**Диссер\_СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КОМПАНИИ**

**Стр\_73**

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc523183370)

[1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ](#_Toc523183371)

[МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ](#_Toc523183372)

[1.1 Основные понятия и значение системы менеджмента качества в единой системе менеджмента организации](#_Toc523183373)

[1.2 Основные элементы систем менеджмента качества и принципы их реализации на предприятиях транспортной отрасли](#_Toc523183376)

[1.3 Особенности отраслевой системы менеджмента качества предприятий железнодорожной отрасли: модели стандартизации и сертификации](#_Toc523183379)

[2 СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КОМПАНИИ](#_Toc523183380)

[2.1 Диагностика системы менеджмента качества в АО](#_Toc523183381)

[2.2 Анализ спроса и потребительского поведения на основе бизнес процессов](#_Toc523183395)

[2.3 SWOT анализ: преимущества и недостатки существующей модели системы менеджмента](#_Toc523183403)

[3 ОПТИМИЗАЦИЯ ПОДХОДОВ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В АО](#_Toc523183405)

[3.1 Разработка стратегической модели и инструментов усовершенствования системы менеджмента компании](#_Toc523183406)

[3.2 Организация многоуровневого обучения работников компании принципам и методам внедрения системы управления качеством](#_Toc523183410)

[3.3 Международные стандарты и сертификация как драйвер развития на рынке услуг](#_Toc523183413)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc523183417)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ](#_Toc523183418)

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное в работе исследование позволило сделать следующие выводы и рекомендации.

1. на основе проведенного анализа мнений по вопросу определения понятия системы менеджмента качества сформировано авторское уточненное определение данного понятия, под системой менеджмента качества предложено понимать комплекс элементов, включающих организационную структуру, методики, процессы и ресурсы, которые необходимы для организации управления качеством и предназначены для постоянного улучшения деятельности, повышения конкурентоспособности компании на отечественном и мировом рынках, а также определяющих конкурентоспособность компании. СМК является частью системы менеджмента организации.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Качалов В.А. Системы менеджмента на основе ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015. Комментарии, рекомендации, практика внедрения. М.: ИздАТ, 2017. – 146 с.
2. Концепция развития систем менеджмента в Республике Казахстан до 2015 года (Астана, 2008) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://online.zakon.kz/Document/?doc\_id=30200006#pos=0;300
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 352 с.
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с.

Отчет об устойчивом развитии АО «НК «ҚТЖ» за 2011 год [Электронный ресурс].