегион РФ, после чего в течение одного месяца принимается решение о согласовании технических условий или направлении их на доработку.

Хранение согласованных технических условий осуществляется в архиве, учет – в специальном реестре, включающем следующие сведения:

- наименование технических условий и сведения о их изменениях (при наличии);
- подробная информация об инвесторе (заказчике) строительства;
- дата и номер Заключения Минрегиона РФ о согласовании и т.д.

Представленные меры способствуют систематизации имеющейся информации, ведению надлежащего учета ТУ, что обеспечивает нормативный порядок, высокий уровень качества и надежности проводимых строительных работ.

Таким образом, в первом разделе бакалаврской работы представлены теоретические основы управления качеством услуг, в частности, проанализированы определения дефинициям «услуга», «качество», «качество услуг», приведена классификация показателей качества услуг согласно стандарту РФ ГОСТ Р 52113-2014, охарактеризованы основные аспекты системы качества обслуживания и ключевые этапы процесса управления качеством услуг.

2 Анализ деятельности ООО «Производство Стройиндустрия»

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Производство Стройиндустрия»

Объектом исследования в рамках данной бакалаврской работы является общество с ограниченной ответственностью «Производство Стройиндустрия», к числу основных видов деятельности которого относятся:

- отделочные работы (стяжка пола, выравнивание, покраска и оштукатуривание стен (в т.ч. декоративное), установка дверей, подвесные и натяжные потолки, укладка паркета, линолеума, ламината и паркетной доски, монтаж оконных откосов, отделка балконов, лоджий и фасада дома, укладка плитки, поклейка обоев, «теплый» пол);

- сантехнические работы (замена водяных кранов, стояков, счетчиков воды, водопровода, канализационной системы, установка ванн, раковин, смесителей, водонагревателей, радиаторов отопления, душевых кабин, водяных фильтров, стиральных машин);

- работы в системе электроснабжения (замена электрических счетчиков, монтаж розеток, выключателей, осветительных приборов, пожарной сигнализации, охранных систем, замена электрической проводки, установка электрических автоматов, систем видеонаблюдения и кондиционеров);

- строительство коттеджей и домов (разработка и утверждение проекта, ландшафтные и земляные работы, укладка фундамента и возведение короба здания, монтаж коммуникаций, все виды работ по внутренней отделке помещений).

Компания функционирует на строительном рынке Тольятти уже около 5 лет и является юридическим лицом, имеющим самостоятельный баланс и расчетный счет в банке и действующим на основе полного хозрасчета,

самокупаемости, самофинансирования. Являясь хозяйственным обществом, ООО «Производство Стройиндустрия» имеет уставный капитал, который разделен на определенные доли участников, отвечающих по его обязательствам и несущих риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Организация обладает обособленным имуществом, может от своего имени приобретать имущественные и неимущественные права и нести ответственность, быть истцом и ответчиком в арбитражном суде, осуществлять сделки, соответствующие его деятельности.

ООО «Производство Стройиндустрия» ориентировано на среднеобеспеченный сегмент рынка, к которому принадлежит большинство потенциальных потребителей г. Тольятти.

Управление предприятием должно обеспечивать решение задач, заключающихся в том, чтобы оказание услуг населению было высококачественным, доступным, экономически выгодным для предприятия в максимально короткие сроки.

Система управления ООО «Производство Стройиндустрия» состоит из двух подсистем: управляющей и управляемой. Состав управляющей системы представляет собой совокупность функциональных подразделений и специалистов, возглавляемых директором предприятия. Управляемая подсистема включает основные и вспомогательные подразделения, обеспечивающие процесс оказания услуг. Организационная структура предприятия является линейной (см. рис. 2.1): реализация принципа единоначалия, линейное построение структурных подразделений, распределение функций управления между ними и рациональное сочетание централизации и децентрализации. При этом четко определены типичные уровни управления:

- высший (директор) – разработка и обеспечение достижения целей и реализации стратегии функционирования предприятия в целом; установление внешних связей;

- средний (управленческий уровень, руководители среднего звена – коммерческий директор, главный инженер, главный бухгалтер) – решение задачи в рамках функциональной специфики;
- низший (производственно-технический уровень – прорабы, рабочие бригад) – обеспечение производственного процесса ресурсами всех видов, организация процесса обслуживания в пространстве и во времени.

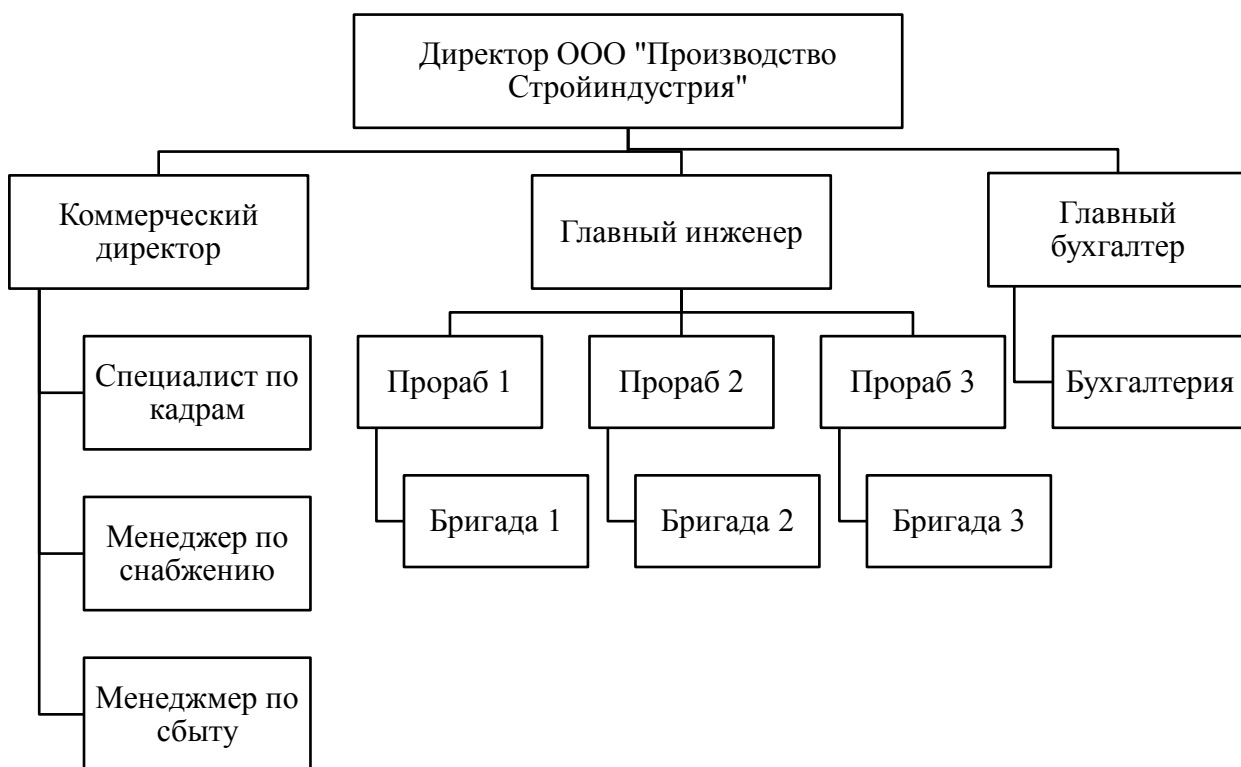


Рисунок 2.1 - Организационная структура ООО «Производство
Стройиндустрия»

Осуществить детальный анализ функционирования объекта исследования позволят данные таблицы 2.1, содержащей основные экономические показатели деятельности ООО «Производство Стройиндустрия».

Таблица 2.1 - Основные экономические показатели деятельности ООО «Производство Стройиндустрия» за 2014-2016 г.г.

