

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, РАБОТ, УСЛУГ

МИКУТИК И. В. (студент 2-го курса)

Проблематика. Данная работа направлена на оценку эффективности, а также выявления недостатков и преимуществ, путем практического применения методов FMEA- и SWOT-анализов, для улучшения качества продукции, работ и услуг необходимых для принятия эффективных управленческих решений и обосновании стратегических планов.

Цель работы. Выявление наиболее перспективных методов анализа качества продукции, работ, услуг, необходимых для принятия эффективных управленческих решений и обоснования стратегических планов.

Объект исследования. Качество товаров, работ и услуг, предоставляемых организацией, а также риски и перспективы, связанные с процессом их реализации.

Использованные методики. FMEA-анализ, SWOT-анализ, аналитический метод, экспертные оценки.

Научная новизна. На основании методов анализа была проведена актуальная оценка деятельности ОАО «АСБ Беларусбанк», а конкретнее, услуг, предоставляемых банком, что дает возможность оценить текущую ситуацию и спланировать направления дальнейшего развития банка.

Полученные результаты и выводы. При работе со SWOT-матрицей было выявлено, что наиболее значимой сильной стороной является размер клиентской базы (80 у. е.), а наиболее малозначимой сильной стороной по итогам анализа вышел размер комиссии при переводе денег в криптовалюту (3 у. е.). Что касается слабых сторон, наиболее значимой является уровень обслуживания клиентов (52 у. е.), говоря об угрозах, наибольшее значение набрала информационная безопасность (59,5 у. е.). Возвращаясь к FMEA-анализу наибольшее значение показателя риска имеет непосредственно сайт, а точнее его внешний вид и интуитивность (225 у. е.). Выводы: при использовании данных видов подходов анализа деятельности было выявлено, что при грамотном использовании они способны давать точную оценку деятельности организации и предоставляемых ею услуг. Также стоит отметить, что прогнозирование и планирование, а также принятие управленческих решений на основе данных анализов в купе с другими отчетностями организации позволяет повысить эффективность и результативность деятельности организации.

Практическое применение полученных результатов. Представлены виды анализа, а также методика их проведения, которая может применяться на различного рода предприятиях для повышения качества предоставляемых товаров, работ и услуг, за счет повышения эффективности принимающихся управленческих решений на основе данных видов анализа.