

*Лучникова Алена Александровна
студентка 3 курса бакалавриата,
факультет экономики и информационных технологий
Пермский государственный аграрно-технологический университет
Россия, г. Пермь
e-mail: owlet.ovchinnikova@yandex.ru*

*Научный руководитель: Давлетов И.И.,
кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента
Пермский государственный аграрно-технологический университет
Россия, г. Пермь*

ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ООО «ДИАГНОСТИКА-СЕРВИС»

***Аннотация:** Статья представляет собой исследование влияния современных технологий на качество услуг в экспертной организации ООО «Диагностика-Сервис», взаимосвязь развития, применяемых в работе технологий, и повышения качества услуг. В процессе исследования будут приведены результаты опроса сотрудников, на основе данного анкетирования будут составлены диаграммы, отражающие мнение опрошенных. Наряду с этим будут сформулированы рекомендации для улучшения процесса внедрения современных технологий в работу.*

***Ключевые слова:** услуга, качество услуг, повышение качества услуг, современные технологии, внедрение современных технологий, эффективность, анкетирование, диаграмма.*

*Luchnikova Alena Aleksandrovna
3rd year bachelor student,
Faculty of Economics and Information Technology
Perm State Agrocultural and Technological University
Russia, Perm*

*Scientific adviser: Davletov I.I.,
candidate of economic sciences, associate professor,
associate professor of the department of management
Perm State Agrocultural and Technological University
Russia, Perm*

IMPLEMENTATION OF MODERN TECHNOLOGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICES AT LLC "DIAGNOSTIKA-SERVICE"

Abstract: *The article is a study of the influence of modern technologies on the quality of services in the expert organization Diagnostics-Service LLC, the relationship between the development of technologies used in the work and improving the quality of services. During the research process, the results of a survey of employees will be presented, and based on this survey, charts will be drawn up reflecting the opinions of those surveyed. Along with this, recommendations will be formulated to improve the process of introducing modern technologies into work.*

Key words: service, quality of services, improving the quality of services, modern technologies, introduction of modern technologies, efficiency, survey, diagram.

Качество – это совокупность характеристик и свойств продукции (услуг), которые позволяют им удовлетворять обусловленные и другие потребности потребителя. На сегодняшний день качество является одной из фундаментальных категорий, которые определяют все области жизнедеятельности всего общества в целом.

С точки зрения конкуренции организации недостаточно просто постоянно расти. Требуется рост, превышающий рынок и рост ключевых конкурентов для того, чтобы завоевать, среди прочего, долю рынка. Повышение конкурентоспособности организации позволит ей быть успешной и лидирующей в своем сегменте, предвосхищать потребности и ожидания потребителей относительно качества продукции и услуг.

Контекст внешней среды изменчив. В последние годы скорость изменений многократно возросла. Любой организации требуется научиться успевать адаптироваться и подстраиваться, делать это быстро и эффективно, тем самым это станет ключевым преимуществом перед конкурентами. В то же время внешняя среда всегда предоставляет возможности для таких изменений, в первую очередь, посредством новых цифровых технологий.

Как известно, важно не только качество услуг, но и оперативность оказания этих самых услуг. Эти показатели тесно взаимосвязаны друг с другом.

В качестве исследования была выбрана экспертная организация ООО «Диагностика-Сервис», которая занимается техническим диагностированием и экспертизой промышленной безопасности нефтегазовых комплексов. Для такой

организации внедрение новых технологий необходимо, во-первых, для конкурентоспособности, во-вторых, для оперативного, качественного и точного оказания услуг.

Сотрудники ООО «Диагностика-Сервис» относятся к новейшим технологиям неоднозначно. Некоторые одобряют внедрение современных технологий в рабочий процесс, другие же наоборот, выступают против внедрения. Для наглядности был проведён анонимный опрос среди рабочих. В качестве метода получения информации – анкетирование. Анкета является основным инструментом опроса и представляет собой социологический документ, содержащий структурно организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования. Эта связь выражается в необходимости получения информации, отражающей характеристики изучаемого объекта.

С текстом анкеты можно ознакомиться ниже:

«Здравствуйте!

Приглашаем Вас принять участие в обсуждении вопроса «Влияние современных технологий на качество услуг». Мы обращаемся к Вам, потому что именно Вы являетесь важнейшим ресурсом нашей компании. Ваши ответы будут способствовать проведению исследования о влиянии внедрения современных технологий в процесс работы.

Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать вариант ответа, соответствующий Вашему мнению, и обвести цифру, обозначающую этот вариант. Анкетирование является анонимным.

Заранее выражаем благодарность за сотрудничество!

1. Укажите свой возраст.
2. Укажите свой рабочий стаж.
3. Удовлетворяет ли вас состояние имеющегося оборудования, с помощью которого Вы выполняете работы?
4. Выразите Ваше отношение к современным технологиям в рабочем процессе.

5. Способны ли современные технологии ускорить процесс работы?

6. Какие сложности, на Ваш взгляд возникают при внедрении современных технологий в рабочий процесс?

Именно эти вопросы были в анкете. Участие приняли 25 сотрудников организации ООО «Диагностика-Сервис». В результате обработки анкет сотрудников и их анализа составим краткий отчёт.

Большинство рабочих в возрасте от 30 до 35 лет (9 человек), а наименьшее число работников в возрасте от 35 до 40 лет (2 человека) и более 40 лет (2 человека). (рис.1).