| Показатели | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. | Изменение | | | |
|--|---------|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | | | 2015 – 2014 г.г. | | 2016 – 2015 г.г. | |
| | | | | Абс. изм. (+/-) | Темп прироста, % | Абс. изм. (+/-) | Темп прироста, % |
| 1. Выручка, тыс.руб. | 86460 | 89100 | 93540 | 2640 | 103,05 | 4440 | 104,98 |
| 2. Себестоимость продаж, тыс.руб. | 76364 | 78044 | 81946 | 1680 | 102,20 | 3902 | 105,00 |
| 3. Валовая прибыль (убыток), тыс.руб. | 10096 | 11056 | 11594 | 960 | 109,51 | 538 | 104,87 |
| 4. Управленческие и коммерческие расходы, тыс.руб. | 2267 | 2779 | 3031 | 512 | 122,58 | 252 | 109,07 |
| 5. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб. | 7829 | 8277 | 8563 | 448 | 105,72 | 286 | 103,46 |
| 6. Чистая прибыль, тыс. руб. | 6263 | 6622 | 6850 | 359 | 105,73 | 228 | 103,44 |
| 7. Основные средства, тыс. руб. | 25656 | 27585 | 27675 | 1929 | 107,52 | 90 | 100,33 |
| 8. Оборотные активы, тыс. руб. | 23495 | 25313 | 24944 | 1818 | 107,74 | -369 | 98,54 |
| 9. Численность ППП, чел. | 24 | 26 | 26 | 2 | 108,33 | 0 | 100,00 |
| 10. Фонд оплаты труда ППП, тыс. руб. | 7624 | 9203 | 9558 | 1579 | 120,71 | 355 | 103,86 |
| 11. Производительность труда работающего, тыс.руб. (стр1/стр.9) | 3602,5 | 3426,9 | 3597,7 | -175,6 | 95,13 | 170,8 | 104,98 |
| 12. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб. (стр10/стр9) | 317,7 | 354,0 | 367,6 | 36,3 | 111,43 | 13,6 | 103,84 |
| 13. Фондоотдача, руб. (стр1/стр7) | 3,37 | 3,23 | 3,38 | -0,14 | 95,85 | 0,15 | 104,64 |
| 14. Оборачиваемость активов, раз (стр1/стр8) | 3,68 | 3,52 | 3,75 | -0,16 | 95,65 | 0,23 | 106,53 |
| 15. Рентабельность продаж, % (стр6/стр1) ×100% | 7,2 | 7,4 | 7,3 | 0,2 | - | -0,1 | - |
| 16. Рентабельность услуг, % (стр6/стр2) ×100% | 8,2 | 8,5 | 8,4 | 0,3 | - | -0,1 | - |
| 17. Затраты на рубль выручки, (стр2+стр4)/стр1*100 коп.) | 90,9 | 90,7 | 90,8 | -0,2 | 99,78 | 0,1 | 100,11 |

В результате исследования данных таблицы 2.1 можно отметить, что показатели выручки ООО «Производство Стройиндустрия» в исследуемом периоде имеют тенденцию к росту. Так, в 2015 г. по сравнению с 2014 годом данный показатель увеличился на 3,05% (при увеличении себестоимости продаж на 2,2%), в 2016 г. по отношению к 2015 г. - на 4,98% (при увеличении себестоимости продаж на 5%) (см. рис. 2.1).

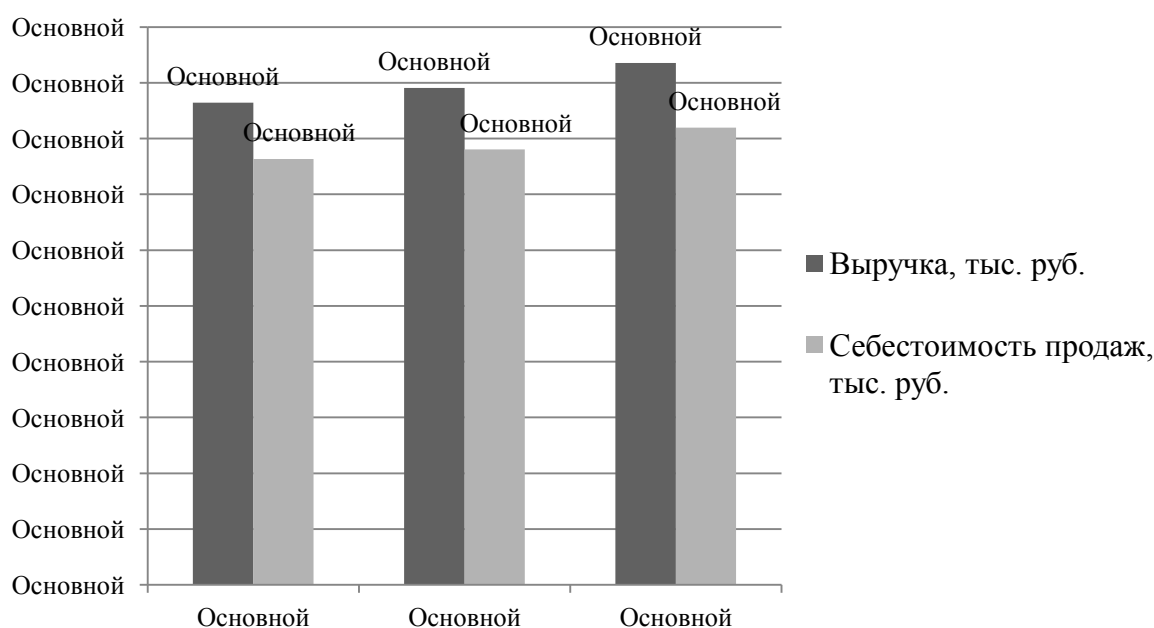


Рисунок 2.1 – Динамика выручки себестоимости продаж ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Аналогично, в 2014-2016 г.г. отмечено возрастание уровня показателей прибыли ООО «Производство Стройиндустрия»:

- валовая прибыль в 2015 г. по сравнению с 2014 г. увеличилась на 9,51%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 4,87%;
- прибыль от продаж в 2015 г. по сравнению с 2014 г. увеличилась на 5,72%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 3,46%;
- чистая прибыль в 2015 г. по сравнению с 2014 г. увеличилась на 5,73%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 3,44% (см. рис. 2.2).

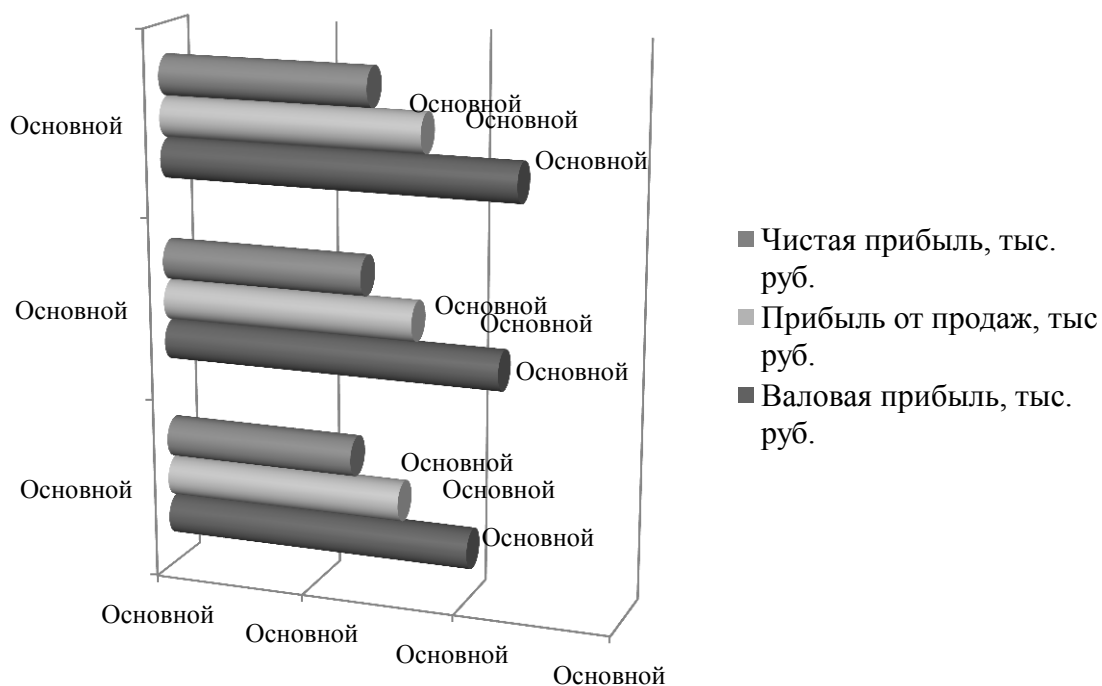


Рисунок 2.2 – Динамика показателей прибыли ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

В прямой зависимости от показателей чистой прибыли изменяются показатели рентабельности продаж и услуг:

– в 2015 г. рентабельность продаж увеличилась на 0,2% относительно предыдущего 2014 г., в 2016 г. – снизилась на 0,1% относительно 2015 г. (т.к. темпы роста выручки опережали темпы роста чистой прибыли);

– в 2015 г. уровень рентабельности услуг по сравнению с 2014 г. возрос на 0,3%, в 2016 г. – снизился на 0,1% (т.к. темпы роста себестоимости продаж опережали темпы роста чистой прибыли) (см. рис. 2.3).

К числу основных экономических показателей функционирования предприятия также относится сумма управленческих и коммерческих расходов, имеющая в исследуемом периоде четкую тенденцию к росту. Так, в 2015 г. произошло существенное увеличение данной группы затрат на 22,58%, в 2016 г. - на 9,07% (см. рис. 2.4).

