# Содержание

**Введение**

**1. Теоретические аспекты изучения менеджмента качества в системе управления**

**1.1 Оптимальный уровень качества**

**1.2 Международный опыт менеджмента качеством**

**2. Исследование менеджмента качества в ООАО «Оргсинтез»**

**2.1 Краткая характеристика предприятия**

**2.2 Исследование системы управления качеством продукции на предприятии**

**3. Совершенствование организации системы управления качеством продукции**

**Заключение**

**Список использованных источников**

**Введение**

Особое место в управлении качеством продукции занимает контроль качества. Именно контроль как одно из эффективных средств достижения намеченных целей и важнейшая функция управления способствует правильному использованию объективно существующих, а также созданных человеком предпосылок и условий выпуска продукции высокого качества. От степени совершенства контроля качества, его технического оснащения и организации во многом зависит эффективность производства в целом.

Актуальность работы заключается в том, что контроль является одной из важнейших функций действующей на предприятии системы управления качеством. Именно в процессе контроля осуществляется сопоставление фактически достигнутых результатов функционирования системы с запланированными. Современные методы контроля качества продукции, позволяющие при минимальных затратах достичь высокой стабильности показателей качества, приобретают все большее значение.

Система качества продукции представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов контроля, используемых видов, методов и средств оценки качества изделий и профилактики брака на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством. Эффективная система контроля позволяет в большинстве случаев осуществлять своевременное и целенаправленное воздействие на уровень качества выпускаемой продукции, предупреждать всевозможные недостатки и сбои в работе, обеспечивать их оперативное выявление и ликвидацию с наименьшими затратами ресурсов. Положительные результаты действенного контроля качества можно выделить и в большинстве случаев определить количественно на стадиях разработки, производства, обращения, эксплуатации (потребления) и восстановления (ремонта) продукции.

В рыночных условиях хозяйствования существенно возрастает роль служб качества продукции предприятий в обеспечении профилактики брака в производстве, усиливается их ответственность за достоверность и объективность результатов осуществляемых проверок, недопущение поставки потребителям продукции низкого качества.

Необходимость первоочередного совершенствования деятельности служб технического контроля предприятий определяется их особым местом в производственном процессе. Так, непосредственная близость к контролируемым объектам, процессам и явлениям (во времени и пространстве) создает работникам контрольных служб наиболее благоприятные условия:

для разработки оптимальных планов контроля, основанных на результатах длительного наблюдения, анализа и обобщения информации о качестве исходных компонентов готовой продукции, точности оборудования, качестве инструмента и оснастки, стабильности технологических процессов, качестве труда исполнителей и других факторах, оказывающих непосредственное влияние на качество продукции;

предупреждения брака и обеспечения активного профилактического воздействия контроля на процессы возникновения отклонений от требований утвержденных стандартов, технических условий, параметров действующих технологических процессов и др.;

своевременного проведения в необходимом объеме всех предусмотренных контрольных операций;

целенаправленного оперативного изменения условий функционирования объекта контроля для устранения возникающих сбоев в работе и предотвращения производства и поставки потребителям изделий ненадлежащего качества.

Улучшение качества продукции – важнейшее направление интенсивного развития экономики, источник экономического роста, эффективности общественного производства. В этих условиях возрастает значение комплексного управления качеством продукции и эффективностью производства.

Системы управления качеством, действующие на различных предприятиях, индивидуальны. Тем не менее мировая наука и практика сформировали общие признаки этих систем, а также методы и принципы, которые могут применяться в каждой из них.

Объект исследования: предприятие ООАО «Оргсинтез»

Цель работы: дать анализ сущности системы управления качеством и ее оценку на ООАО «Оргсинтез».

Методы исследования: сравнение, сопоставление, анализа оценки и обобщения, нормативный и позитивный анализ.

Полученные результаты: на основании проведенного анализа выработаны пути и методы улучшения управления качеством продукции.

**1. Теоретические аспекты изучения менеджмента качества в системе управления**

# 

# 1.1 Оптимальный уровень качества

Руководство и весь коллектив предприятия заинтересованы в стабильной работе его в конкретных исторических, политических экономических условиях. И эта заинтересованность обусловлена в первую очередь материальной заинтересованностью. Мы приходим на работу, чтобы зарабатывать деньги на свое существование. Как правильно наладить рабочий процесс, как правильно выбрать стратегию и тактику деятельности предприятия?

Стремление к обобщению передового опыта хозяйствования развитых стран привело к созданию международных организаций, результатом деятельности которых явилось появление стандартов, общих принципов. Признанными документами на сегодняшний день считаются стандарты на системы менеджмента качества серии ИСО 9000, разработанные международным комитетом стандартов. Следование этим стандартам позволяет улучшить и стабилизировать работу и экономическое состояние предприятий.

Стандарты серии ИСО 9000:

– ИСО 9000-2000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

– ИСО 9001-2000. Системы менеджмента качества. Требования.

Для создания системы менеджмента качества (СМК) требуется стратегическое решение высшего руководства организации. Такое решение было принято. Наша задача – создать и обеспечить эффективное функционирование на предприятии СМК, удовлетворяющей требованиям Международного стандарта ИСО 9001:2000, способствующей выполнению поставленных Политики и целей в области качества, улучшению деятельности предприятия

Система менеджмента качества — совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих структуры, ресурсов, документации и процессов, обеспечивающая условия для разработки политики, целей и достижения этих целей для руководства и управления предприятием применительно к качеству.

Менеджмент качества — скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Управление качеством — часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Отличие менеджмента качества от управления качеством заключается в том, что менеджмент качества является понятием более объемным и включает в себя такие области как: планирование, управление, обеспечение и улучшение качества. То есть, если раньше основное внимание уделялось управлению качеством, то сейчас ИСО 9000 версии 2000 расширяет требования к деятельности предприятия.

Менеджмент качества это не только выполнение требований к качеству (управление качеством), но и планирование, управление, обеспечение и улучшение качества.

Под менеджментом качества на предприятии понимается следующее:

— установление целей и планов в области качества (планирование),

— выполнение требований к качеству (управление),

— создание уверенности у потребителя, что требования к качеству будут выполнены (обеспечение),

— увеличение способности предприятия выполнять требования к качеству (улучшение).

Предприятие, находясь в состоянии постоянных взаимоотношений с властями всех уровней и другими государственными и финансовыми структурами, партнерами и конкурентами, потребителями и поставщиками, не может стабильно существовать без выполнения, следования существующим законам, нормам и правилам взаимоотношений. Высшее руководство вместе со всем коллективом предприятия заинтересованы в его благополучии и процветании. Для этого должна существовать четкая линия поведения, стратегия и тактика направление деятельности, именно ее вырабатывает руководство предприятия, анализируя экономическую, политическую, социальную и правовую обстановку в регионе, государстве, и декларирует ее в официальном документе: Политика в области качества.

