

*Рогачева Ю.А., студентка,*

*3 курс, Институт финансов, экономики и управления,*

*Тольяттинский Государственный Университет,*

*Тольятти (Россия)*

*Хайитов Х.О., магистрант*

*1 курс, Институт машиностроения,*

*Тольяттинский государственный университет,*

*Тольятти (Россия)*

## **РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

*Аннотация:* В данной статье рассматриваются рациональность и результативность системы управления качеством, проведены и проанализированы исследования эффективности этой системы на примере предприятия по производству оборудования для городского транспорта.

*Ключевые слова:* управление качеством, оценка эффективности, результативность, эффективность системы менеджмента качества.

*Rogacheva Y.A., student,*

*3th year, Institute of Finance, Economics and Management,*

*Tolyatti State University,*

*Tolyatti (Russia)*

*Khayitov H. O., undergraduate*

*1st year, Institute of Mechanical Engineering,*

*Tolyatti State University,*

*Tolyatti (Russia)*

## EFFECTIVENESS OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

**Annotation:** *This article discusses the rationality and effectiveness of the quality management system, conducted and analyzed studies of the effectiveness of this system on the example of an enterprise for the production of equipment for urban transport.*

**Keywords:** *quality management, efficiency assessment, effectiveness, effectiveness of the quality management system.*

В статье поднимается актуальная на данный момент тема исследования эффективности системы управления качеством, так как менеджмент качества является основным инструментом для обеспечения результативной работы, удовлетворенности покупателя, а также конкурентоспособности той или иной организации.

На любом предприятии результативность работы системы менеджмента качества всегда базируется на выводах, сделанных на основе мониторинга и измерений различных показателей. Она подразумевает под собой оценку уровня системы менеджмента в соответствии с затратами на производстве. Ее эффективность также можно определить скоростью и степенью достижения поставленных целей, которые будут удовлетворять каждую из заинтересованных сторон.

В основном, программа менеджмента качества планируется на год, и ее оценка является завершающим этапом ее полного (годового) развития. Так же оценка является основным инструментом для анализа процесса достижения целей, для анализа качества выполненной работы и обнаружения нереализованных возможностей.

Сама по себе система менеджмента качества является системой, действия которой направлены на непрерывное улучшение качества производимых продукции и услуг, а также на повышение прибыльности

предприятия. Что бы создать эффективную систему менеджмента необходимо прибегнуть к принципу лидерства вышестоящего руководства. Ее нужно использовать вместе с уже установленной на предприятии системой административного управления.

В любой организации очень важна оценка системы менеджмента, так как именно она является неотъемлемым инструментом обеспечения нормальной, рациональной работы самой системы и ее совершенствования. Данная деятельность включает в себя все аспекты проводимых на предприятии работ:

1. Формирование, рост и сохранение целостности системы менеджмента
2. Планирование производимых на предприятии процессов
3. Мониторинг и анализ процессов, происходящих на предприятии, производимой продукции
4. Обеспечение условий труда безопасных для сотрудников
5. Анализ отзывов потребителей
6. Анализ продуктивности процессов

Одной из главных характеристик, определяющих сложность и рациональность разработки системы менеджмента качества, а также возможность ее внедрения в систему предприятия, является ее возможность быть максимально продуктивной и эффективной для определенной организации.

На основе исследований работоспособности и продуктивности системы менеджмента качества в компании по сборке оборудования для городского транспорта можно заключить следующее:

1. В предприятие внедрена малоэффективная методика менеджмента качества

2. Оценка результативности работы на каждом из подразделений компании проведена не полностью
3. Работы, корректирующие процесс, либо не зафиксированы, либо не выполнены
4. Высшее руководство не выполняет необходимую работу по развитию работоспособности системы менеджмента
5. Нет четкого плана деятельности системы менеджмента качества
6. Персонал и руководство не вовлечены в процесс рационального функционирования системы менеджмента
7. Причины несоответствий плану работы системы менеджмента управления либо не выявлены, либо не устраняются в должном объеме
8. Отсутствует мониторинг, анализ и контроль действий системы менеджмента

В целях нормализации процессов и устранения обнаруженных проблем, а также повышения продуктивности процессов и системы менеджмента предлагаются следующие решения:

1. Необходимо сформировать общую концепцию оценки системы управления качеством и внедрить в производственный процесс
2. Внедрить данную методику таким образом, чтобы этот процесс был неотъемлемой частью основных процессов каждого из подразделений, объяснить эту тактику всем сотрудникам
3. Разработать конкретные планы мероприятий с целью выполнения анализа продуктивности каждого из отделов предприятия
4. Ввести необходимость постоянного мониторинга процессов и результатов каждого из подразделений для сбора

актуальных данных и поддержания непрерывного функционирования и повышения качества системы менеджмента качества

5. Необходимым является повышение квалификации и ответственности руководителей для поднятия результативности корректирующих действий

6. Создать специальный документ об оценивании эффективности системы менеджмента

Из проведенных анализов и рекомендаций можно сделать вывод, что система управления качеством и ее оценка являются ключевыми факторами для эффективной и продуктивной работы производства, позволяют сотрудникам лучше понимать процессы предприятия, контролировать показатели каждого из работников, целого подразделения и всей компании, а также повысить мотивацию сотрудников к достижению целей, поставленных перед их компанией.

#### **Список литературы:**

1. Е.В. Новик, И.П. Бандурина, Н.В. Лысенко «Управление Качеством И Конкурентоспособностью» 2016
2. А.А. Дедух «Системы качества» 2016
3. Маханько Г. В «Управление качеством» 2015
4. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. «Управление качеством» 2001
5. Г.И. МIRONЧЕНКО, О.В. ЦАРЬКОВА «Управление качеством» 2008