

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/120248>

Тип работы: Реферат

Предмет: Основы организации обслуживания населения

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ 4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 14

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 15

ВВЕДЕНИЕ

Проблемы повышения качества услуг являются одним из важнейших направлений совершенствования состояния современного бизнеса, увеличения конкурентоспособности продукции и услуги.

В настоящее время наиболее актуальными являются внедрение международных аспектов управления качеством, в частности, сертификации системы управления качеством в соответствии с международными стандартами.

Актуальность данной темы заключается в том, что современные предприятия во многом зависят от удовлетворения потребностей своих посетителей и, следовательно, должны принимать их запросы, выполняя всю совокупность требований к качеству. Благополучие таких организаций зависит от объемов реализации услуг, которые в свою очередь зависят от соответствия этой продукции стандартам качества и ожиданиям потребителей. Ожидания потребителей связаны не только с качеством как таковым, но и с ценой, условиями обслуживания и др. Поэтому стандарты ориентируют бизнес на осознание различных потребностей и ожиданий своих клиентов.

Предметом работы выступает система качества.

Целью работы выступает комплексный анализ основ внедрения и использования стандартов качества услуг, используемых на предприятии.

В связи с этой целью ставится ряд основных задач:

- дать понятие стандарта качества,
- проанализировать основные проблемы обеспечения качества услуг.

Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области сертификации продукции организаций, обеспечения качества, ресурсы Интернет.

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

В современных экономических условиях успешность предприятия на рынке зависит, прежде всего, от рациональной организации системы производства, снижения издержек. Наиболее важной сегодня является также проблема обеспечения гибкости и адаптации предприятий к постоянным изменениям условий внешней среды.

Организация сервисного обслуживания предприятий имеет большое экономическое значение, поскольку фактически обеспечивает доставку услуги до потребителя, оптимизацию материального и финансового потока, улучшению обслуживания клиентов на фоне растущих потребностей бизнеса.

Таким образом, сервис – это научная и практическая деятельность предприятий, представляющая собой организацию, управление и оптимизацию движения материальных, информационных и финансовых потоков.

Сервисная деятельность, которая направлена на предоставление полного комплекса услуг, должна основываться на желаниях клиентов. Компания, занимающаяся обслуживанием, должна исполнять свои гарантийные обязательства, касающиеся качества и результатов своего сервиса и обслуживания.

Рисунок 1 - Понятие сервисной деятельности [6, с.77]

Система управления развитием и качеством включает в себя все цели, которые распределены между различными звеньями, а также их связи, обеспечивающие координацию отдельных действий по выполнению этих целей.

Проблемы повышения качества услуг являются одним из важнейших направлений совершенствования состояния современного бизнеса, в том числе в сфере общественного размещения и увеличения

конкурентоспособности услуги.

В настоящее время наиболее актуальными являются внедрение международных аспектов управления качеством, в частности, сертификации системы управления качеством в соответствии с международными стандартами.

Система менеджмента качества (СМК) представляет собой систему всевозможных способов управления качеством на каком-либо предприятии или какой-либо организации. Суть СМК в том, что она является неким «задокументированным образом» организации как организма, то есть, другими словами, саморегулирующегося механизма, который приспособлен к жизни в конкретной существующей экономической среде.

Совершенно естественно, что для жизни и нормального функционирования этот организм должен предоставлять услуги, находящиеся по качеству не ниже определенного уровня, а для более успешного функционирования – еще более лучшего качества.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
2. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2012. – 176 с.
3. Фрейдина Е.В. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2012. – 189 с.
4. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2011. – 532 с.
5. Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2011. – 414 с.
6. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2015. – 309 с.
7. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 484 с.
8. Практическое руководство по сертификации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://progost.ru/>
9. Управление качеством [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.prostokachestvo.ru/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/120248>