Политика в области качества — общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это генеральная линия и стратегия деятельности предприятия.

Предприятие находится в состоянии производственных отношений с внешними предприятиями, физическими лицами. Получение средств к существованию, развитию возможно лишь при реализации своей продукции потребителю. Важна именно стабильность этого процесса, что возможно лишь при закреплении и упрочении своего места на рынке, а это достижимо только в случае постоянного стремления к наиболее полному удовлетворению требований заказчика — нашего потребителя и партнера.

Таким образом, основной концепцией нашего существования является именно — удовлетворение потребностей клиента, нашего заказчика. Именно поэтому, она была положена в основу Политики в области качества.

Удовлетворение потребностей нашего клиента, заказчика является главной мыслью Политики в области качества – высшим приоритетом деятельности.

Указан также главный атрибут (главное условие) этой концепции: изготовление и отгрузка заказчику продукции, полностью удовлетворяющей его по качеству исполнения, комплектности, графику и срокам поставки.

Планомерное и устойчивое функционирование предприятия в русле Политики в области качества обусловлено постановкой целей. Цели устанавливаются руководством предприятия для обеспечения постоянного улучшения деятельности. Различают цели общие для предприятия, а также цели подразделений.

Цели в области качества — конкретные ориентиры, конечные состояния или результаты, которых хотела бы достичь организация или ее подразделения.

Цели должны быть:

— специфические, т.е. приемлемые конкретно для предприятия, подразделения;

— измеримые, т.е. имеющие количественные исчисляемые характеристики; следуя этому принципу мы создаем четкую базу отсчета для последующих решений и оценки хода работы;

— реальные и достижимые; достижимость цели повышает уверенность и мотивацию персонала;

— определенные во времени, ориентация цели по времени повышает ответственность руководителя и персонала за ее своевременное достижение.

Главная цель, изложенная в Политике в области качества — удержание имеющихся и освоение новых рынков сбыта продукции и укрепление имиджа предприятия.

Главная цель Политики сопровождается сопутствующими целями, способствующими ее достижению.

Качество — степень, в какой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям.

Требование — потребности или ожидание, которое установлено (чертежами, проектами, потребителем), обычно предполагается (требования предприятия — технология, техмаршруты) или является обязательным (законодательные требования, ГОСТы).

Удовлетворенность потребителей — восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Принципы менеджмента качества

Серия стандартов ИСО 9000 версии 2000 года базируется на 8 основных принципах.

1. Ориентация на потребителя.

2. Лидерство руководства.

3. Вовлечение работников.

4. Процессный подход.

5. Системный поход к менеджменту.

6. Постоянное улучшение.

7. Принятие решений, основанное на фактах.

8. Взаимовыгодные взаимоотношения с поставщиками.

1. Ориентация на потребителя означает, что во главу угла функционирования системы менеджмента качества (СМК) поставлено стремление предприятия к удовлетворению потребностей клиента, причем не только установленных (требований к качеству продукции, выполнению сроков поставок и т.п.), но и предполагаемых; стремление даже превзойти ожидания потребителя.

Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать их настоящие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Это значит, что сущность бизнеса, его направленность и шансы на успех определяет не то, что предприятие думает о своей продукции или услуге, а то, что потребитель думает о своей покупке. Ориентация на потребителя предполагает перестройку сознания на точку зрения другой стороны.

2. Лидерство руководства — руководитель обеспечивает единство целей и направления деятельности предприятия. Руководитель должен создать все условия для того, чтобы его подчиненные были полностью вовлечены в решение поставленных задач.

Руководитель возглавляет и несет полную ответственность за реализуемые процессы, за реализацию требований стандарта в своем подразделении и, в первую очередь, за своевременное исполнение и отчетность, за разработку закрепленной за ним документации СМК.

3. Работники всех уровней составляют основу организации, и полное их вовлечение в деятельность по качеству (охват) дает возможность использовать способности каждого с максимальной выгодой.

Управление качеством — коллективная деятельность, требующая совместных усилий. При этом во всех службах и на всех организационных уровнях должны быть определены обязанности и полномочия в отношении как общих, так и конкретных работ по качеству: их объем, технология (методы, правила) реализации, программы действий. Должна быть также определена степень свободы действий персонала в рамках его должностной компетенции. Кроме того, такой подход представляется наиболее эффективным в наше время, когда персонал (в том числе и рабочие) имеет хорошее образование, специальную подготовку и обладает достаточно высоким уровнем общественного самосознания.

4. Эффективность в достижении желаемого результата в деятельности предприятия выше, если к управлению деятельностью и ресурсами применяется процессный подход.

Процесс — совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Любая деятельность или комплекс деятельностей, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Процессы на предприятии, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

Результатом процесса является продукция.

Входы и выходы процессов могут быть материальными (сырье, материалы, комплектующие изделия, средства технологического оснащения, электроэнергия и др.) и нематериальными (например, информация, требования к процессу).

В большинстве процессов в качестве входов следует понимать информацию, требования к процессу, которые в результате интеллектуальной деятельности преобразуются в выходы, т.е. тоже в информацию, представляемую в форме определенных документов.

5. На практике процессы редко существуют изолированно друг от друга — как правило, мы имеем дело с совокупностью процессов, где выходы одного процесса образуют часть входов следующих процессов. Для успешного функционирования организация должна управлять многочисленными и взаимно связанными видами деятельности как системой процессов.

Системный подход — управление функционированием процессов внутри предприятия в условиях их взаимодействия друг с другом с учетом влияния их друг на друга, подразумевая совокупность их как единого целого — системы.

6. Постоянное улучшение является неизменной целью организации.

Внедряя процессный подход при анализе деятельности подразделения, необходимо выделить важнейшие процессы, реализуемые подразделением, и оказывающие влияние на выполнение целей в Политике качества.

Особая роль при внедрении стандарта ИСО 9001:2000 отводится анализу деятельности подчиненного подразделения.

Что подразумевается под грамотным анализом:

— определение критериев анализа, отражающих сущность процессов, основным свойством таких критериев должна быть измеряемость;

— мониторинг (отслеживание) критериев во времени;

— сравнение значений критериев с течением времени, выявление тенденций и закономерностей;

— выработка выводов, корректирующих и предупреждающих действий.