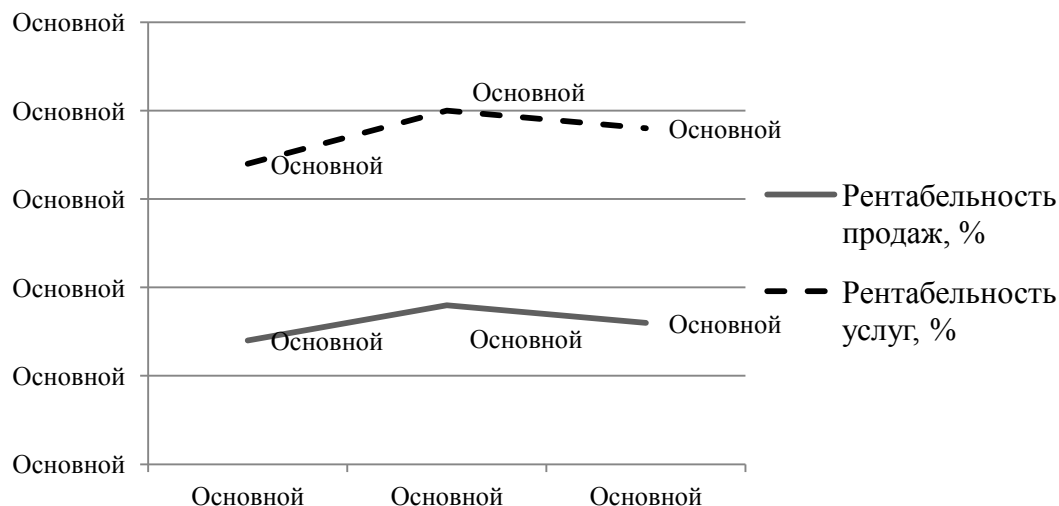


Рисунок 2.3 – Динамика рентабельности продаж и услуг ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

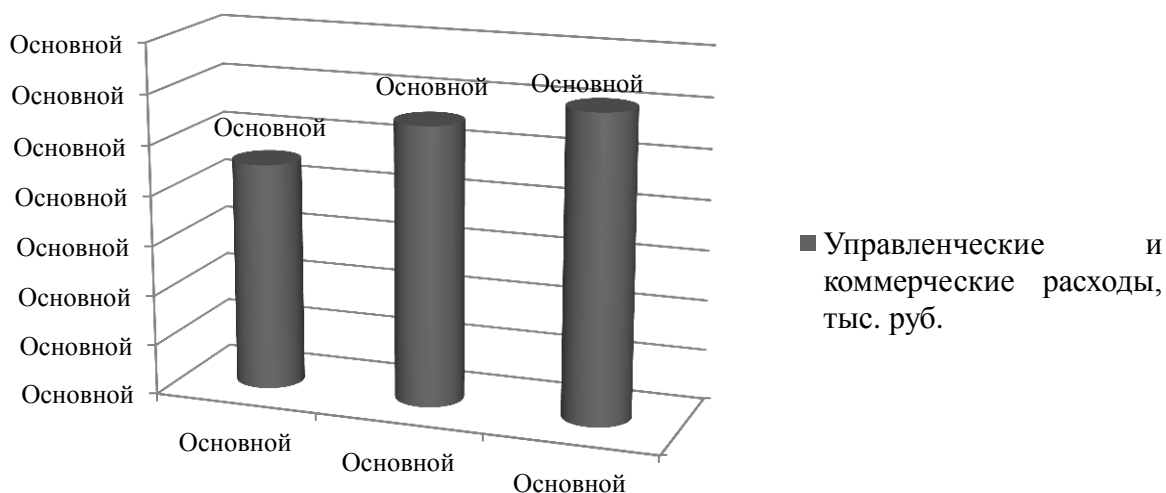


Рисунок 2.4 – Динамика управленческих и коммерческих расходов ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Целесообразно также отметить нестабильность показателя фондоотдачи: в 2015 г. наблюдается снижение показателя фондоотдачи на 4,15% по отношению к 2014 г., при этом в 2016 г. данный показатель увеличивается на 4,64% (см. рис. 2.5).

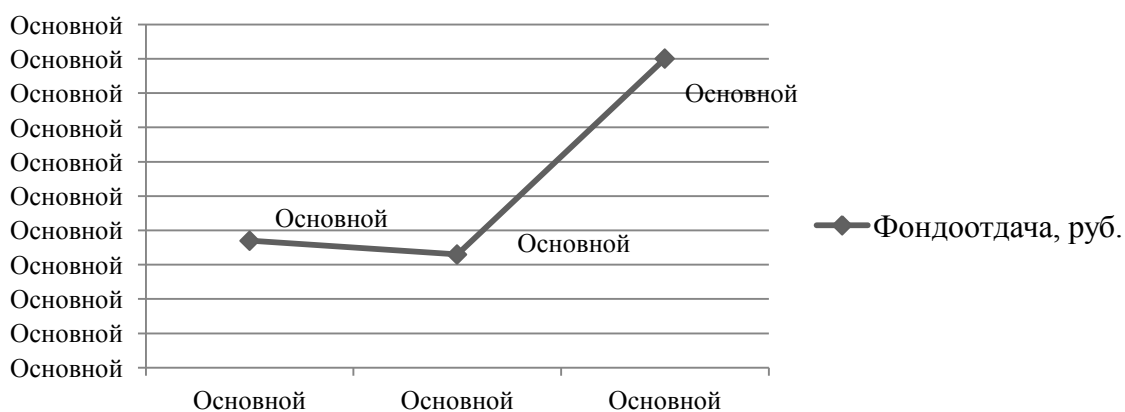


Рисунок 2.5 – Динамика показателя фондоотдачи

ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Изменение суммы себестоимости продаж, управленческих и коммерческих расходов определило динамику показателя затрат на рубль выручки предприятия. Так, в 2014 г. данный показатель составил 90,9 коп., в 2015 г. – 90,7 коп., в 2016 г. – 90,8 коп. (см. рис. 2.6).

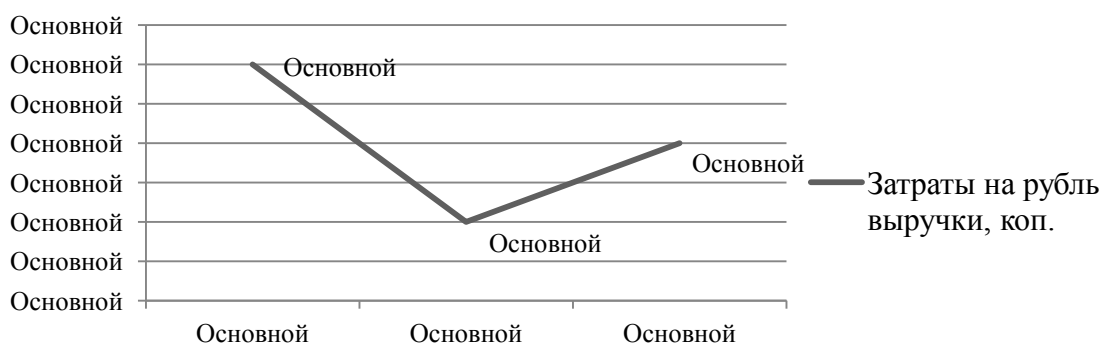


Рисунок 2.6 – Динамика затрат на рубль выручки

ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Одним из значимых показателей эффективности деятельности строительной компании является также значение коэффициента оборачиваемости активов. В 2014-2016 г.г. в ООО «Производство Стройиндустрия» наблюдается нестабильность данного показателя (см. рис. 2.7).

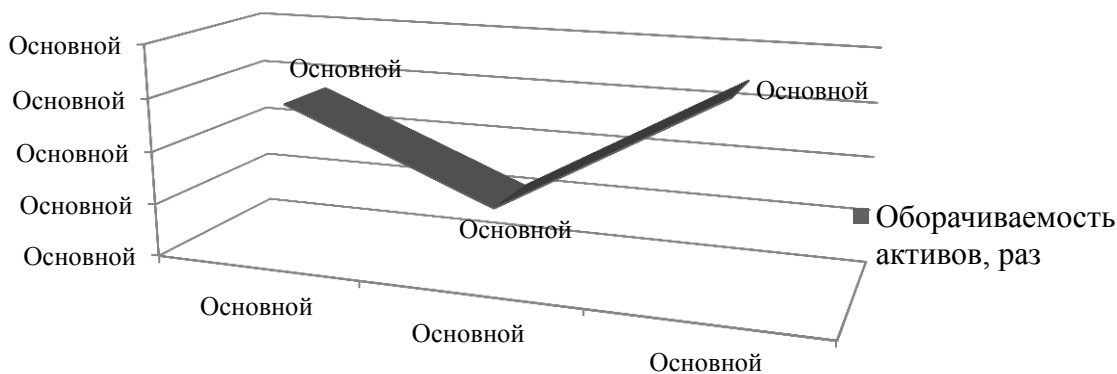


Рисунок 2.7 – Динамика показателя оборачиваемости активов ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Тенденцию к увеличению в исследуемом периоде имеет среднегодовая заработная плата работающего ООО «Производство Стройиндустрия»: в 2015 г. по сравнению с 2014 г. - на 11,43%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 3,84% (см. рис. 2.8). Однако в 2014-2016 г.г. наблюдается неустойчивость показателя производительности труда персонала: в 2014 г. данный показатель составил 3602,5 тыс. руб., в 2015 г. - снизился на 4,87%, в 2016 г. – увеличился на 4,98% по сравнению с 2015 г. и составил 3597,7 тыс. руб. (см. рис. 2.8).

