



Дипломная работа

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
РЕМОНТНЫХ УСЛУГ
НА УАВР ООО Газпром Трансгаз Казань**

**Гаянов Э. Р.
Гр.791-у**

Цель дипломной работы – углубленное изучение управления качеством оказания услуг, возможности совершенствования качества оказания ремонтных услуг конкретной организацией.

Задачи:

- изучение теории управления качеством на основе литературных источников, нормативных документов;
- сбор и анализ данных по производственно-хозяйственной деятельности реальной организацией;
- определение путей совершенствования качества оказания услуг организацией, выбранной в качестве базы проведения исследования.

Предмет исследования – управления качеством оказания ремонтных услуг современным предприятием.

Объект исследования – возможности совершенствования качества оказания ремонтных услуг участком управления аварийно-восстановительных работ ООО Газпром Трансгаз Казань.

Обратная связь

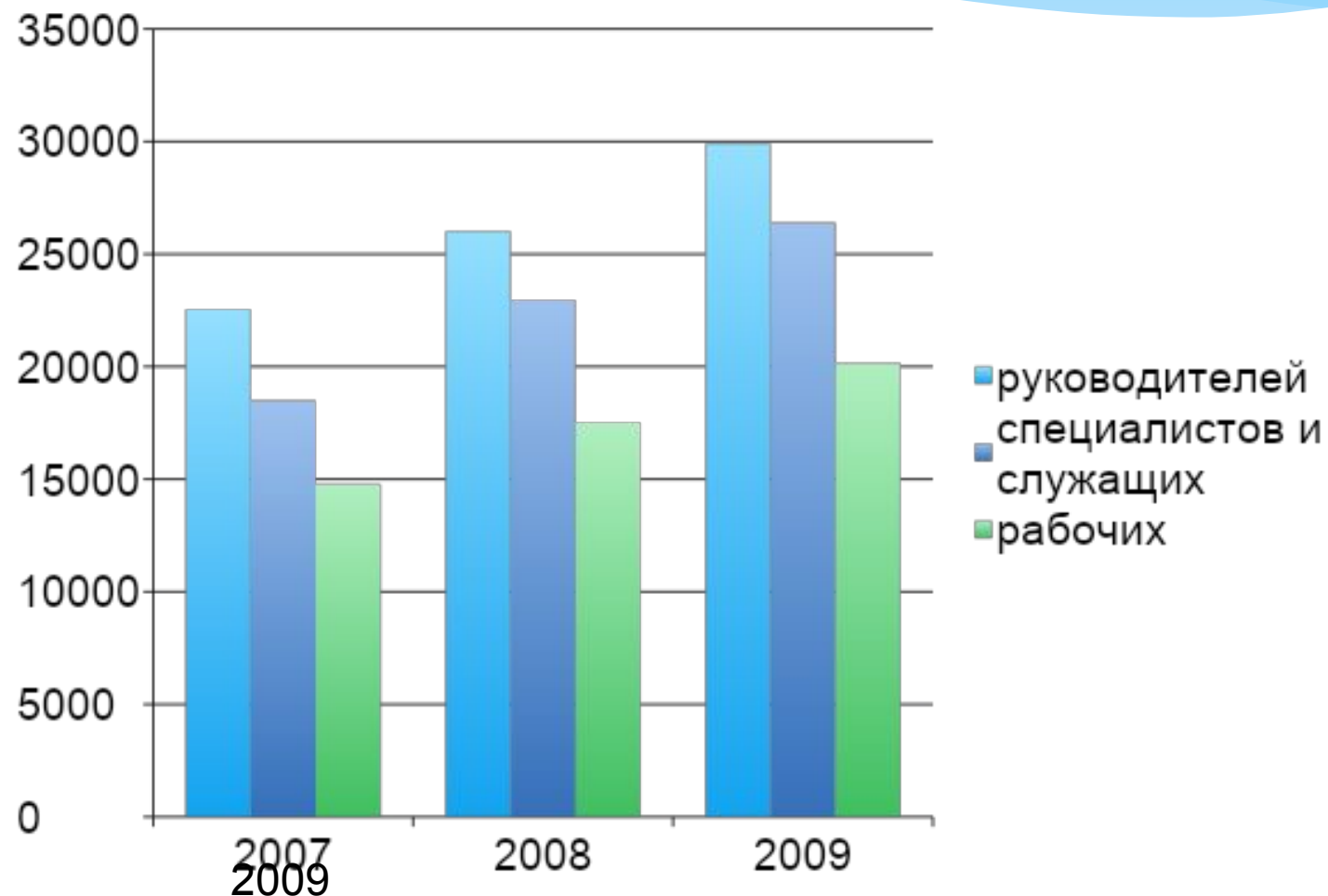


Цикл
управления
взаимоотношени
ями с
потребителями

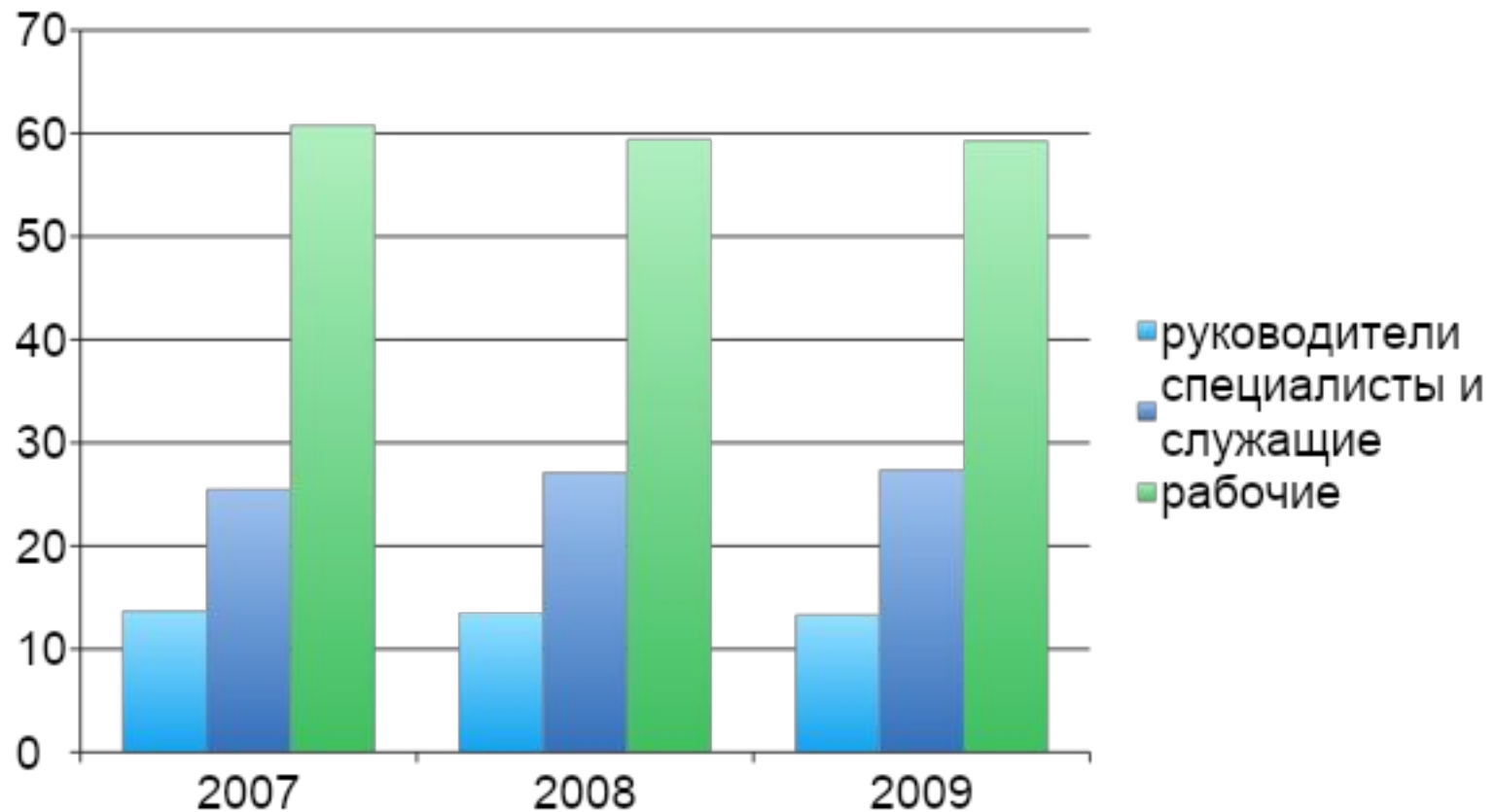
Структура ООО Транс Газ



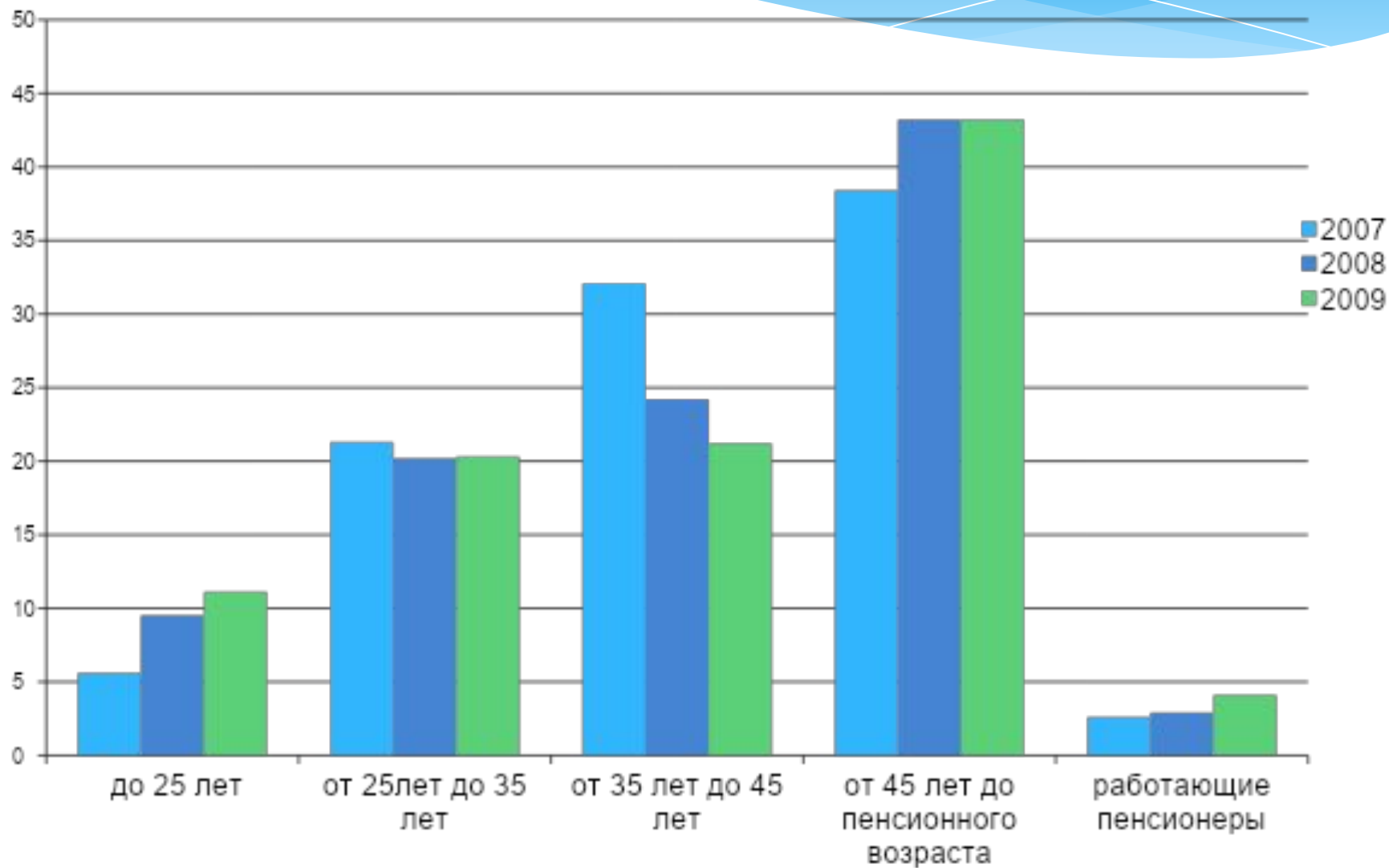
Средняя заработная плата



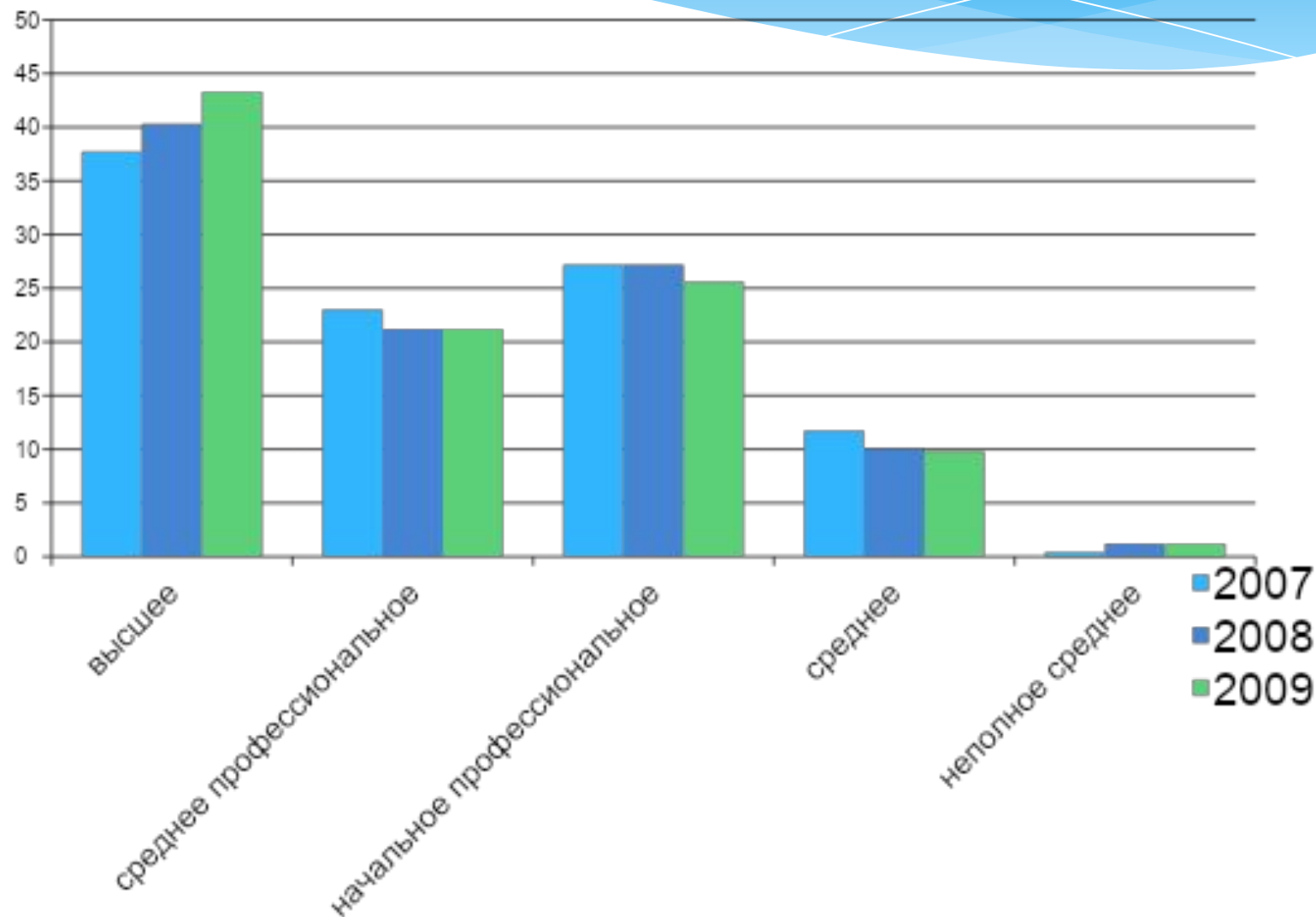
Качественный состав персонала ООО Газпром Трансгаз с 2007 по 2009 гг.



Возрастной состав персонала ООО Газпром Трансгаз с 2007 по 2009 гг.



Уровень образования персонала ООО Газпром Трансгаз в динамике за 2007–2009 гг.



Текучность кадров (в %)

	2009	2008	2009
Рабочие	3,67	2,82	2,43
Руководители	0	0,51	0
Специалисты	1,31	1,01	0,89
Служащие	0,13	0,13	0
Итого	5,1	4,49	3,32

СТО предприятия

* 1.