С помощью анализа появляется возможность улучшения планирования своей работы на основе реальных данных, основанных на фактических измерениях и принятие правильных решений, выявления слабых мест, прогнозирования улучшения.

7. Эффективные, рациональные, правильные решения базируются на анализе фактических данных и информации. Принятие решений, их правильность и своевременность — важнейшей фактор менеджмента. Авторитет руководителя, его кругозор и компетентность не могут быть признаны достаточными для принятия решения, главным и определяющим принципом является принятие решения, основанное на фактах

8. Предприятие и его поставщики взаимосвязаны, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности. Способность организации создавать ценности повышается при взаимовыгодных отношениях с поставщиками.

Процессы на предприятии, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности. В управлении системой менеджмента качества рассматриваются лишь те процессы, в результате которых на выходе появляется «ценность» т.е. нечто полезное, необходимое для предприятия.

Процессы материального производства содержат на входе материалы, полуфабрикат, заготовки и т.п., преобразуемые в результате деятельности в продукцию на выходе. В большинстве процессов интеллектуальной деятельности в качестве входов следует понимать информацию, потребность в процессе, выраженные в форме документов, которые в результате деятельности преобразуются в выходы, т.е. тоже в информацию, представляемую в форме определенных документов, записей. Существуют процессы, на входе которых представлены потребности в виде заявок, заказных спецификаций и т.п., а на выходе — услуги, материалы, сырье, ремонт и модернизация оборудования и т.п.

Все виды деятельности, связанные с процессами, возможны только при наличии соответствующих ресурсов. К ресурсам относят кадры, инфраструктуру, производственную среду, и т.п. Отличительной особенностью ресурсов является их неизменяемость во время процесса.

Деятельность, функционирование предприятия представляет собой совокупность процессов, где выходы одного процесса образуют часть входов следующих процессов. Для успешного функционирования организации необходимо управлять многочисленными и взаимосвязанными видами деятельности как системой процессов.

Реализация процессного подхода осуществляется через:

— определение процессов системы менеджмента качества, которые необходимы для реализации на предприятии;

— определение входов и выходов каждого процесса для установления их последовательности и взаимодействия;

— планирование и обеспечение ресурсами и информацией, необходимыми для осуществления процессов и управления ими;

— определение параметров и критериев процессов, необходимых для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

— определение необходимой степени документированности и документирование процессов;

— осуществление мониторинга, оценки и анализа процессов;

— проведение корректирующих и предупреждающих действий по результатам анализа процессов с целью обеспечения результативности процессов и постоянного улучшения.

Для конкретной иллюстрации и реализации процессного подхода разработаны и внедрены следующие документы:

В качестве наглядного и исходного материала для мониторинга и анализа:

— «Модель системы менеджмента качества» предприятия, отражающая последовательность и взаимодействие процессов, необходимых для системы менеджмента качества, классификация их по видам и уровням.

— «Карта процесса», представляющая в табличной форме все основные составляющие процессов: информация о входах и выходах, поставщиках, потребителях и других участниках процесса и заинтересованных лицах, взаимодействиях процессов, параметрах и критериях функционирования процессов и их оценки.

— «Матрица ответственности», представляющая собой в табличной форме распределение ответственности подразделений и руководителей высшего звена за организацию и реализацию конкретных процессов.

Для непосредственного изложения данных мониторинга и анализа процессов введена практика периодических отчетов подразделений, входящих в систему менеджмента качества. В них приводятся данные о работе в отчетном периоде, в том числе установленные «Картами процессов» параметры и критерии. Кроме того, дается оценка работы внутренних поставщиков, вопросы, претензии, предложения по существу взаимоотношений с поставщиками и по улучшению процессов — все это является основой данных для анализа.

Форма отчета является индивидуальной для подразделений, общими для всех являются указанные требования.

Отчеты готовятся руководителями подразделений, утверждаются высшими руководителями по организационной структуре, копия отчета направляется в ОУК. Отчеты наряду с планами являются инструментом общего управления и контроля деятельности подразделения со стороны высших руководителей.

Информация отчетов подразделений обрабатывается отделом управления качеством и представляется в виде матриц и таблиц, наглядно представляющих степень удовлетворенности внутренних потребителей, а также претензии и предложения их по отношению к внутренним поставщикам процессов. Матрицы и таблицы выдаются руководителям подразделений для сведения и накопления данных для анализа.

Совокупность матриц и таблиц за определенный период времени может быть использована руководителями подразделений для сравнения результатов и выявления тенденций развития, анализа наличия и достаточности ресурсов, выявления и демонстрации улучшения, формирования соответствующих выводов, планирования и разработки по необходимости корректирующих и предупреждающих действий.

Термины и определения по менеджменту качества, которые применяются в настоящем Руководстве по качеству, взяты из стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2001. К ним относятся следующие термины и определения: Качество, Соответствие, Несоответствие, Обеспечение качества, и т.п. Данные термины и определения полностью соответствуют приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000-2001.

Следующие термины и определения являются новыми, уточнены для конкретного применения:

Процесс — совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы (п. 3.4.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2001).

Любая деятельность или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Входы процесса — входные объекты (сырье, полуфабрикат, документ, информация или услуга);

Выходы процесса — продукция, документ, информация или услуга — некая дополнительная ценность, ради которой и существует процесс.

Ресурсы — это совокупность объектов и субъектов производства, упорядоченное использование которых способствует реализации процессов.

Менеджмент качества — скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (п. 3.2.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2001); понятие "менеджмент качества" является более содержательным и предусматривает как управление качеством, так и планирование, обеспечение, улучшение качества.

Верификация — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (3.8.4 ГОСТ Р ИСО 9000-2001).

Данная деятельность включает проверку объектов (продукции, проекта, процесса) посредством сличения его с регламентированными требованиями для подтверждения его соответствия им. Например: проверка продукции ОТК и мостовой инспекцией, — как подтверждение соответствия свойств продукции требованиям чертежей КМД и нормативно-технической документации.

Валидация — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (3.8.5 ГОСТ Р ИСО 9000-2001). Валидация представляет собой процесс подтверждения соответствия объекта требованиям на конкретном примере использования. Например: подтверждение соответствия свойств мостовых конструкций требованиям собираемости посредством проведения контрольной сборки, или подтверждение характеристик моста посредством испытания его в эксплутационных условиях нагружением.

Мониторинг — процесс постоянного наблюдения, отслеживания выполнения мероприятий или требований по достижению запланированных результатов. Примером мониторинга является постоянное отслеживание качества полуфабриката и продукции посредством контроля в процессе производства и сдачи.