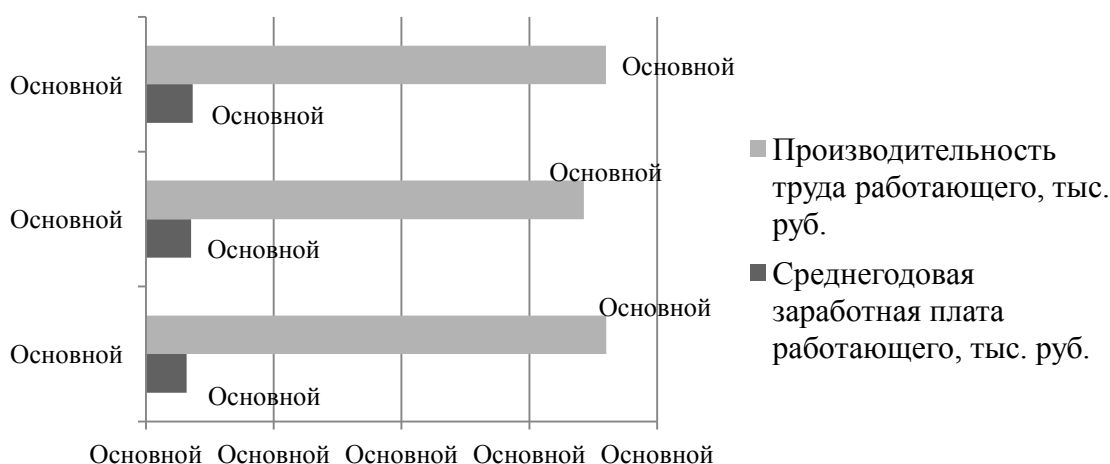


Рисунок 2.8 – Динамика производительности труда и среднегодовой заработной платы работающего ООО «Производство Стройиндустрия» за период 2014-2016 г.г.

Проведенный анализ позволяет утверждать, что в течение периода 2014-2016 г.г. наблюдается неустойчивость уровня основных экономических показателей деятельности ООО «Производство Стройиндустрия» (рентабельность услуг и продаж, затраты на рубль выручки, фондоотдача, оборачиваемость активов), также выявлена тенденция к снижению темпов роста показателей прибыли, в связи с чем, на наш взгляд, можно заключить, что деятельность предприятия нуждается в улучшении, что подтверждается относительно небольшим сроком функционирования предприятия на рынке (около 5 лет) и необходимостью приобретения им конкурентных преимуществ.

С целью более подробной оценки деятельности анализируемого предприятия и выявления ключевых направлений повышения эффективности его функционирования, на наш взгляд, целесообразно провести процедуру SWOT-анализа, направленного на установление линий связи между сильными и слабыми аспектами функционирования, внешними угрозами и возможностями ООО «Производство Стройиндустрия» (см. табл. 2.2) [31].

Таблица 2.2 - Базовый SWOT-анализ

| Сильные стороны | Слабые стороны |
|---|---|
| 1. Широкий ассортимент услуг с возможностью их комплексного предоставления; 2. налаженные партнерские отношения с поставщиками строительных материалов | 1. Снижение производительности труда вследствие отсутствия эффективной системы мотивации; 2. относительно небольшой срок функционирования компании, как следствие – невысокая степень известности фирмы на рынке |
| Возможности | Угрозы |
| 1. Улучшение функционирования предприятия за счет программ поддержки малого предпринимательства; 2. рост доходов населения, способствующий повышению его платежеспособности; 3. увеличение доли рынка | 1. Высокая степень конкуренции; 2. изменение нормативной базы в сфере строительства и требований к выполняемым работам; 3. сокращение рыночного сегмента из-за снижения качества оказываемых услуг и несоответствующего уровня квалификации персонала |

Для успешного применения методологии SWOT-анализа окружения организации важно не только спрогнозировать угрозы и возможности, но и оценить их степень важности для организации, возможность учета в стратегии ее поведения каждой из них.

Для анализа и оценки возможностей применяется метод позиционирования на матрице возможностей (см. табл. 2.3), в верхней части которой определяется степень влияния возможности на деятельность организации (сильное влияние, умеренное влияние, малое влияние); в боковой - вероятность того, что организация сможет воспользоваться возможностью (высокая вероятность, средняя вероятность, низкая вероятность) [22].

Таблица 2.3 - Анализ возможностей, предоставляемых рынком

| Вероятность использования возможностей | Влияние возможностей | | |
|--|-----------------------------|--|-----------|
| | Сильное (С) | Умеренное (У) | Малое (М) |
| Высокая (В) | ВС Увеличение доли рынка | ВУ Рост доходов населения, способствующий повышению его платежеспособности | ВМ |
| Средняя (С) | СС | СУ Улучшение функционирования предприятия за счет программ поддержки малого предпринимательства | СМ |
| Низкая (Н) | НС | НУ | НМ |

Полученные внутри матрицы девять полей возможностей имеют разное по степени вероятности значение для организации:

- поля «ВС», «ВУ» и «СС» - большое значение для предприятия и предполагают обязательное их использование;
- поля «СМ», «НУ» и «НМ» - малая доля вероятности исполнения и не нуждаются в рассмотрении.

В отношении возможностей, попавших на оставшиеся поля, руководство должно принять позитивное решение об их использовании, если у организации имеется достаточное количество ресурсов [7].

Аналогичная матрица составляется для оценки угроз, в верхней части которой обозначаются возможные последствия для организации, к которым может привести реализация угрозы (разрушение, критическое состояние, тяжелое состояние, «легкие» ушибы), в боковой - вероятность того, что угроза будет реализована (высокая вероятность, средняя вероятность, низкая вероятность). Анализ угроз для деятельности ООО «Производство Стройиндустрия» представлен в таблице 2.4.

Таблица 2.4 - Анализ угроз со стороны внешней среды

| Вероятность реализации угроз | Последствия угроз | | |
|------------------------------|--|--|------------|
| | Разрушительные (Р) | Тяжелые (Т) | Легкие (Л) |
| Высокая (В) | ВР Сокращение рыночного сегмента из-за снижения качества оказываемых услуг и несоответствующего уровня квалификации персонала | ВТ Высокая степень конкуренции | ВЛ |
| Средняя (С) | СР | СТ Изменение нормативной базы в сфере строительства | СЛ |
| Низкая (Н) | НР | НТ | НЛ |

Согласно полученным данным, в поле «СЛУ» (слабость и угрозы) (см. табл. 2.5), основными аспектами являются:

1. необходимость обеспечения соответствия оказываемых предприятием услуг введенным и вновь вводимым стандартам в области качества услуг данного вида (Строительные нормы и правила (СНиПы), своды правил по проектированию и строительству, нормативные документы Госгортехнадзора РФ, межгосударственные стандарты по каждому виду строительных работ и т.д.);

2. угроза снижения потребительских свойств услуг, обусловленная низкой квалификацией персонала и отсутствием его мотивации, как следствие - снижение спроса и формирование неудовлетворительной репутации компании.

Таблица 2.5 – Комплексная матрица SWOT-анализа деятельности ООО «Производство Стройиндустрия»

| | Возможности | Угрозы |
|---|---|---|
| | 1.Улучшение функционирования предприятия за счет программ поддержки малого предпринимательства; 2.рост доходов населения, способствующий повышению его платежеспособности; 3.увеличение доли рынка | 1.Высокая степень конкуренции; 2.изменение нормативной базы в сфере строительства и требований к выполняемым работам; 3.сокращение рыночного сегмента из-за снижения качества оказываемых услуг и несоответствующего уровня квалификации персонала |
| <u>Сильные стороны:</u> 1.Широкий ассортимент услуг с возможностью их комплексного предоставления; 2.налаженные партнерские отношения с поставщиками строительных материалов | <u>«Сила и возможность»</u> 1. Своевременное выполнение условий договоров по поставке строительных материалов обеспечивает достижение целей производственной программы; 2.повышение сбыта за счет широкого ассортимента, комплексности выполняемых работ и повышения платежеспособности населения | <u>«Сила и угрозы»</u> 1. Своевременное выполнение контрактных обязательств способствует сохранению конкурентных преимуществ; 2. имидж надежного исполнителя дает возможность удержания доли рынка |
| <u>Слабые стороны:</u> 1.Снижение производительности труда вследствие отсутствия эффективной системы мотивации; 2.относительно небольшой срок функционирования компании, как следствие – невысокая степень известности фирмы на рынке | <u>«Слабость и возможность»</u> 1. Отсутствие мотивации персонала в увеличении сбыта препятствует увеличению рыночного сегмента; 2. невысокая степень известности фирмы на рынке затрудняет продвижение услуг | <u>«Слабость и угрозы»</u> 1. необходимость обеспечения соответствия оказываемых предприятием услуг введенным и вновь вводимым стандартам в области качества услуг данного вида; 2. сокращение рыночного сегмента из-за снижения качества оказываемых услуг и несоответствующего уровня квалификации персонала; |

Таким образом, результаты SWOT-анализа подтверждают наличие проблемных аспектов в деятельности ООО «Производство Стройиндустрия», требующих реализации мероприятий по их устранению, при этом следует отметить, что выявленные угрозы для деятельности объекта исследования, в основном, относятся к вопросам обеспечения качества предоставляемых услуг.

