

А. В. Рик

(УО «ГрГУ им. Я. Купалы», Гродно)

**РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ РЕКОМАНДАЦИЙ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ КОМПАНИИ**

В теории и практике современного управления существует множество различных аспектов, с помощью которых обосновывается высокая значимость феномена качества для обеспечения успешного функционирования организаций. Однако, несмотря на свою множественность и разносторонность, практически все эти аспекты содержат в себе единое общее положение о том, что на современном этапе развития экономических систем именно качество их работы является важнейшим условием их рыночной конкурентоспособности [1].

Таким образом, организации сталкиваются с проблемой конкуренции, необходимостью обеспечения собственных конкурентных преимуществ [1], что обуславливает актуальность выбранной.

При написании работы рассматриваются следующие цели: 1) изучение современных подходов к управлению качеством предоставляемых услуг; 2) анализ системы управления качеством услуг, предоставляемым ООО «СофтСервис»; 3) разработка системы рекомендаций для повышения качества оказания услуг ООО «СофтСервис».

Основными задачами, решаемыми в процессе исследования, являются: изучение понятия качества услуг; изучение перечня предоставляемых услуг ООО «СофтСервис»; анализ конкурентоспособности ООО «СофтСервис»; изучение клиентской базы и отзывов предоставления услуг ООО «СофтСервис».

Результатом является система рекомендаций по совершенствованию качества оказания услуг и повышению конкурентоспособности компании (на примере ООО «СофтСервис»).

Успех, процветание и развитие любой современной организации определяются множеством факторов как внешней, так и внутренней среды. Однако наступивший век по праву называют веком качества. Только качество продукции при всем многообразии производимых аналогичных товаров может привлечь потребителя и обеспечить получение прибыли [2].

Литература

1 Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине менеджмент качества [Электронный ресурс] / Н. И. Климович // Учебно-методический комплекс по учебной дисциплине менеджмент качества. – Минск, 2014. – Режим доступа: [http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/111280/1/ Менеджмент%20качества.pdf](http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/111280/1/Менеджмент%20качества.pdf). – Дата доступа: 17.02.2018.

2 Litportal [Электронный ресурс] / Л. Н. Третьяк // Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. – 2003 – 2018. – Режим доступа:

Современные информационные технологии

Применение информационных технологий в экономике и управлении

<https://litportal.ru/avtory/l-tretyak/read/page/1/kniga-otechestvennyy-i-zarubezhnyy-opyt-upravleniya-kachestvom-251510.html>. – Дата доступа: 17.02.2018.