ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Контрольная работа

**Управление качеством**

Выполнил:

Проверил:

г. Братск

2007

**Содержание**

Введение 3

1. Качество продукции как один из основных факторов успешной деятельности предприятия в условиях рыночной экономики 4

1.1. Важность высокого уровня качества 4

1.2. Свойства и показатели качества 5

2. Принципы TQM системы менеджмента качества 9

3. Создание систем качества на ОАО «НЗХК» и их краткая характеристика 13

4. Комплексное управление качеством  (Total Quality Management, TQM) 18

4.1. Теория вопроса 18

4.2. Текущая практика и варианты 21

Выводы 25

Список использованной литературы 26

**Введение**

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В современном мире выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь конкурентоспособность связана с двумя показателями – уровнем цены и уровнем качества продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место. Производительность труда, экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции.

Качество – это авторитет фирмы, увеличение прибыли, рост процветания, и работа по управлению качеством на фирме – альфа и омега для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя.

Качество продукции – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Рост качества продукции – характерная тенденция работы всех ведущих фирм мира. Она охватила европейские, американские и азиатские предприятия. И качество выпускаемой продукции - основной фактор конкуренции между фирмами.

1. Качество продукции как один из основных факторов успешной деятельности предприятия в условиях рыночной экономики

## Важность высокого уровня качества

Качество как фактор конкурентоспособности распространяется на всю национальную экономику. Оно способствует рациональному использованию ресурсов. Последствия недостаточного уровня качества продукции таковы:

1. Экономические:

1) Потеря материальных и трудовых ресурсов, израсходованных на изготовление, транспортировку и хранение продукции, вышедшей из строя раньше плановых сроков физического износа.

2) Потери в производственной инфраструктуре (плохой битум –

плохие дороги, плохой цемент – плохие средства хранения (элеваторы), плохие коммуникации, плохая связь и т.д.).

3) Дополнительные затраты на ремонт техники.

4) Дополнительные затраты времени у населения на ремонт

бытовой техники.

5) Потери природных ресурсов в результате использования низкокачественных машин, используемых для добычи этих ресурсов.

6) Недополученная валютная выручка из-за низкой доли экспорта готовой продукции.

7) Дополнительная потеря валютных средств для импорта

техники и товаров народного потребления.

8) Дополнительные затраты материальных и трудовых ресурсов на осуществление многозвенной и многоступенчатой системы органов технического контроля качества.

2.Социальные:

1) Дефицитность отечественной продукции.

2) Падение престижа продукции, изготовляемой на национальных предприятиях.

3) Недостаточное удовлетворение потребностей производственно-технического и личного плана.

4) Снижение темпов роста благосостояния населения.

5) Нерациональная трата свободного времени населения на устранение дефектов изготовления товаров народного потребления.

6) Ухудшение морального климата в коллективе.

7) Уменьшение прибыли предприятия.

3. Экологические:

1) Дополнительные затраты на очистку: воздушного бассейна,

водного бассейна, земельных ресурсов.

2) Дополнительные затраты на меры по оздоровлению населения.

3) Потеря продуктивности продукции сельского хозяйства из-за

недостаточного качества воздуха, воды и почвы.

4) Ускоренная амортизация и дополнительные затраты на ремонт гражданских зданий и транспорта из-за плохого качества воздушной среды.

С понятием качества тесно связано и понятие технического уровня продукции – относительной характеристики качества продукции, основанной на сопоставлении значений показателей, определяющих техническое совершенство оцениваемой продукции, с соответствующими базовыми показателями, их значениями.

## Свойства и показатели качества

Качество продукции не ограничивается только одним свойством, это совокупность свойств. Свойства продукции количественно выражаются в показателях качества. Общепризнанна классификация на десять групп свойств и соответственно показателей.

Показатели назначения характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и обусловливают область применения продукции. Для продукции производственно-технического назначения основным показателем может служить производительность, показывающая, какой объем продукции может быть выпущен с помощью оцениваемой продукции или какой объем производственных услуг может быть оказан за определенный промежуток времени.

Показатели надежности – безотказность, сохраняемость, ремонто-пригодность, а также долговечность изделия. В зависимости от особенностей оцениваемой продукции для характеристики надежности могут использоваться как все четыре, так и часть из указанных показателей. Для некоторых изделий, связанных с безопасностью людей, безотказность может быть основным, а иногда и единственным показателем надежности. Чрезвычайно важна безотказность бытовых электроприборов, некоторых механизмов автомобилей (тормозная система, рулевое управление). Для воздушных судов безотказность – единственный и основной показатель качества. Для характеристики сохраняемости – свойств изделия сохранять свои показатели в течение хранения и транспортирования – применяются такие показатели, как средний срок сохраняемости, гамма-процентный срок сохраняемости. Сохраняемость играет важную роль для пищевой продукции. Ремонтопригодность определяют такие показатели, как средняя стоимость технического обслуживания, вероятность выполнения ремонта в заданное время. Долговечность определяется величиной затрат на поддержание изделия в работоспособном состоянии.