2.2 Анализ факторов, влияющих на качество услуг предприятия

Согласно результатам проведенного SWOT-анализа, ключевым направлением по совершенствованию функционирования ООО «Производство Стройиндустрия» является повышение качества услуг компании, уровень которого оказывает непосредственное влияние как основные результаты деятельности (основные экономические показатели, потребность в ресурсах и т.д.), так и на стратегическое развитие предприятия в целом (формирование репутации фирмы, изменение рыночного сегмента и др.). В связи с приведенными фактами, в данном случае, на наш взгляд, целесообразно применить один из эффективных инструментов, позволяющих проанализировать и обозначить причинно-следственные связи, - графический метод построения диаграммы Исикавы, основанной на визуальной систематизации возможных причин возникшей проблемы и выделении среди них самых значимых. Построим диаграмму Исикавы по факторам, оказывающим существенное влияние на уровень качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия» (см. Прил. Б).

Таким образом, первичными факторами, определяющими показателями качества услуг организации, являются

- материальные ресурсы;
- человеческие ресурсы;
- технология работ;
- управление качеством услуг.

Каждый из перечисленных аспектов имеет причины возникновения (вторичные факторы), которые необходимо проанализировать по критериям значимости (S), вероятности возникновения (O) и обнаружения (D).

После получения экспертных оценок S, O, D (по десятибалльной шкале) следует вычислить приоритетное число риска (ПЧР) по формуле (2.1):

$$\text{ПЧР} = S \times O \times D \quad (2.1)$$

На следующем этапе посредством сравнения величин ПЧР устанавливается максимальное значение среди причин второго уровня, которое отражает ПЧР каждого из первичных факторов в целом (см. табл. 2.6).

Таблица 2.6 – Определение ПЧР для причин второго уровня

| № | Фактор | Влияние | Балл (S) | Вероятность появления | Балл (O) | Вероятность обнаружения | Балл (D) | ПЧР |
|----------------------|--|--------------|----------|-----------------------|----------|-------------------------|----------|-----|
| Материальные ресурсы | | | | | | | | |
| 1 | Низкое качество ресурсов | Опасное | 9 | Умеренная | 4 | Хорошее | 3 | 108 |
| 2 | Нарушение технологии транспортировки | Умеренное | 6 | Низкая | 3 | Почти наверняка | 1 | 18 |
| 3 | Нарушение технологии хранения | Важное | 7 | Низкая | 3 | Почти наверняка | 1 | 21 |
| 4 | Срыв сроков поставки | Важное | 7 | Умеренная | 4 | Почти наверняка | 1 | 28 |
| Максимальное ПЧР: | | | | | | | | 108 |
| Человеческие ресурсы | | | | | | | | |
| 1 | Несоответствие квалификации | Очень важное | 8 | Низкая | 2 | Хорошее | 3 | 54 |
| 2 | Отсутствие мотивации | Умеренное | 6 | Низкая | 3 | Почти наверняка | 1 | 18 |
| 3 | Нарушение персоналом плана работ | Умеренное | 6 | Низкая | 3 | Почти наверняка | 1 | 18 |
| 4 | Нерациональное использование персоналом имеющихся ресурсов | Важное | 7 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 7 |
| Максимальное ПЧР: | | | | | | | | 54 |

Продолжение таблицы 2.6

| Технология работ | | | | | | | | |
|----------------------------|---|--------------|---|--------|---|-----------------|---|----|
| 1 | Нарушение технологии выполнения работ | Очень важное | 8 | Низкая | 3 | Хорошее | 3 | 72 |
| 2 | Устаревание материально-технической базы | Очень важное | 8 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 8 |
| 3 | Отсутствие необходимого оснащения | Очень важное | 8 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 8 |
| 4 | Несоответствие оснастки/инструмента предъявляемым требованиям | Важное | 7 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 7 |
| Максимальное ПЧР: | | | | | | | | 72 |
| Управление качеством услуг | | | | | | | | |
| 1 | Отсутствие нормативно-правовой базы по производству работ | Очень важное | 8 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 8 |
| 2 | Нарушение нормативов при формировании плана работ | Очень важное | 8 | Низкая | 3 | Почти наверняка | 1 | 24 |
| 3 | Низкая квалификация руководящего персонала | Очень важное | 8 | Малая | 1 | Почти наверняка | 1 | 8 |
| 4 | Отсутствие входного контроля качества строительных материалов | Опасное | 9 | Низкая | 3 | Хорошее | 3 | 81 |
| Максимальное ПЧР: | | | | | | | | 81 |

На основе полученных данных выполним построение диаграммы Парето, способствующей определению основных факторов, существенно влияющих на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия». Применение данного метода позволит определить алгоритм действий по устранению выявленных проблемных аспектов с целью повышения качества предоставляемых предприятием услуг (см. рис. 2.9). Необходимые данные для построения диаграммы Парето представлены в таблице 2.7.

Таблица 2.7 – Данные для построения диаграммы Парето по факторам, влияющим на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия»

| № п/п | Фактор | Значение ПЧР | Процентная мера фактора | Накопленный процент |
|-------|----------------------------|--------------|-------------------------|---------------------|
| 1 | Материальные ресурсы | 108 | 34 | 34 |
| 2 | Управление качеством услуг | 81 | 26 | 60 |
| 3 | Технология работ | 72 | 23 | 83 |
| 4 | Человеческие ресурсы | 54 | 17 | 100 |

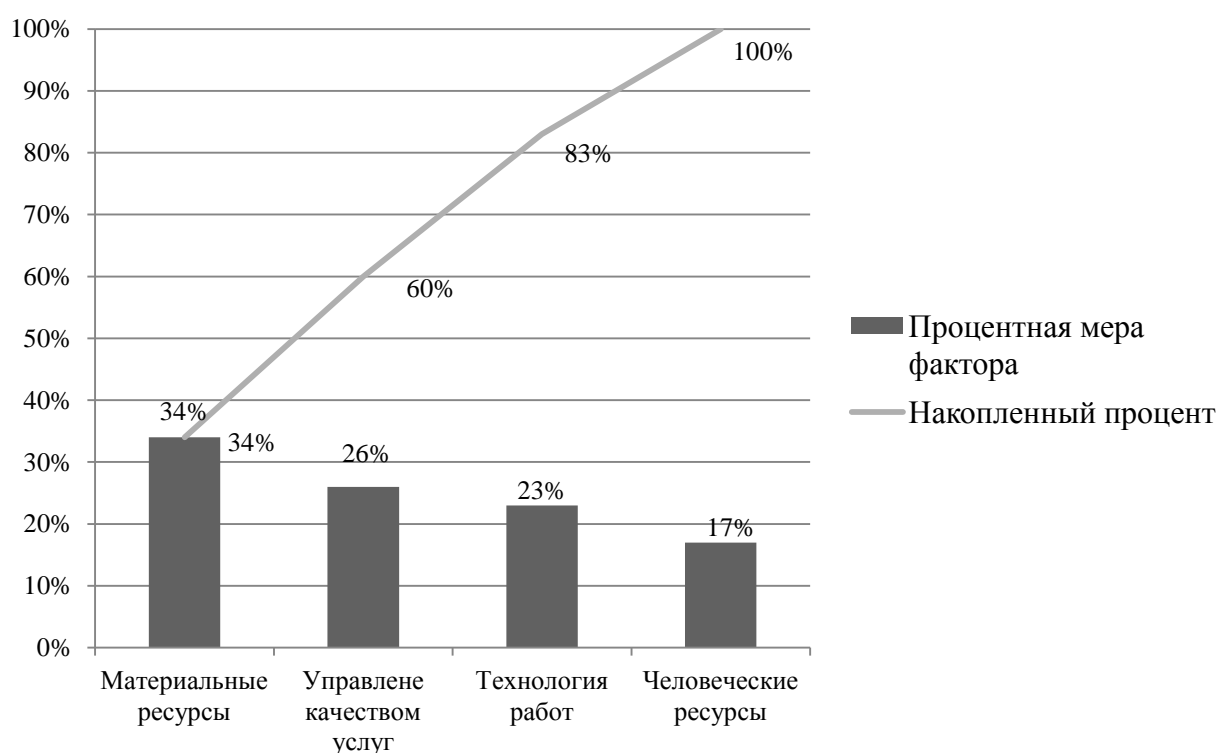


Рисунок 2.9 – Диаграмма Парето по факторам, оказывающим влияние на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия»

Как показывают данные таблицы 2.7 и рисунка 2.9, на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия» существенное влияние оказывает возможность выявления несоответствующего качества материальных ресурсов для производства строительных работ и отсутствие входного контроля качества поступающих материалов. Наряду с приведенными факторами немаловажным является значение соблюдения технологии

осуществления работ и соответствия характеристик персонала предъявляемым требованиям в данной сфере деятельности.

Таким образом, во втором разделе бакалаврской работы представлена организационно-экономическая характеристика ООО «Производство Стройиндустрия», проведен анализ основных экономических показателей, характеризующих эффективность деятельности объекта исследования, а также выявлено значительное влияние на качество услуг компании качества поступающих материальных ресурсов для осуществления работ и организации управления качеством услуг, что обуславливает необходимость разработки мероприятий для устранения обозначенных проблем.

