

АНАЛИЗ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЙ КАК ПРОЦЕСС НЕПРЕРЫВНОГО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Студент гр. 11302113 Шумская А. П.

Ст. преподаватель Петрусенко П. А.

Белорусский национальный технический университет

Принципы и механизмы менеджмента качества на сегодня являются механизмом, которые в различных отраслях промышленности позволяют существенно повысить качество продукции, услуг, процессов и, что не менее важно, сохранить стабильность повышения качества предоставляемых услуг.

Сам процесс непрерывного повышения качества можно представить как бесконечное количество итераций направленных на повышение удовлетворения потребителя результатами процесса. Следовательно, для повышения качества необходимо и достаточно четко представлять потребности потребителя и понимать, что качественное изделие (услуга, работа) качественно не потому, что хозяин процесса считает его качественным, а потому что оно признано таковым потребителем.

Предотвращение невыполнения требований, устанавливаемых заинтересованными сторонами организации и обозначенных как действия по устранению причин потенциальных несоответствий, является, безусловно, главным направлением деятельности менеджмента по улучшению. Выделяют следующие основные цели применения трансфертного ценообразования.

Для осуществления предупреждающих действий в организации в целом это может быть:

- разработка процедуры, включающей планирование работ на основе периодического анализа данных служб и подразделений по характеристикам и тенденциям процессов и продукции;
- осуществление соответствующих работ и контроль выполнения всей совокупности зарегистрированных потенциальных несоответствий и потенциально нежелательных ситуаций в службах и подразделениях;
- анализ результативности всей совокупности ПД, предпринимаемых менеджментом в организации на разных уровнях ее управления;
- совершенствование процедуры, в том числе по оптимизации состава и повышения навыков межфункциональных групп, развитию применяемых методов и т. д.