Показатели технологичности характеризуют эффективность конструкторско-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции. Именно с помощью технологичности достигаются массовость выпуска продукции, рациональное распределение затрат материалов, средств, труда и времени при технологической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции.

Показатели стандартизации и унификации – это насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными составными частями, а также уровень унификации по сравнению с другими изделиями. Все детали изделия делятся на стандартные, унифицированные и оригинальные. Чем меньше оригинальных изделий, тем лучше как для изготовителя продукции, так и для потребителя.

Эргономические показатели отражают взаимодействие человека с изделием и комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических и психологических свойств человека, проявляющихся при пользовании изделием. Это могут быть усилия, необходимые для управления трактором, расположение ручки у холодильника, кондиционер в кабине башенного крана или расположение руля у велосипеда, освещенность, температура, влажность, запыленность, шум, вибрация, излучение, концентрация угарного газа и водяных паров в продуктах сгорания и т.д.

Эстетические показатели характеризуют информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения и стабильность товарного вида изделия. Показатели транспортабельности выражают приспособленность продукции для транспортирования.

Патентно-правовые показатели характеризуют патентную защиту и патентную чистоту продукции и являются существенным фактором при определении конкурентоспособности. При определении патентно-правовых показателей следует учитывать наличие в изделии новых технических решений, а также решений, защищенных патентами в стране, наличие регистрации промышленного образца и товарного знака как в стране-производителе, так и в странах предполагаемого экспорта.

Экологические показатели – это уровень вредных воздействий на окружающую среду, которые возникают при эксплуатации или потреблении продукции, например, содержание вредных примесей, вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании и эксплуатации продукции.

Показатели безопасности характеризуют особенности продукции для безопасности покупателя и обслуживающего персонала, т.е. обеспечивают безопасность при монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании, потреблении продукции.

Совокупность перечисленных показателей формирует качество продукции. Изделие должно быть надежным, эстетически радующим глаз, хорошо выполнять свои функции, т.е. удовлетворять те потребности, для которых оно предназначено. Но помимо всех этих показателей важна и цена изделия. Именно с ценой связан вопрос экономически оптимального качества, или экономически рационального качества. Покупатель, приобретая изделие, всегда сопоставляет, компенсирует ли цена изделия набор свойств, которыми оно обладает. Помимо цены важны и эксплуатационные характеристики изделия, поскольку они влекут за собой затраты по эксплуатации и ремонту, а если изделие характеризуется длительным сроком службы, эти затраты вполне сопоставимы с ценой изделия, а по некоторым изделиям и существенно превосходят продажную цену изделия.

**1. 2 Принципы TQM системы менеджмента качества**

Доказано, что вся система менеджмента работает лучше, если организация рассматривается как единое целое, единая система. В данном случае для повышения эффективности деятельности и оптимизации процессов необходимо соблюдение основных принципов TQM.

1. Ориентация организации на заказчика

Организация всецело зависит от своих заказчиков и поэтому понимать потребности заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Даже система качества, отвечающая минимальным требованиям, должна быть ориентирована в первую очередь на требования потребителя. Системный подход к ориентации на потребности клиента начинается со сбора и анализа жалоб и претензий заказчиков. Это необходимо для предотвращения таких проблем в будущем.

Практику анализа жалоб и претензий ведут многие организации, не имеющие системы качества. Но в условиях применения TQM информация должна поступать систематически из многих источников и интегрироваться в процесс, позволяющий получить точные и обоснованные выводы относительно потребностей и желаний как конкретного заказчика, так и рынка в целом.

В организациях, внедряющих у себя TQM, вся информация и данные должны распространяться по всей организации. В данном случае внедряются процессы, направленные на определение потребительской оценки деятельности организации и на изменение представления заказчиков о том, насколько организация может удовлетворить их потребности.

2. Ведущая роль руководства.

Руководители организации устанавливают единые цели и основные направления деятельности, а также способы реализации целей. Они должны создать в организации такой микроклимат, при котором сотрудники будут максимально вовлечены в процесс достижения поставленных целей.

Для любого направления деятельности обеспечивается такое руководство, при котором гарантируется построение всех процессов таким образом, чтобы получить максимальную производительность и наиболее полно удовлетворить потребности заказчиков.

Установление целей и анализ их выполнения со стороны руководства должны быть постоянной составляющей деятельности руководителей, равно как планы по качеству должны быть включены в стратегические планы развития организации.

3. Вовлечение сотрудников

Весь персонал - от высшего руководства до рабочего - должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством. Персонал рассматривается как самое большое богатство организации, и создаются все необходимые условия для того, чтобы максимально раскрыть и использовать его творческий потенциал.