3 Мероприятия по повышению качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия»

3.1 Разработка мероприятий по повышению качества услуг предприятия

Согласно результатам анализа, проведенного в разделе 2 бакалаврской работы, установлено, что на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия» существенное влияние оказывает возможность выявления несоответствующего качества материальных ресурсов для производства строительных работ и отсутствие входного контроля качества поступающих материалов. При этом немаловажным является значение соблюдения технологии осуществления работ и соответствия характеристик персонала предъявляемым требованиям в данной сфере деятельности.

Устранение проблемных аспектов в деятельности объекта исследования и снижение числа ПЧР по указанным факторам, на наш взгляд, возможно посредством следующих мероприятий.

1. Внедрение системы входного контроля качества поступающих материальных ресурсов (строительных материалов, инструмента и оснастки).

Система контроля качества (СКК) представляет собой внутреннюю систему взаимосвязанных управляемых процессов, результаты которых сохраняются в организации в виде записей, имея значение важного и неотъемлемого элемента системы менеджмента организации. Внедрение системы контроля качества в строительной компании имеет значение первого этапа создания комплексной системы менеджмента, не требующего затрат, аналогичных издержкам по внедрению и сопровождению общих систем менеджмента.

Внедрение эффективной системы контроля качества обуславливает способность строительной фирмы к профессиональному, качественному, своевременному выполнению обязательств в соответствии с проектной,

технологической документацией и условиями договора, при соблюдении безопасности условий труда и требований к охране окружающей среды.

Следует отметить, что наличие системы контроля качества обосновывает соответствие строительной компании минимальным требованиям к контролю качества, установленным постановлением Правительства Российской Федерации № 207 от 24.03.2004 г., для предприятий, принимающих участие в процессах строительства, реконструкции и капитального ремонта особо опасных и технически сложных объектов [47].

К числу основных задач по созданию системы контроля качества возможно отнести следующие аспекты (см. рис. 3.1).



Рисунок 3.1 - Ключевые задачи создания системы контроля качества

Внедрение системы контроля качества материальных ресурсов на этапе их поступления в строительную организацию, на наш взгляд, возможно осуществить посредством разработки и формализации алгоритма данного процесса (см. Прил. В).

Согласно представленному алгоритму, при поступлении материальных ресурсов для производства строительных работ на склад ООО «Производство Стройиндустрия» осуществляется их приемка комиссией (как правило, в ее состав входят главный инженер и прораб участка) по количественным характеристикам и сохранности (отсутствию повреждений при хранении на складе поставщика и транспортировке).

На следующем этапе поступившие ресурсы подразделяются по принципу строительных материалов и инструмента (принадлежности, оснастка), после чего осуществляется проверка сопроводительной документации и непосредственное измерение контролируемых параметров. На основании полученных результатов устанавливается соответствие измеряемых показателей установленным требованиям. В случае, если характеристики поступивших материалов являются удовлетворительными, реализуется их запуск в процесс производства строительных работ, в обратном случае – организуется составление акта несоответствия с последующей его передачей коммерческому директору с целью составления рекламации поставщику ресурсов.

Как показывает практика, внедрение системы входного контроля качества в организациях, функционирующих в сфере строительства, обеспечивает повышение уровня их конкурентоспособности и качества работ, а также способствует компетентному выбору исполнителей работ в строительстве, обеспечивая защиту прав и законных интересов потребителей.

2. Направление главного инженера ООО «Производство Стройиндустрия» на курсы повышения квалификации по программе «Строительный контроль и управление качеством в строительстве» в консультационно-методический центр ООО «Инвесткапстрой» г. Москва, рассчитанной на 150 академических часов. Ключевая цель данного обучения заключается в повышении квалификации специалистов строительного комплекса по вопросам эффективной организации работы службы качества, получения допуска на работы, оказывающие влияние на безопасность

объектов капитального строительства, при этом значительное внимание уделено использованию современных инструментов для повышения качества процессов и продукции. Содержание учебной программы курса представлено на рисунке 3.2.



Рисунок 3.2 – Содержание программы повышения квалификации «Строительный контроль и управление качеством в строительстве»

Почасовое содержание предлагаемой программы повышения квалификации представлено в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Содержание программы повышения квалификации «Строительный контроль и управление качеством в строительстве»

| № п/п | Тема изучения | Количество часов |
|-------|--|------------------|
| 1 | Нормативно-правовое регулирование в строительстве, требования к проектной документации 2017 г. | 6 |
| 2 | Основы управления строительством | 24 |
| 2.1 | Организационные формы строительного производства | 6 |
| 2.2 | Системы управления строительством и факторы, влияющие на их выбор | 6 |
| 2.3 | Комплексная система управления строительным производством | 12 |
| 3 | Система управления качеством строительных работ | 60 |
| 3.1 | Комплексная система управления качеством производства строительных работ | 16 |
| 3.2 | Государственный строительный надзор | 14 |
| 3.3 | Строительный контроль заказчика (застройщика), проектировщика (авторский надзор), подрядчика (исполнителя работ) | 16 |
| 3.4 | Система менеджмента качества. Стандарты ИСО 9000 | 14 |

Продолжение таблицы 3.1

| | | |
|-------|--|-----|
| 4 | Управление организацией и технологией строительства с использованием организационно-технологической документации | 12 |
| 5 | Управление проектом в строительстве. Календарное планирование | 14 |
| 6 | Особенности строительных проектов | 10 |
| 7 | Государственная экспертиза проектной документации и результатов инженерных изысканий | 12 |
| 8 | Негосударственная экспертиза проектной документации и результатов инженерных изысканий | 12 |
| Итого | | 150 |

Актуальность и целесообразность данного мероприятия обусловлена тем, что строительство представляет собой одну из сфер деятельности, в которых компетентность и уровень квалификации специалистов имеет определяющее значение. Иными словами, от объема теоретических знаний и практических навыков работников зависят результаты их труда.

Таким образом, повышение квалификации специалистов строительной отрасли обеспечивает актуализацию имеющихся знаний и приобретение дополнительных умений, необходимость которых обоснована достижениями научно-технического прогресса и высокой динамикой развития строительной отрасли и рыночной экономикой в целом. Своевременная организация обучения и переподготовки кадров, как правило, является одним из эффективных методов приобретения конкурентных преимуществ строительной компании.

3.2 Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий

Внедрение предлагаемых в п. 3.1 бакалаврской работы мероприятий направлено на:

– повышение квалификации управленческого персонала предприятия (в лице главного инженера);

– повышение входного контроля качества поступающих материальных ресурсов, как следствие – повышение качества выполняемых работ, приобретение конкурентоспособных преимуществ ООО «Производство Стройиндустрия» и обеспечение устойчивого развития предприятия в долгосрочной перспективе.

Одно из предложенных мероприятий - направление главного инженера ООО «Производство Стройиндустрия» на курсы повышения квалификации по программе «Строительный контроль и управление качеством в строительстве» предусматривает необходимость осуществления затрат в объеме 95 тыс. руб.

Согласно экспертной оценке, практическая реализация данных мероприятий позволяет обеспечить возможность роста производительности труда и, следовательно, объема реализации, на 7%.

Следует отметить, что данное мероприятие не требует найма дополнительных работников, в связи с чем целесообразно рассчитать условное высвобождение численности персонала ($\Delta_{\text{ч}}$) по формуле (3.1):

$$\Delta_{\text{ч}} = \frac{Ч_{\text{исх}} \times \Delta\text{Пт}}{100 + \Delta\text{Пт}}, \quad (3.1)$$

где $\Delta_{\text{ч}}$ – экономия численности работников;

$Ч_{\text{исх}}$ – численность работников, задействованных в мероприятиях (главный инженер).

Так, условное высвобождение численности работников составит:

$$\Delta_{\text{ч}} = \frac{1 \times 7}{100 + 7} = 0,07 \text{ чел.}$$

С учетом полученного показателя экономии численности рассчитаем прирост производительности труда в целом по ООО «Производство Стройиндустрия» по формуле (3.2):

$$\Delta\text{Пт}_{\text{общ}} = \frac{\Delta_{\text{ч}}}{Ч_{\text{общ}} - \Delta_{\text{ч}}} \times 100, \quad (3.2)$$

где $\Delta\Pi_{\text{общ}}$ – прирост производительности труда в целом по ООО «Производство Стройиндустрия».

Значит, прирост производительность труда в целом по предприятию согласно формуле (3.2) составит:

$$\Delta\Pi_{\text{общ}} = \frac{0,07}{26 - 0,07} \times 100 = 0,27.$$

Далее необходимо определить ожидаемую экономию основной заработной платы по формуле (3.3):

$$\mathcal{E}_{\text{оснзп}} = Z_{\text{г}} \times \mathcal{E}_{\text{ч}}, \quad (3.3)$$

где $\mathcal{E}_{\text{оснзп}}$ – сумма средств, сэкономленных по статье основной заработной платы;

$Z_{\text{г}}$ - размер среднегодовой заработной платы работников.

