

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Сучасні технології
у промисловому виробництві**

**МАТЕРІАЛИ
та програма**

*III Всеукраїнської міжвузівської
науково-технічної конференції
(Суми, 22–25 квітня 2014 року)*

ЧАСТИНА 1

Конференція присвячена Дню науки в Україні

Суми
Сумський державний університет
2014

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ФІНАНСОВИХ ТА
ЕКОНОМІЧНИХ ВИГОД НА ОСНОВІ
СТАНДАРТУ ISO 10014:2008

Дядюра К. О., доцент, Лозова К. А., студентка, СумДУ, м. Суми

Донедавна категорію якості пов'язували з результатами праці в галузях матеріального виробництва. Вважалось, що в галузях нематеріальної сфери «якість» не має об'єктивної основи та визначається суб'єктивними факторами. Але дослідження показали, що категорія «якість послуг» повинна містити в собі елементи якості праці, предметів, засобів обслуговування та його результатів, тобто продукції, робіт і послуг.

Метою цієї роботи є розробка науково-обґрунтованих рекомендацій для організації сфери послуг з отримання фінансових та економічних вигод шляхом ефективного застосування восьми принципів управління якістю, викладених у стандартах ISO серії 9000.

Вивчення підприємством з надання послуг всіх аспектів створення ефективної системи управління якістю призведе до підвищення рентабельності та конкурентоспроможності в сфері послуг.

Для досягнення мети в роботі були поставлені та вирішені наступні завдання:

- 1) проведено аналіз системи управління якістю підприємства з надання послуг на відповідність принципам стандартів ISO серії 9000;
- 2) розроблено методіку підвищення ефективності системи управління якістю підприємства, отримання фінансової та економічної вигод на основі стандарту ISO 10014;
- 3) проведено аналіз та удосконалено систему управління якістю послуг ПП «Magic lavender».

Досягнення й підтримка певного рівня якості послуг залежить від системного підходу до управління нею, що покликаний забезпечити розуміння та задоволення потреб споживача. Досягнення певного рівня якості робить необхідним дотримання принципів якості на всіх рівнях підприємства, а також постійний аналіз і поліпшення створеної системи управління якістю.

В роботі в якості об'єкту дослідження вибрано приватне підприємство «Magic lavender». Підприємство займається наданням послуг у сфері декорування приміщень, створення дизайнерських виробів.

Предметом дослідження являються принципи управління якістю, варіанти та напрямки отримання фінансових та економічних вигод у сфері послуг.

Методологічною основою роботи слугували рекомендації що наведені в стандарті ISO 10014. При вирішенні поставлених задач використовувались способи та методи удосконалення системи управління якістю, статистичний аналіз, системний та процесний підходи.