

## РЕФЕРАТ

**Тема:** повышение эффективности деятельности организации за счет внедрения системы менеджмента качества (на примере ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ»).

**Автор ВКР:** Григорян Гаяне Львовна.

**Научный руководитель ВКР:** Бродский А.Л., кандидат экономических наук, доцент.

**Сведения об организации-заказчике:** ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ», г.Минеральные Воды.

**Актуальность темы исследования.** Актуальность темы заключается в том, что качество занимает значимое положение во всех проявлениях. Существует качество работы, продукции, услуг, технологий и других аспектов. На сегодняшний день, можно точно сказать, что качество товаров и услуг относится к важнейшим критериям работы предприятия и лидерства на рынке. Система качества регламентируется международными и отечественными стандартами управления процесса для повышения качества товаров. Для потребителя наличие системы менеджмента качества в организации очень значимо. Это создает уверенность в том, что продукция будет требуемого качества. Поэтому система стандартов менеджмента качества гарантирует организации не только возможность получить качественную продукцию, но и выйти на новый уровень.

**Цель работы:** заключается во всестороннем анализе теоретико-методологических и практических аспектов работы менеджмента качества в ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ» и разработка внедрения СМК.

– **Задачи:** 1) раскрытие теоретико-методологических аспектов менеджмента качества; 2) рассмотрение моделей менеджмента качества и их особенностей; 3) общая характеристика ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ» и анализ основных процессов ее деятельности; 4) внедрение системы менеджмента качества в организации ООО «СБСВ КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ

КМВ»; 5) разработка рекомендаций по внедрению менеджмента качества в организации ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ».

**Теоретическая и практическая значимость исследования.** В работе проанализированы научной базы различных методов технологий менеджмента качества в системе управления организацией. Предложены рекомендации по внедрению менеджмента качества в организации на основе разработки методов и приемов для усовершенствования технологий управления, как в ООО «СБСВ – КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ», так и в других организациях.

**Результаты исследования.**

1) рассмотрена история становления системы менеджмента качества; 2) рассмотрены основные модели менеджмента качества; 3) охарактеризовано предприятие ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ»; 4) проведен анализ существующих бизнес-процессов организации; 5) разработка мер по совершенствованию бизнес-процессов; 6) разработка внедрения системы менеджмента качества.

**Рекомендации:**

- 1) Внедрение СМК в деятельность ООО «СБСВ-КЛЮЧАВТО ХЕНДЭ КМВ».
- 2) Прохождение обучения использования СМК.
- 3) Внедрение новых бизнес-процессы для контроля работы.
- 4) Документирование каждого бизнес-процесс.
- 5) Проверка и корректировка бизнес-процессов.