Система менеджмента качества — совокупность организационной структуры, документации, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления управления, планирования, улучшения качества. Система качества основана на комплексе разработанных на предприятии документов, регламентирующих виды его деятельности согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Цели — конкретные ориентиры, то есть те конечные состояния или результаты, которых хотела бы достичь организация или ее подразделения в области качества.

Матрица — официальный документ, излагающий в табличной форме взаимосвязи, взаимоотношения, иерархию и т.п. между составляющими элементами.

Документация системы менеджмента качества — совокупность документов, описывающих, регламентирующих, поясняющих производственную деятельность предприятия во всем многообразии ее проявления с точки зрения четкости формулировки регламентов по реализации процессов.

Рабочая процедура системы менеджмента качества — официальный документ, регламентирующий порядок и правила реализации той или иной функции предприятия в свете требования стандартов ИСО. Она регламентирует функционирование производственных подразделений, включает в себя цели и область деятельности.

Рабочая инструкция — официальный документ, регламентирующий порядок и правила реализации конкретных производственных задач, процессов, которые оказывают влияние на качество работы предприятия.

Список документов системы менеджмента качества — официальный документ, содержащий список действующих документов — рабочих процедур и рабочих инструкций, отражающий их текущий статус.

Субконтрактный процесс — процесс, выполняемый сторонней организацией на определенных условиях для нашего предприятия. Это процесс, вид деятельности, необходимый для обеспечения соответствия продукции требованиям. Исполнение этого процесса передается сторонней организации по причине невозможности или нецелесообразности реализации его на самом предприятии.

Проектирование и разработка (чертежи КМ) — совокупность процессов, переводящих требования в нормативную и техническую документацию на продукцию.

Детальное проектирование (чертежи КМД) в отличие от проектирования и разработки представляет собой процесс создания чертежной документации, содержащей точную форму, размеры, допуски, выбор соответствующих материалов и информацию, необходимую для изготовления каждой отдельной детали продукта. В основу детального проектирования положена информация из проекта (чертежей КМ).

# 

# 1.2 Международный опыт менеджмента качеством

По признанию многих ученых, специалистов, руководителей предприятий и государственных деятелей, наступивший XXI век станет веком качества во всех его проявлениях – качество труда, продукции и услуг, качество окружающей среды и в целом – качество жизни.

Качество - это то, в чем мы все заинтересованы, но достижение качества - это нечто большее, чем просто слова, оно требует планирования, системного подхода, подготовленного персонала и тяжелой работы.

Одним из способов укрепления позиций предприятия на мировом рынке в условиях растущей конкуренции является быстрое распространение систем менеджмента качества и их сертификация.

Из этого вытекает важность единства в подходе к оценке различных систем менеджмента качества, критериев аудита, равнозначного и независимого взгляда другой стороны. Поэтому Международная организация по стандартизации (ISO) при разработке международных стандартов в области менеджмента особое внимание уделяет качеству (о чем свидетельствуют стандарты серии 9000, их новая версия 2000 года), а также системе охраны труда.

С помощью этих систем учитываются различные области интересов предприятия и его партнеров, клиентов, государства и общественности. Требованиям в области защиты окружающей среды и охраны труда придается особое значение, так как эти вопросы являются жизненно важными и регулируются законодательством. В последнее время возникла необходимость во внедрении систем менеджмента качества, связанных с информационной безопасностью и рациональным использованием зданий и сооружений.

Опыт показывает, что внедрение систем менеджмента качества дает нашим предприятиям определенные преимущества:

– уменьшение общих затрат для обеспечения качества и снижение себестоимости продукции, что чрезвычайно важно в сложной экономической обстановке;

– снижение общих затрат благодаря уменьшению расходов при производстве продукции (услуг);

– облегчение интеграции в международную экономику и доступа к европейскому и мировому рынку;

– возможность успешного участия в международных тендерах на поставку продукции или оказание услуг.

Однако многие предприятия стоят на начальном этапе развития систем менеджмента качества, и поэтому предстоит большая работа на пути их развития и совершенствования.

Чтобы соответствовать законодательным и рыночным требованиям, компании в мире должны внедрять одновременно несколько систем менеджмента.

Западноевропейский опыт показывает, что предприятия переходят к внедрению интегрированных систем менеджмента, выполняющих различные требования клиентов, законов, стандартов и основывающихся на реальных процессах. Такая тенденция свидетельствует о создании новых корпоративных систем предприятия, являющихся интегрированными системами менеджмента. Этот подход позволяет предприятиям соответствовать всем требованиям сегодняшнего дня: требованиям ISO серии 9000 в системах управления качеством, ISO серии 14000 в системах экологического менеджмента, BS 8800 SCC в системе охраны труда и здоровья. Интегрированные системы – мощный инструмент повышения производительности труда и эффективности производства, максимального удовлетворения потребности заказчика, то есть реализации принципов Всеобщего управления качеством (TQM).

Чтобы отвечать требованиям различных систем менеджмента, необходимо найти эффективный подход к их внедрению и использованию. На данном этапе наблюдается три различных варианта внедрения:

– создание параллельных (независимых от других) систем менеджмента, например, система менеджмента качества и система экологического менеджмента;

– аддитивные системы (от латинского additio – прибавление, получаемый путем сложения). Это означает, например, что система экологического менеджмента является одним из добавочных элементов системы менеджмента качества;

– интегрированные системы менеджмента качества (ИСМК) – объединение частей в одно новое целое, с целью устранения противоречий, с одной стороны, и дублирования – с другой.

В зависимости от сферы деятельности, размера предприятия, специфических законодательных требований и опыта в менеджменте предприятия выбирают наиболее приемлемую форму внедрения систем менеджмента.

Можно выделить 13 этапов создания интегрированной системы менеджмента качества (рисунок).

Для определения стратегии документирования процессов ИСМК необходимо:

– поставить задачу формирования стратегии внедрения ИСМК;

– классифицировать процессы (направления деятельности) с помощью диаграммы Исикавы;

– ранжировать процессы (направления деятельности) методом парных сравнений;

– ранжировать процессы (направления деятельности) с помощью диаграммы Парето.

Одна из важнейших задач построения ИСМК в соответствии с методологией – обучение персонала.

Для того чтобы внедрение интегрированных систем обеспечивало ожидаемые результаты, есть смысл рассматривать предприятие как живой организм, который может расти и нормально развиваться только последовательно. Такой подход обеспечивает постоянное расширение рынков сбыта, стабильное увеличение прибыли, а потребителям – более полное удовлетворение их потребностей и ожиданий в качественных товарах и услугах.