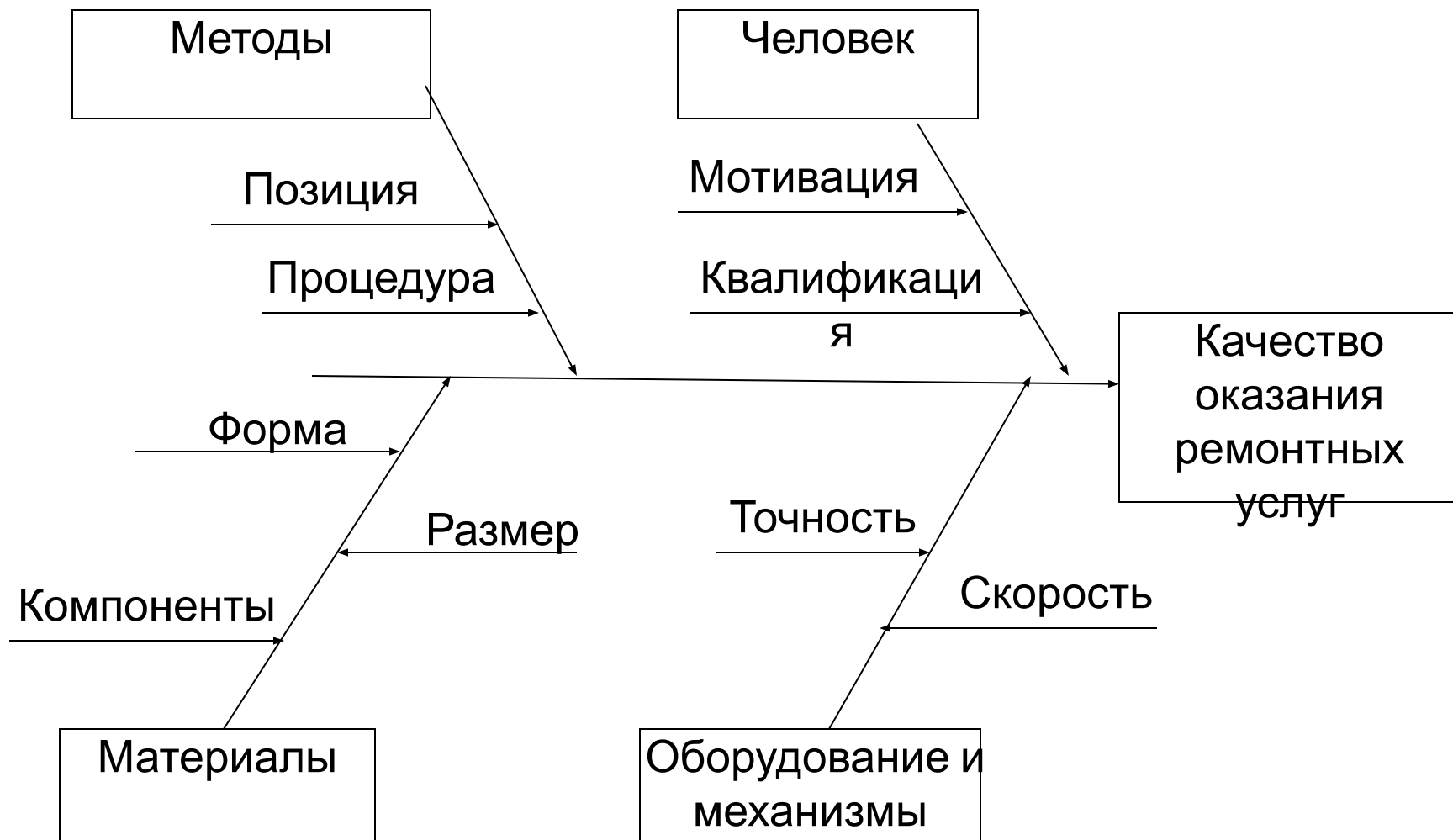
Принцип обеспечения качества оказания ремонтных услуг



Недостатки при АВР

* 1.

Причинно - следственная диаграмма



Совершенствование аварийно-восстановительных работ (приложение Г)

- * 1. Мусор убрать

Совершенствование аварийно-восстановительных работ (Д)

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Разработать систему мотивации персонала к высококачественному труду. С этой целью руководству предприятия провести специальные исследования мотивационной структуры работников.
2. Усовершенствовать соответствующие разделы Коллективного договора, касающиеся порядка учета качества труда, систем премирования руководителей, специалистов и рабочих, поскольку сегодня в них акцентируется внимание только на учете нарушений и упущений и связанных с ними взысканий и недостаточно внимания уделено связи качества труда с вознаграждениями.
3. Определить конкретные критерии и показатели качества труда по каждой категории персонала, отразить критерии и показатели качества труда в специальном документе (Положении) или в Коллективном договоре.
4. С целью повышения мотивации работающих изучить проблему уровня оплаты труда, изыскать возможности ее решения.
5. Организовать обучение персонала в области качества. Для этого разработать специальную программу, предусматривающую дифференцированное содержание соответственно уровню персонала – высшего, среднего, низшего звеньев (руководителей, специалистов, служащих, рабочих), сроки обучения, ответственных за обучение, систему аттестации по итогам обучения.
6. Усовершенствовать систему контроля выполнения ремонтных услуг на основе устранения недостатков, выявленных в процессе дипломного исследования. Создать службу контроля качества.
7. Усовершенствовать управление взаимодействием потребителя (УЭРЗС) и поставщика (ППТК) на основе современных подходов, разработанных мировой наукой и практикой, содержание которых изложено в дипломной работе.

Выводы (задачи)

- * 1. Изучение теории управления качеством на основе литературных источников, нормативных документов;
- * - сбор и анализ данных по производственно-хозяйственной деятельности реальной организацией;
- * - определение путей совершенствования качества оказания услуг организацией, выбранной в качестве базы проведения исследования.