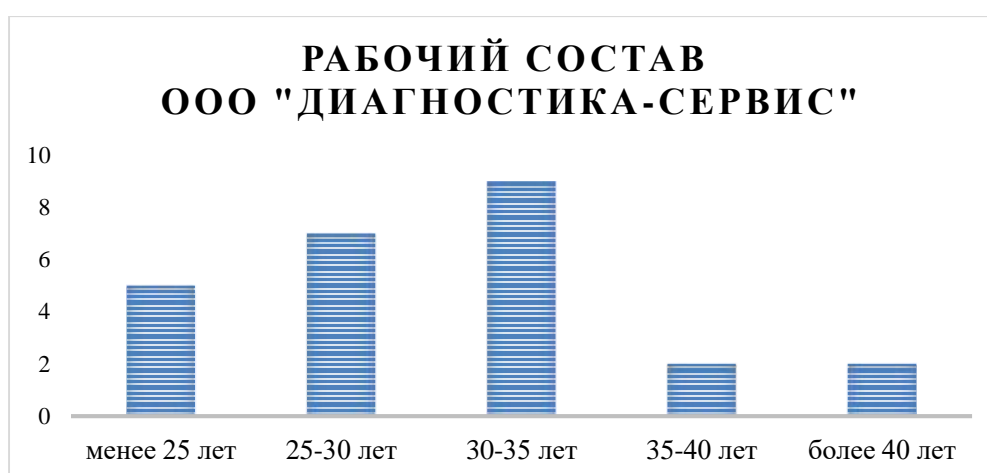


Рисунок 1. Возраст сотрудников

Большинство работников имеют рабочий стаж более 10-15 лет (10 человек), а наименьшее число человек (3 человека) имеют стаж работы от 10 до 15 лет. (рис.2).

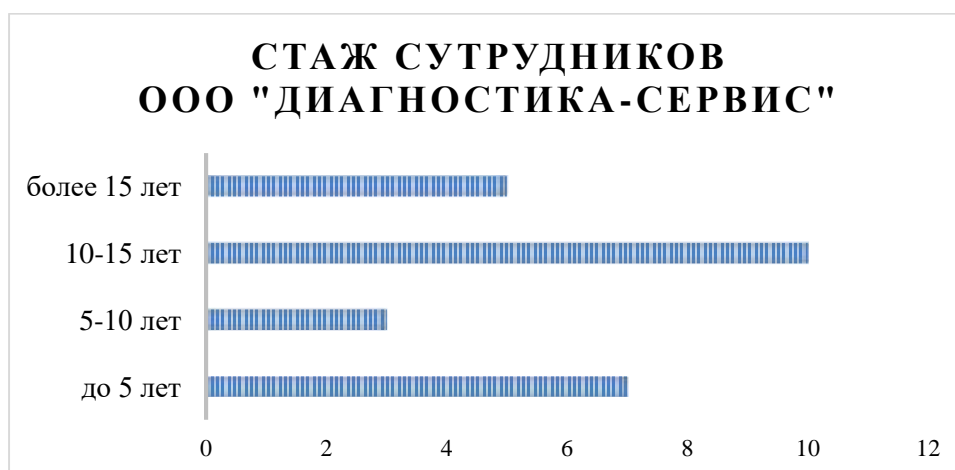


Рисунок 2. Стаж сотрудников

К сожалению, 75% сотрудников не удовлетворяет состояние имеющегося оборудования (рис.3).



Рисунок 3. Состояние оборудования, с помощью которого выполняются работы

В вопросе «Какие сложности, на Ваш взгляд возникают при внедрении современных технологий в рабочий процесс?» у большинства сотрудников сложностью является высокая стоимость оборудования (рис.4).



Рисунок 4. Сложности при внедрении новых технологий

К внедрению новых технологий большинство сотрудников относятся «нейтрально» и «положительно» (рис.5).



Рисунок 5. Отношение рабочих к внедрению новых технологий в работу

84% сотрудников считают, что при внедрении новых технологий рабочий процесс станет в разы быстрее (рис.6).



Рисунок 6. Мнение рабочих о том, ускорит ли рабочий процесс появление новых технологий

На основании этих диаграмм, а также статистической обработки приходим к выводу, что в целом процесс внедрения современных технологий в рабочий процесс является положительным явлением, которое в целом повышает качество предоставляемых услуг.

Разумеется, нельзя не отметить и негативные стороны данного явления, но их, как правило, приводит только старшее поколение, которое сложило некое отрицательное мнение о процессе компьютеризации.

В целом, подводя итог, мы должны выделить основные моменты, а именно:

- внедрение современных технологий имеет положительные и отрицательные факторы;
- применение новых технологий в процессе диагностирования может существенно ускорить работу;
- главный недостаток - затраты на внедрение;
- научно-технический прогресс может повысить качество услуг.

Список литературы:

1. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Издательство Юрайт, 2019. 404 с.

2. Зекунов А.Г. Управление качеством: учебник и практикум для СПО. М.: Издательство Юрайт, 2018. 475 с.

3. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: Издательство Юрайт, 2024. 172 с.

4. Лифиц И.М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебное пособие для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2024. 408 с.

5. Горбашко Е.А. Управление качеством: учебник для СПО. М.: Издательство Юрайт, 2019. 352 с.