Мировой опыт убедительно свидетельствует, что внедрение на предприятии систем качества по стандартам ISO серии 9000 должно предшествовать внедрению других корпоративных систем, только тогда оно будет успешным.

Важно понять, что правильно сформированная система, как вспомогательное средство, должна обеспечить развитие организации, удовлетворение потребностей клиентов, выполнение законодательных требований и отсюда – вытекающих производственных задач. Для любого предприятия в любой области деятельности общепроизводственными задачами являются качество, защита окружающей среды и охраны труда. Важно понимание руководителями организаций, что необходимо декларирование политики не только в области качества, но и охраны труда и окружающей среды.

Именно органы Госстандарта взяли на себя инициативу по созданию интегрированных систем менеджмента как у себя в организациях, так и на предприятиях своего региона, поскольку создание интегрированной, ориентированной на реальные производственные процессы системы менеджмента дает ряд преимуществ:

– внедрение, документирование, развитие одной системы проще, чем нескольких параллельных систем;

– совместный аудит систем;

– содействует равноправию экологии в производственном процессе и принятии решений;

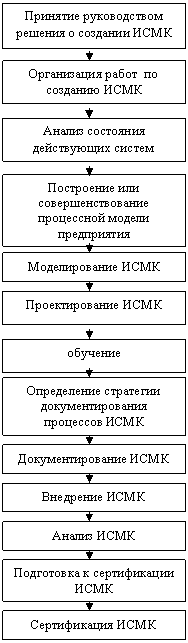
– способствует улучшению экологического состояния предприятия и окружающей среды;

– предотвращает несчастные случаи на производстве, обеспечивает соответствие законодательству.

Международный опыт показывает, что только те предприятия, которые сумели внедрить эффективные системы менеджмента качества, достигают устойчивых успехов на мировом рынке.

Успех внедрения системы менеджмента во многом зависит от участия руководства, квалификации и опыта специалистов и вовлечения всего персонала предприятия в процесс непрерывного развития и совершенствования. Поэтому для успешной работы необходимо формировать новые направления обучения по стандартизации, метрологии и сертификации.

Используя собственный научный потенциал, а также используя опыт зарубежных коллег, необходимо переходить к обучению специалистов, способных внедрить интегрированные системы менеджмента качества у себя на предприятии. Если анализировать опыт обучения специалистов системам менеджмента в других странах (например, Германии), то там проводится обучение в области интегрированных систем менеджмента.



## Рисунок 1 - Порядок создания интегрированной системы качества на предприятии

Переход к внедрению интегрированных систем менеджмента качества – это перспектива, над которой необходимо начинать работать сейчас. Процессно-ориентированная интегрированная система менеджмента качества дает неоспоримые преимущества в осуществлении качественного менеджмента всей организации.

# 2. Исследование менеджмента качества в ОАО «Оргсинтез»

# 

# 2.1 Краткая характеристика предприятия

**ОАО «Волжский оргсинтез»** - предприятие, специализирующееся на производстве продуктов базовой химии.

**ОАО «Волжский оргсинтез»** освоено в 1964 году. До 1988 года компания вводила в эксплуатацию новые производства химической продукции. В 2005 году предприятие ввело в эксплуатацию собственное паропроизводство.

**Основная продукция ООАО «Волжский оргсинтез»:**

• Анилин

• Метионин

• Присадки к бензинам;

• Сероуглерод;

• Резиновые ускорители;

• Флотореагенты;

• Базовая химия.

Производимая продукция используется в отраслях горнодобывающей, шинной, химической, медицинской, нефтеперерабатывающей промышленности, цветной металлургии.

Сегодня **ОАО «Волжский оргсинтез»** имеет более 30 партнеров в семи странах мира.

Современная химическая компания не мыслит себя без системы управления качеством. Соответствие нашей системы менеджмента качества требованиям **международного стандарта ISO 9001.2000** подтверждено **сертификатом** органа по сертификации TÜV CERT, впервые полученным в 2004 г. и ежегодно подтверждаемого.

Цеха, в которых постоянно идет модернизация оборудования, собственный ТЭЦ и автопарк, квалифицированный персонал позволяют нашему предприятию сохранять стабильное положение на рынке даже в трудные времена. Качество продукции - это аксиома для завода. Всесторонне контролировать ее позволяет оснащенная лаборатория, а также системы качества, признанные на международном уровне. Благодаря достойному уровню качества продукция предприятия пользуется спросом не только на территории РФ, но и в странах ближнего и дальнего зарубежья.

За длительное время завод завоевал безупречную репутацию большого надежного производителя. ОАО «Оргсинтез» - это уже известный бренд, олицетворение лидерства, стабильности, мастерства, передовых технологий и качества.

Уставный капитал Общества составляет 14 286 796 000 (Четырнадцать миллиардов двести восемьдесят шесть миллионов семьсот девяносто шесть тысяч) рублей и разделен на 14 286 796 (Четырнадцать миллионов двести восемьдесят шесть тысяч семьсот девяносто шесть) обыкновенных именных бездокументарных акций. Номинальная стоимость одной акции составляет 1 000 (Одну тысячу) рублей. Все акции имеют одинаковую номинальную стоимость.

Органами управления Общества являются:

* Общее собрание акционеров;
* Совет директоров;
* Генеральный директор (единоличный исполнительный орган);

# 2.2 Исследование системы управления качеством продукции на предприятии

На предприятии есть четко отлаженный механизм контроля соответствия-несоответсвия определенному ГОСТу.

Для этого ведется статистический учет и контроль качества, что в принципе, не ново в отечественной и зарубежной практике. Он включает регистрацию данных выходного контроля исходного сырья, регистрацию данных контроля готовых изделий и регистрацию данных промежуточного контроля, т.е. стадию инспекционного контроля. За ней следует стадия статистического учета производства и технологии: регистрация данных контроля процесса; повседневная информация о применяемых операциях, регистрация данных контроля оборудования; патенты; сбыт продукции. Последние стадии - управление и делопроизводство; финансовые операции. Никакие методы из «семи инструментов контроля качества» не используется.

Выявлением требований рынка занимается служба маркетинга на ОАО «Оргсинтез». Ее роль состоит в определении потребностей в продукции, рыночном спросе, требований потребителя, оценки стоимости и сроков производства. На деле оказалось, что лаборатория качества и отдел маркетинга сосуществуют в параллельных пространствах, очень редко соприкасаясь на этапе разработки и внедрения нового вида продукции. Это существенное упущение и ослабление петли качества.