Тогда экономия основной заработной платы составит:

$$\mathcal{E}_{\text{оснзп}} = 367,6 \times 0,07 = 25,7 \text{ тыс. руб.}$$

Для расчета экономии по обязательным социальным отчислениям применим формулу (3.4):

$$\mathcal{E}_{\text{соц}} = \mathcal{E}_{\text{оснзп}} \times \text{ОСВ}, \quad (3.4)$$

где $\mathcal{E}_{\text{соц}}$ – сумма средств, сэкономленных по статье обязательных социальных отчислений;

ОСВ – величина обязательных социальных взносов (ставка ОСВ - 30%).

Тогда экономия по обязательным социальным отчислениям составит:

$$\mathcal{E}_{\text{соц}} = 25,7 \times 0,3 = 7,7 \text{ тыс. руб.}$$

По формуле (3.5) рассчитаем экономию по условно-постоянным расходам:

$$\mathcal{E}_{\text{упр}} = \frac{Y_1}{O_{p1}} - \frac{Y_2}{O_{p2}} \times O_{p2}, \quad (3.5)$$

где $\mathcal{E}_{\text{упр}}$ – сумма средств, сэкономленных по статье условно-постоянных расходов;

Y_1 и Y_2 – фактические и плановые условно-постоянные расходы соответственно (в данном случае, целесообразно принять для них равные значения);

O_{p1} и O_{p2} – фактический и плановый объем реализации соответственно ($O_{p2} = O_{p1} + O_{p1} * \Delta\Pi_{\text{общ}}$).

Таким образом, экономия по условно-постоянным расходам составит:

$$\begin{aligned} \mathcal{E}_{\text{упр}} &= \frac{3031}{93540} - \frac{3031}{118796} \times 118796 = \\ &= 0,006 \times 118796 = 712,78 \text{ тыс. руб.} \end{aligned}$$

С учетом полученных результатов расчета определим значение общей экономии, применив формулу (3.6):

$$\mathcal{E}_{\text{общ}} = \mathcal{E}_{\text{оснзп}} + \mathcal{E}_{\text{соц}} + \mathcal{E}_{\text{упр}} \quad (3.6)$$

Так, общая экономия от внедрения предложенных мероприятий в деятельность ООО «Производство Стройиндустрия» составит:

$$\mathcal{E}_{\text{общ}} = 25,7 + 7,7 + 712,78 = 746,18 \text{ тыс. руб.}$$

Годовой экономический эффект рассчитаем по формуле (3.7):

$$\mathcal{E}_{\Gamma} = \mathcal{E}_{\text{общ}} - Z_{\text{мер}}, \quad (3.7)$$

где $Z_{\text{мер}}$ – затраты на реализацию мероприятий.

Величина годового экономического эффекта при этом имеет значение:

$$\mathcal{E}_{\Gamma} = 746,18 - 95,0 = 651,18 \text{ тыс. руб.}$$

Полученные результаты позволяют утверждать, что при реализации предлагаемых рекомендаций показатель общего роста производительности труда в целом по ООО «Производство Стройиндустрия» примет значение 0,27%, условное высвобождение численности работников составит 0,26 чел., сумма общей экономии - 746,18 тыс. руб., годового экономического эффекта – 651,18 тыс. руб.

Таким образом, представленные факты обуславливают возможность и целесообразность внедрения в деятельность ООО «Производство Стройиндустрия» разработанных рекомендаций, что будет способствовать повышению качества услуг предприятия и улучшению показателей эффективности функционирования ООО «Производство Стройиндустрия» в целом.

Заключение

На сегодняшний день одной из наиболее динамично развивающихся отраслей рыночной экономики является сфера услуг, отличающаяся высокой конкуренцией, что обосновывает необходимость развития деятельности компаний в направлении приобретения конкурентных преимуществ, в частности, посредством повышения качества услуг, независимо от организационно-правовой формы, а также масштабов организации. Данный факт обосновал актуальность выбора темы бакалаврской работы.

В первом разделе работы определено значение качества услуг организации:

- проанализированы основные подходы к определению категории «услуга» и установлена ее сущность (целесообразную деятельность, результат которой выражен полезным эффектом, удовлетворяющим определенную потребность (объект рыночного спроса и предложения));
- выявлены отличия услуги от материального товара;
- приведена классификация услуг по принципу отраслевой принадлежности
- перечислены способы предоставления услуг;
- представлена классификация показателей качества услуг согласно стандарту РФ ГОСТ Р 52113-2014;
- охарактеризованы основные аспекты системы качества услуг (ответственность руководства, человеческие и материальные ресурсы, структура системы качества);
- определены особенности управления качеством услуг.

Во втором разделе бакалаврской работы представлена организационно-экономическая характеристика ООО «Производство Стройиндустрия» и проведен анализ основных экономических показателей деятельности объекта исследования, в результате которого установлено, что в течение периода 2014-2016 г.г. наблюдается неустойчивость уровня основных экономических

показателей деятельности ООО «Производство Стройиндустрия» (рентабельность услуг и продаж, затраты на рубль выручки, фондоотдача, оборачиваемость активов), также выявлена тенденция к снижению темпов роста показателей прибыли, в связи с чем, на наш взгляд, можно заключить, что деятельность предприятия нуждается в улучшении, что подтверждается относительно небольшим сроком функционирования предприятия на рынке (около 5 лет) и необходимостью приобретения им конкурентных преимуществ.

С целью более подробной оценки деятельности анализируемого предприятия и выявления ключевых направлений повышения эффективности его функционирования проведена процедура SWOT-анализа, направленного на установление линий связи между сильными и слабыми аспектами функционирования, внешними угрозами и возможностями ООО «Производство Стройиндустрия», в результате которой установлено, что в поле «СЛУ» (слабость и угрозы) (см. табл. 2.5), основными аспектами являются:

1. необходимость обеспечения соответствия оказываемых предприятием услуг введенным и вновь вводимым стандартам в области качества услуг данного вида (Строительные нормы и правила (СНиПы), своды правил по проектированию и строительству, нормативные документы Госгортехнадзора РФ, межгосударственные стандарты по каждому виду строительных работ и т.д.);

2. угроза снижения потребительских свойств услуг, обусловленная низкой квалификацией персонала и отсутствием его мотивации, как следствие - снижение спроса и формирование неудовлетворительной репутации компании.

Таким образом, результаты SWOT-анализа обосновали наличие проблемных аспектов в деятельности ООО «Производство Стройиндустрия», требующих реализации мероприятий по их устранению, при этом следует отметить, что выявленные угрозы для деятельности объекта исследования, в

основном, относятся к вопросам обеспечения качества предоставляемых услуг.

С учетом изложенного выше, во втором разделе работы построена диаграмма Исикавы по факторам, оказывающим существенное влияние на уровень качества услуг ООО «Производство Стройиндустрия» и определены основные факторы, оказывающие существенное влияние на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия» посредством построения диаграммы Парето. Согласно результатам проведенного анализа, выявлено значительное влияние на качество услуг компании качества поступающих материальных ресурсов для осуществления работ и организации управления качеством услуг, что обуславливает необходимость разработки мероприятий для устранения обозначенных проблем.

С целью решения обозначенных проблем в третьем разделе бакалаврской работы предложены следующие мероприятия:

1. внедрение системы входного контроля качества поступающих материальных ресурсов (строительных материалов, инструмента и оснастки);
2. направление главного инженера ООО «Производство Стройиндустрия» на курсы повышения квалификации по программе «Строительный контроль и управление качеством в строительстве» в консультационно-методический центр ООО «Инвесткапстрой» г. Москва, рассчитанной на 150 академических часов.

Полученные результаты расчеты экономической эффективности представленных мероприятий позволяют утверждать, что при их реализации показатель общего роста производительности труда в целом по ООО «Производство Стройиндустрия» примет значение 0,27%, условное высвобождение численности работников составит 0,26 чел., сумма общей экономии - 746,18 тыс. руб., годового экономического эффекта – 651,18 тыс. руб., что обуславливает возможность и целесообразность внедрения данных рекомендаций в деятельность ООО «Производство Стройиндустрия».

Список используемой литературы

1. Постановление Правительства РФ "О минимально необходимых требованиях к выдаче саморегулируемыми организациями свидетельств о допуске к работам на особо опасных и технически сложных объектах капитального строительства, оказывающим влияние на безопасность указанных объектов" от 24.03.2011 № 207 (действующая редакция).
2. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. - Введ. 2003-07-28. – М. : ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2014. - 12 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2008-12-18. – М. : Стандартиформ, 2013. - 26 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2-91. Административное управление качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам. – Введ. 1991-08-01. – М. : Издательство стандартов, 2013. - 28 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9004:2009. Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества. – Введ. 2010-11-23. – М. : Стандартиформ, 2013. - 41 с.
6. ИСО/TR10013:2001. Рекомендации по документированию систем менеджмента качества. – Введ. 2002-07-26. – М. : Издательство стандартов, 2013. - 21 с.
7. Александрова, А.В., Курашова, С.А. Стратегический менеджмент: учебник / А.В. Александрова, С.А. Курашова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
8. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник / Л.Н. Чечевицына, К.В. Чечевицын. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 368 с.
9. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.
10. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.

11. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.
12. Блэйк Р.Р., Мутон Д.С. Научные методы управления / Р.Р., Блэйк, Д.С. Мутон [пер. с англ. И. Ющенко]. – Киев: Высшая школа, 2013. – 274 с.
13. Брассингтон Ф., Петтитт С. Основы маркетинга / Ф. Брассингтон, С. Петтитт. – М.: Бизнес Букс, 2014. – 536 с.
14. Бугаков, В.М. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Бычкова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 237 с.
15. Вартанов А. С. Экономическая диагностика деятельности предприятия: организация и методология: Учеб. пособие / А. С. Вартанов. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 326 с.
16. Гамаюнов Б. П., Дятлова Г. Н. Маркетинг и продажа услуг: Учеб. пособие / Б.П. Гамаюнов, Г.Н. Дятлова. – М.: Феникс, 2013. – 416 с.
17. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: СмартБук, 2013. - 128 с.
18. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. - М.: Юрайт, 2013. - 463 с.
19. Гордон, Д.М. Управление качеством литья под давлением / Д.М. младший Гордон; Пер. с англ. Е.З. Хрол.. - СПб.: НОТ, 2012. - 824 с.
20. Горфинкель, В.Я. Экономика предприятия / В.Я. Горфинкель. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 663 с.
21. Давыдов, О. Н. Мониторинг производственных программ и оценка качества предоставляемых услуг [Текст] / О. Н. Давыдов, М. К. Коновалов // ЖКХ : Журнал руководителя и главного бухгалтера. - 2013. - № 10, ч. 1.

22. Данько, Т.П., Голубев, М.П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость: Учебник / Т.П. Данько, М.П. Голубев. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 416 с.
23. Дафт, Ричард Л. Менеджмент: [перевод с английского] / Л. Дафт. – Спб.: Питер, 2014. – 863 с.
24. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. - М.: Дашков и К, 2015. - 288 с.
25. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: Учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 238 с.
26. Ключкова, Е. Н. Экономика предприятия / Е. Н. Ключкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова. - М.: Юрайт, 2014. - 448 с.
27. Коротков, Э.М., Солдатова, И.Ю. Основы менеджмента: Учебное пособие / Э.М. Коротков, И.Ю. Солдатова, - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с.
28. Котлер, Ф. Основы маркетинга. 5-е европейское изд / Ф. Котлер, А. Гари. - М.: Вильямс, 2015. - 752 с.
29. Котлер, Ф. Управление маркетингом [Текст] / Ф. Котлер. - М. : Экономика, 2014. – 653 с.
30. Крянев, Ю. В. Философия качества [Текст] / Ю. В. Крянев, М. А. Кузнецов. М. : Вузовская книга, 2013. – 351 с.
31. Липсиц И.В., Дымшиц М.Н. Основы маркетинга: учебник / И.В. Липсиц., М.Н. Дымшиц. – М.: Геотар-Медиа, 2014. – 208 с.
32. Лифиц И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг; Юрайт - Москва, 2013. - 448 с.
33. Логанина, В.И. Управление качеством на предприятиях стройиндустрии / В.И. Логанина, О.В. Карпова, Л.В. Макарова. - М.: АСВ, 2013. - 216 с.
34. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

35. Маркарьян, Э.А. Экономический анализ хозяйственной деятельности : учеб. пособие / Э.А. Маркарьян. - М.: КноРус, 2014. - 550 с.
36. Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; [пер. с англ. О.И. Медведь]. - М.: Вильямс, 2014. - 672 с.
37. Нив Г.Р. Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга / Пер. с англ. - (Модели менеджмента ведущих корпораций). Москва: Альпина, 2013. – 423 с.
38. Пирс, П Д. Стратегический менеджмент / Д. Пирс П, Р. Робинсон; Пер. с англ. Е. Милютин. - СПб.: Питер, 2013. - 560 с.
39. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере услуг [Текст] : [монография] / Л. Г. Протасова, О. В. Плиски ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2013. – 176 с.
40. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 208 с.
41. Скрынникова И. А. Маркетинг в сфере услуг; Издательство МГУ - Москва, 2013. - 208 с.
42. Тебекин, А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2013. - 371 с.
43. Томпсон, А.А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа / А.А. Томпсон, А.Д. Стрикленд; Пер. с англ. А.Р. Ганиева, Э.В. Кондукова. - М.: Вильямс, 2013. - 928 с.
44. Управление маркетингом: [учебник для вузов: перевод с английского] / Н. Капон, В. Колчанов, Дж. Макхалберт. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2013. – 832 с.
45. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: Учебное пособие / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.
46. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2013. - 189 с.

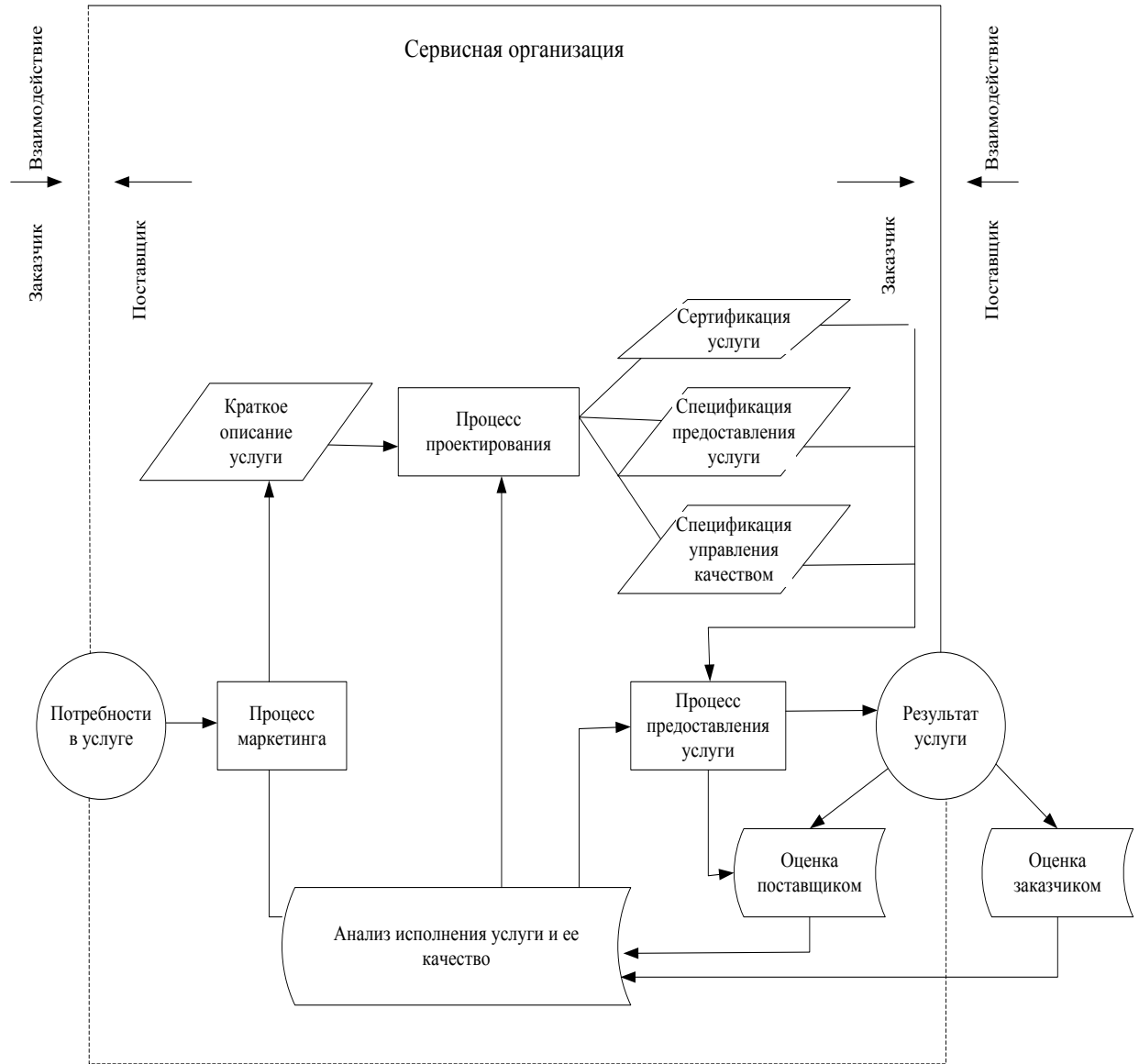
47. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 272 с.

48. Экономика и управление организацией (предприятием): учебное пособие / И. П. Воробьев, Е. И. Сидорова, А. Т. Глаз. – Минск: Квилория В. Т., 2014. – 371 с.

49. Экономика строительной отрасли: учебник / [Н. И. Бакушева и др.]. – Москва: Академия, 2013. – 223, [1] с.

50. Экономика строительства: учебное пособие / [О. С. Голубова и др.]. – Минск: ТетраСистемс, 2014. – 317 с.

Петля качества услуги



Ключ:





-  - потребности в услуге/результат;
-  - процессы, связанные с услугой;
-  - документация на процессы, связанные с услугой;
-  - измерения услуги

Диаграмма Исикавы факторов, влияющих на качество услуг ООО «Производство Стройиндустрия»



Алгоритм процесса входного контроля качества материальных ресурсов
 ООО «Производство Стройиндустрия»

