Диссертация Внедрение системы менеджмента качества на предприятии: проблемы и механизмы

Стр\_78

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc41224674)

[1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА](#_Toc41224675)

[1.1 Система менеджмента качества: понятие, основные критерии соответствия](#_Toc41224676)

[1.2 Современные тенденции развития системы менеджмента качества](#_Toc41224677)

[1.3 Зарубежный и казахстанский опыт применения системы менеджмента качества в банковской сфере](#_Toc41224678)

[2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДБ АО](#_Toc41224679)

[2.1 Организационно-экономическая характеристика АО](#_Toc41224680)

[2.2 Анализ внутренней и внешней среды предприятия, выявление слабых и сильных сторон АО](#_Toc41224681)

[2.3 Исследование качества предоставляемых банковских услуг](#_Toc41224682)

[3 ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В АО](#_Toc41224683)

[3.1 Разработка интегральной системы показателей эффективности и качества управления](#_Toc41224684)

[3.2 Построение СМК в АО с использованием системы показателей результативности управления](#_Toc41224685)

[3.3 Оценка экономической эффективности внедрения системы менеджмента качества](#_Toc41224686)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc41224687)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ](#_Toc41224688)

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное в работе исследование позволило сделать следующие выводы:

Внедрение системы управления качеством требует значительных средств, соответствующей подготовки специалистов, наработки большого количества научных исследований, осознания первым руководителем предприятия необходимости внедрения таких систем. Объем общих затрат и продолжительность сертификации и внедрения систем управления качеством (от 1,5 до 3 лет) зависят от размеров предприятия, вида продукции, уровня подготовки персонала.

Главным преимуществом построения эффективной системы управления и обеспечения качества заключается в том, что она гарантирует портфель заказа производителю, т. е. его выживания в условиях рыночных отношений и конкурентной борьбы. Большое значение для выживания имеет также снижение объема и удельного веса скрытого производства, связанного с переработкой продукции, и устранения брака. Поэтому центр тяжести в конкурентной борьбе за рынки сбыта сегодня перемешивается в сторону качества продукции и услуг.

Современная система управления качеством банковской деятельности - это комплексная организация деятельности банка, объединяющей все основные и сопутствующие сегменты работы под знаком качества. Цель такой системы управления заключается в наиболее полном, посредством повышения технического, социального качества, удовлетворении потребностей клиентов банка в предоставляемых услугах, а перспективная задача-установление долгих партнерских взаимовыгодных отношений между банком и потребителем.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 224 с.
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 463 с
3. Васин, С. Г.  Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с.
4. Зекунов, А. Г.  Управление качеством : учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с.
5. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник/ Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 335 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85179.html>