Активно ведется работа по участию в различных конкурсах и, как результат, получены многочисленные премии, т.е. есть работа над престижем фирмы. Для участия в международно-техническом сотрудничестве и международной торговле, содействия потребителя в компетентном выборе продукции товар сертифицируется. Это делается для защиты потребителя от недобросовестности производителя, контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья, а также для подтверждения своих показателей качества.

В службе бухгалтерского учета калькулируются затраты лишь на оборудование, сырье, рабочую силу. Но это лишь малая толика того, что должно быть учтено в графе «затраты на качество». В ней также должны быть учтены затраты на переделку, повторную обработку, брак, повторные испытания и др.

Система качества создается и внедряется как средство, обеспечивающее проведение определенной политики и достижение поставленной цели.

Политика ООАО «Оргсинтез» в области качества формируется высшим руководством предприятия.

Система качества включает: обеспечение качества; управление качеством; улучшение качества. Она создается руководством предприятия как средство реализации политики в области качества.

В системе качества функционируют заказчик (потребитель) и поставщик (изготовитель).

Система качества, обеспечивающая политику предприятия и достижение цели в области качества включает:

1. Маркетинг, поиск и изучение рынка.

2. Проектирование и /или разработка технических требований, разработка продукции.

3. Материально-техническое снабжение.

4. Подготовка и разработка технических процессов.

5. Производство.

6. Контроль, проведение испытаний и обследований.

7. Упаковка и хранение.

8. Реализация и распределение

9. Монтаж и эксплуатация.

10. Техническая помощь в обслуживании.

11. Утилизация после использования.

Первичным является формирование и документальное оформление руководством фирмы (предприятия) политики в области качества.

При формировании политики могут быть следующие направления:

* улучшение экономического положения предприятия за счет улучшения качества;
* расширение или завоевание новых рынков сбыта;
* достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий и фирм;
* снижение дефектности и др.

Политика в области качества должна быть изложена в специальном документе, оформлена в виде программы.

Общая система управления качеством может иметь подсистемы по отдельным видам продукции или деятельности фирмы.

Деятельность по гарантии качества включает:

* планирование и проектирование;
* проектирование технологических процессов и подготовка производства;
* изготовление;
* проверка качества;
* предотвращение ухудшения качества;
* реклама;
* сбыт;
* послепродажное обслуживание;
* получение информации от потребителя;
* проверка системы гарантии качества.

ОАО «Оргсинтез» провел работу по внедрению системы управления качеством продукции в связи с возрастающей конкуренцией на рынке сбыта. Работа проходила по следующей схеме.

В конце мая Генеральным директором подписано "Руководство по качеству ОАО «Оргсинтез»". В документе содержатся основные положения по управлению, обеспечению и улучшению качества продукции завода, касающиеся всех производственных подразделений, служб маркетинга, проектирования и сбыта.

Создана служба качества, координирующая все подразделения предприятия в области качества. Служба качества разрабатывает методические рекомендации по качеству. Функционально и административно эта служба подчиняется только Генеральному директору.

Служба качества построена в соответствии со стандартами ISO 9001.

Функциональная подчиненность служб завода службе качества показана на рис. 1.

Директор по производственной деятельности

Генеральный директор завода

Производственная служба

Служба главного инженера

Коммерческая служба

Механосборочное производство

Прессовое производство

Автоматное производство

Производство пластмасс

Литейно-гальваническое производство

Производство вкладышей

Производство металлокерамики

Производство вентилей

Комплекс изготовления конвейеров

Станко-инструментальное производство

Производство по ремонту оборудования

Служба качества, заместитель генерального директора по качеству

Служба маркетинга

Дирекция по развитию

Дирекция по производству

Дирекция по экономике и финансам

Дирекция по персоналу

Отдел сбыта

Рисунок 1 - Функциональная подчиненность служб завода службе качества

Таким образом в функциональном подчинении службы качества находятся: служба маркетинга, дирекция по развитию, дирекция по производству, дирекция по экономике и финансам, дирекция по персоналу, отдел сбыта.

Руководство предприятия не только контролирует соответствие качества международным стандартам, но стремится к постоянному совершенствованию качества.

Специализированные службы изучают потребности потребителей и их требования к качеству продукции.

Несоответствие качества продукции определенным стандартам выявляется непосредственно в процессе производства. Для этого контроль качества осуществляется по всей технологической цепочке:

* входной контроль материалов и комплектующих изделий обеспечивается соответствующими лабораториями;
* в производствах завода совмещаются методы активного контроля, встроенные в технологическое оборудование, а также выборочный или полный контроль по операциям и окончательный контроль готовых изделий;
* лаборатории оснащены специальными стендами для периодических испытаний изделий.

При этом руководители предприятия отдают приоритет предупреждению отклонений качества от стандартов, а не выявлению и устранению.

Весь персонал вовлекается в работу по качеству. Для этого разработаны меры по повышению мотивации работников, включающие гибкую систему поощрений и взысканий, повышение квалификации.

Подготовка кадров дифференцирована по категориям работников: руководящий персонал, технический персонал работники службы качества, производственные рабочие.

Установлены жесткие требования к руководящему персоналу, предполагающие дисциплинарные и материальные меры за упущения в работе по качеству, за нежелание или неумение выполнять свои обязанности.

Руководство по качеству четко описывает функции каждого из подразделений завода и обязанности руководителей подразделений, предусматривает конкретную ответственность за невыполнение инструкций.

Отработана система проверки качества при продаже продукции и покупке материалов и комплектующих изделий. Для этого составляется договор.

При продаже изделий предприятия службой качества, юридическим бюро, финансово-экономическим отделом тщательно анализируются потребности предприятия и пожелания клиента.

Управление качеством во многом базируется на стандартизации. Стандартизация представляет собой нормативный способ управления. Ее воздействие на объект осуществляется путем установления норм и правил, оформленных в виде нормативных документов, имеющих юридическую силу.

Подводя черту в критическом анализе действующей на предприятии системы управления качеством, необходимо отметить ее достоинства и недостатки. Достоинства: отлаженный механизм контроля продукции, обязательность сертификации, эффективный рычаг материальной ответственности работников, виновных в полученном браке. Недостатки: отсутствие четкой системы управления качеством с опорой на мировой опыт, отсутствие некоторой задокументированности, отсутствие административной поддержки системы управления качеством.

**3. Совершенствование организации системы управления качеством продукции**

Кризис 2008 года привел к стагнации и, соответственно, к деградации производственного потенциала. Также этому поспособствовал резко возросший коэффициент инфляции. Все это привело к резкому сокращению количества поступающих инвестиций в производство, в том числе и со стороны государства. Следствием подобных перемен в мировой экономике стало ухудшение качества выпускаемой промышленными объектами продукции, в том числе и на ООАО «Оргсинтез».

В условиях резкого сокращения государственной помощи и для эффективной борьбы с последствиями кризисной ситуации предприятию необходима эффективная реструктуризация производства, изменение методов управления, снижение собственных издержек и изменение ассортимента и качества выпускаемой продукции в соответствии с запросами потребителей.

Следует также подчеркнуть, что методы управления на предприятии ОАО “Оргсинтез” сегодня четко не определены. Это связано с тем, что на государственном уровне нет единой системы управления экономикой в создавшихся условиях. До конца не сформирована законодательная база управления промышленными объектами хозяйства. Соответственно нет и концепции управления качеством продукции на современных предприятиях различных форм собственности как составной части концепции управления экономикой.

Во время становления рыночных отношений возрастает роль и значение потребителя в оценке создаваемой продукции, а значит, возрастает приоритет качества изделий в производстве. Следовательно, разработка эффективного механизма управления качеством требует более глубокого уяснения сути категории “качество”, выработки современного рыночного подхода к определению понятия “качество продукции” (КП). Это становится возможным на основе исследования взаимосвязи категории КП и потребительской стоимости, потребности, стоимости и др., охватывающих соответствующие стороны экономических отношений по удовлетворению потребностей. Потому необходимо избрать наиболее эффективную модель определения качества продукции.

Среди всех существующих моделей, определяющих сущность и содержание общей модели системы качества, соответствующей международным стандартам, необходимо выделить три. Все они последовательно были разработаны известными зарубежными специалистами. Модель американского специалиста Фейгенбаума, например, в своей основе содержит контроль качества, а модель западноевропейских специалистов Эттингера и Ситтига учитывает наряду с контролем качества в сфере производства еще и вопросы проектирования, сбыта, гарантийного обслуживания и изучения рынка продукции. Модель специалиста из США Д.Джурана представляет собой спираль, отображающую непрерывное формирование и улучшение качества продукции на базе изучения спроса и эксплуатационных показателей качества продукции, что позволяет ориентировать изготовителей на обеспечение требований потребителей и удовлетворение их спроса на рынках сбыта.

Общая модель системы качества, обусловленная требованием МС ИСО серии 9000 и явившаяся результатом эволюционного развития указанных выше моделей, имеет название “петли” качества. В отличие от спирали Джурана “петля” качества носит замкнутый характер и включает логически следующих один за другим 11 этапов, совокупность которых охватывает все стадии жизненного цикла продукции, которые в большей части охватываются управляющими воздействиями также и в комплексных системах управления качеством.

Таким образом, среди рассматриваемых моделей следует выделить наиболее эффективную – модель «петли» качества. Она позволит наиболее эффективно контролировать качество выпускаемой продукции на всех уровнях производства. Следовательно, именно эта модель наиболее приемлема для внедрения на рассматриваемом предприятии.

Исследование содержания функций управления вообще и управления качеством в частности позволяет сформулировать предложения по совершенствованию процессов управления качеством продукции ООАО «Оргсинтез». Основные направления совершенствования следует рассматривать в следующих аспектах:

* необходимо рассмотреть вопросы расширения круга задач по управлению качеством продукции;
* необходимо выбрать комплекс адекватных экономико-математических моделей, позволяющих контролировать качество выпускаемой продукции;
* необходимо рассмотреть проблему эффективной реализации функционирования автоматизированной системы принятия проектных решений по управлению качеством продукции.

В условиях становления рыночной экономики особую актуальность приобретает проблема повышения научной обоснованности управленческих решений по обеспечению качества выпускаемой продукции. Совершенствование методов управления качеством продукции в условиях рынка базируется на хозяйственнойсамостоятельности предприятия, отказе от директивных методов руководства на всех уровнях управления, использовании научного подхода и мирового опыта к решению проблем управления качеством продукции.

Исследование состояния работ по автоматизации процессов управления качеством продукции и изучение организации этих процессов на предприятиях автомобильной промышленности, в частности на ОАО “Оргсинтез”, позволили сделать вывод о недостаточной их эффективности. Задачи, решаемые в процессе управления качеством продукции не обеспечивают комплексность и оперативность расчетов. При проведении автоматизированных вычислений преобладают задачи по учету дефектов, которые не способствуют выявлению причин обнаруженного брака и принятию оптимальных решений по управлению качеством. Исходя из этого возникает необходимость выделения комплекса задач по управлению качеством продукции в самостоятельную автоматизированную систему поддержки принятия решений и переосмысления состава задач с ориентацией их на новые экономические условия.

ОАО «Оргсинтез» следует уделить внимание техническому обеспечению системы управления качеством продукции. Внедрение инновационных технологий позволит наиболее эффективно контролировать процесс производства. Также следует уделить внимание квалификации задействованного персонала, так как чем выше уровень подготовки специалистов, тем эффективней будет происходить процесс контроля качества выпускаемой продукции.

Исходя из концепции международных стандартов по качеству международной организации по стандартизации (ИСО), ОАО «Оргсинтез» нужно определить главную цель в области качества. Этой целью является достижение высокого уровня конкурентоспособности продукции, которую производит предприятие. Для достижения этой цели необходимо определить ряд сопутствующих задач:

1. минимизация рисков, связанных с выпуском некоторой продукции, результатом чего могут быть потеря репутации предприятием, рынков сбыта, предъявление рекламаций, неоправданный расход трудовых, материальных и финансовых ресурсов;

2. снижение издержек на обеспечение качества продукции на единицу полезного эффекта;

3. рост прибыли за счет систематического снижения затрат и издержек, связанных с обеспечением стабильного качества продукции.

Исследование системы качества, существующей на ОАО «Оргсинтез» выявило некоторые ее недостатки. Согласно результатам исследования, предлагаются следующие перспективные пути развития и усовершенствования системы качества рассматриваемого предприятия:

1. Все элементы и компоненты системы качества должны быть предметом постоянной и регулярной внутренней проверки и оценки.
2. Реализация целей системы качества должна обеспечиваться техническим, административным и человеческим факторами, влияющими на качество производимой продукции.
3. Система качества должна быть надлежащим образом документирована. На управление качеством большее влияние оказывает достоверность и точность контроля, своевременное обнаружение отклонений в технологическом процессе, прослеживаемость и идентификация.

Таким образом, были определены основные проблемы, препятствующие развитию системы контроля за качеством продукции ОАО «Оргсинтез», а также предложены пути их решения. Повышение качества промышленной продукции и соответственно обеспечение ее конкурентоспособности невозможно без эффективного управления, которое должно предполагать сосредоточение всего внимания и ресурсов на наиболее приоритетных направлениях управления качеством продукции.

**Заключение**

Управление качеством на предприятии – это руководящая деятельность по обеспечению проектирования, изготовления и реализации товаров, обладающих достаточно высокой степенью полезности и удовлетворяющих запросы потребителей.

Оценить уровень качества этой продукции можно по качественным и количественным признакам. Если они соответствуют стандартам, то продукцию следует сертифицировать. Конечная цель проведения сертификации – это не только повышение качества продукции и услуг, но и гарантии безопасности живущим сегодня и сохранение здоровой среды обитания для тех, кто будет жить завтра.

Анализ развития форм и методов организации работ улучшению качества, выявление возможности приложения к работам по качеству принципов общей теории управления, разработка схем механизма управления качеством, определение характера потребностей, состояние конъюнктуры рынка как исходного элемента управления качеством продукции или услуги, критическое рассмотрение определений основополагающих терминов свидетельствует о следующем:

Современную организацию работ по качеству теоретически допустимо, а практически целесообразно и эффективно строить не на всеобщем глобальном контроле, а на принципах общей теории управления на основе схем механизмов управления качеством продукции.

Современное управление качеством продукции должно прямо ориентироваться на характер потребностей, их структуру и динамику; емкость и конъюнктуру рынка; стимулы, обусловленные экономической и технической конкуренцией, характерные для рыночных отношений.

Современное управление качеством на предприятии, независимо от формы собственности и масштаба производственной деятельности, должно оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, изготовление продукции, удовлетворяя ющей текущие запросы и потребности рынка, а с другой - разработку новой продукции, способной удовлетворять будущие потребности и будущие запросы рынка.

Принципиальная схема механизма управления качеством органически должна взаимодействовать с маркетинговыми исследованиями и включать в свой состав блок разработки политики в области качества.

Создание на предприятии систем управления, как показывает их анализ, привело к существенному расширению задач по повышению качества выпускаемой продукции и перераспределению функций между их подразделениями и службами.

Необходимость этого обусловлена, в частности, появлением таких новых задач, как планирование и оценка качества труда, анализ качества продукции, контроль исполнительской дисциплины, оперативное планирование повышения качества продукции и др.

Наряду с этим существенно расширился круг задач, связанных с обеспечением качества изготовления железобетонных изделий на стадии технической подготовки производства, что вызвано постоянным совершенствованием конструктивных решений освоенных производством и необходимостью освоения новых видов изделий.

Низкое (неконкурентоспособное) качество продукции – не абстрактная категория, а вполне конкретная причина нежизнеспособности предприятия. Поэтому проблема качества осознается уже как стратегическая проблема. Способность предприятия достигать своих целей, обеспечивая конкурентоспособность выпускаемой продукции, определяется действующей на нем системой организации и управления – системой управления качеством.

Качество продукции относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях относительно насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции. Повышение технического уровня и качества продукции определяет темпы научно – технического прогресса и рост эффективности производства в целом, оказывает существенное влияние на интенсификацию экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Рост технического уровня и качества выпускаемой продукции является в настоящее время наиболее характерной чертой работы предприятий в промышленно развитых странах. В условиях преобладающей неценовой конкуренции и насыщенного рынка именно высокое качество продукции служит главным фактором успеха.

Качество выпускаемой продукции по праву можно отнести к важнейшим критериям деятельности любого предприятия. Именно повышение качества продукции определяет степень выживаемости фирмы в условиях рынка, темпы научно – технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии.

Увеличение производства высококачественных изделий российскими предприятиями в конечном итоге должно привести к интенсификации экономики, росту жизненного уровня населения, повышению конкурентоспособности российских товаров на внутреннем и мировом рынках. Современным предприятиям необходимо научиться, более эффективно использовать экономические, организационные и правовые рычаги воздействия на процесс формирования, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества на всех стадиях жизненного цикла товара.

Эффективным методом повышения управления качеством на ОАО «Оргсинтез» будут стандарты ИСО серии 9000. Их главная цель - обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и представление ему доказательств в способности предприятий сделать это.

**Список использованных источников**

1. Амиров Ю.Д., Печенкин А.Н. Оценка качества продукции и рыночная экономика // Стандарты и качество. 2005 №10. с. 53-55.
2. Богатин Ю.В. Экономическая оценка качества и эффективности работы предприятия. М.: Изд. Стандартов. 1991. 150с.
3. Богатырев А.А., Филиппов Ю.Д. Стандартизация статистических методов управления качеством. М.: Изд. Стандартов. 2005. 121с.
4. Версан В.Г., Чайка И.И. Системы управления качеством продукции. М.: Изд.стандартов. 2007. 150с.
5. Глазунов А.В. Документы системы QS-9000/1 // Стандарты и качество. 2008. №6.
6. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. Р.-на-Дону: Изд. «Феникс». 2007. 255с.
7. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: Изд. Стандартов.2007. 80с.
8. Исикава К. Японские методы управления качеством. М.: экономика. 2007. 168с.
9. ИСО 9000 – 1: 1994. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечения качества. Ч.1. руководящее указание по выбору и применению.
10. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. М.: Изд. Стандартов. 2005. 140с.
11. Леонов И.Г., Аристов О.В. Управление качеством продукции. М.: Изд. Стандартов. 2008. 200с.
12. Мюллер К. Некоторые аспекты внедрения системы качества в промышленности // Стандарты и качество. 2007. №3 С. 58-64.
13. Николаева Э.К. Семь инструментов качества в японской экономике. М.: Изд. Стандартов. 2008. 39с.
14. Окрепилов В.В. Управление качеством. М.: Экономика. 2007. 640.
15. Сакато Сиро. Практическое руководство по управлению качеством. М.: Машиностроение. 2005. 214с.
16. Свиткин М.З. От семейства стандартов ИСО 9000 к всеобщему менеджменту качества. // Стандарты и качество. 2008. №9 С. 43-47.
17. Системы качества. Сборник нормативно-технических документов. М.,2005.
18. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: сокр. пер .с англ. М.:Экономика. 2005. 471с.
19. Чайка И.И. Конкурентная борьба предприятий – это соревнование систем управления качеством. // Стандарты и качество.2008. №12
20. Швец В.Е. «Менеджмент качества»в системе современного менеджмента. // Стандарты и качество. 2008. №6
21. Шишкин И.Ф. Метрология, стандартизация и управление качеством. М.: Изд. Стандартов.2008. 325с.