Сотрудники, вовлекаемые в процесс реализации целей организации, должны иметь соответствующую квалификацию для выполнения возложенных на них обязанностей. Также руководство организации должно стремиться к тому, чтобы цели отдельных сотрудников были максимально приближены к целям самой организации. Огромную роль здесь играет материальное и моральное поощрение сотрудников.

Персонал организации должен владеть методами работы в команде. Работы по постоянному улучшению преимущественно организуются и проводятся группами. При этом достигается синергический эффект, при котором совокупный результат работы команды существенно превосходит сумму результатов отдельных исполнителей.

4. Процессный подход

Для достижения наилучшего результата соответствующие ресурсы и деятельность, в которую они вовлечены, нужно рассматривать как процесс.

Процессная модель предприятия состоит из множества бизнес-процессов, участниками которых являются структурные подразделения и должностные лица организационной структуры предприятия.

Про бизнес-процессом понимают совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, клиента или заказчика. Обычно на практике применяются следующие виды бизнес-процессов:

1. основной, на базе которого осуществляется выполнение функций по текущей деятельности предприятия по производству продукции или оказанию услуг;
2. обслуживающий, на базе которого осуществляется обеспечение производственной и управленческой деятельности организации.

Бизнес-процессы реализуются посредством осуществления бизнес-функций.

При применении процессного подхода структура управления предприятием включает два уровня:

1. управление в рамках каждого бизнес-процесса;
2. управление группой бизнес-процессов на уровне всей организации.

Основой управления отдельным бизнес-процессом и группой бизнес-процессов являются показатели эффективности, среди которых можно выделить:

1. затраты на осуществление бизнес-процесса
2. расчет времени на осуществление бизнес-процесса
3. показатели качества бизнес-процесса.

На основе этого принципа организация должна определить процессы проектирования, производства и поставки продукции или услуги. С помощью управления процессами достигается удовлетворение потребностей заказчиков. В итоге управление результатами процесса переходит в управление самим процессом. Также ИСО 9001 предлагает внедрить и некоторые другие процессы (анализ со стороны руководства, корректирующие и предупреждающие действия, внутренние проверки системы качества и т.д.)

Следующим этапом на пути к TQM является оптимизация использования ресурсов в каждом выделенном процессе. Это означает строгий контроль за использованием каждого вида ресурсов и поиск возможностей для снижения затрат на производство продукции или оказание услуг.

5. Системный подход к управлению

Результативность и эффективность деятельности организации, в соответствии с принципами TQM, могут быть повышены за счет создания, обеспечения и управления системой взаимосвязанных процессов. Это означает, что организация должна стремиться к объединению процессов создания продукции или услуг с процессами, позволяющими отследить соответствие продукции или услуги потребностям заказчика.

Только при системном подходе к управлению станет возможным полное использование обратной связи с заказчиком для выработки стратегических планов и интегрированных в них планов по качеству.

6. Постоянное улучшение

В этой области организация должна не только отслеживать возникающие проблемы, но и, после тщательного анализа со стороны руководства, предпринимать необходимые корректирующие и предупреждающие действия для предотвращения таких проблем в дальнейшем.

Цели и задачи основываются на результатах оценки степени удовлетворенности заказчика (полученной в ходе обратной связи) и на показателях деятельности самой организации. Улучшение должно сопровождаться участием руководства в этом процессе, а также обеспечением всеми ресурсами, необходимыми для реализации поставленных целей.

7. Подход к принятию решений, основанный на фактах

Эффективные решения основываются только на достоверных данных. Источниками таких данных могут быть результаты внутренних проверок системы качества, корректирующих и предупреждающих действий, жалоб и пожеланий заказчиков и т.д. Также информация может основываться на анализе идей и предложений, поступающих от сотрудников организации и направленных на повышение производительности, снижение расходов и т.д.

8. Отношения с поставщиками

Так как организация тесно связана со своими поставщиками, целесообразно налаживать с ними взаимовыгодные отношения с целью дальнейшего расширения возможностей деятельности. На данном этапе устанавливаются документированные процедуры, обязательные для соблюдения поставщиком на всех этапах сотрудничества.

9. Минимизация потерь, связанных с некачественной работой

Минимизация потерь, связанных с некачественной работой, обеспечивает возможность предлагать продукцию за меньшую цену при прочих равных условиях. Стандартом работы является отсутствие дефектов, или - "делай правильно с первого раза".

# Создание систем качества на ОАО «НЗХК» и их краткая характеристика

Обеспечение высокого качества продукции в ОАО «НЗХК» является одной из основ успешного и стабильного развития предприятия.

С целью повышения гарантии качества продукции и создания доверия к предприятию со стороны потребителя в ОАО «НЗХК» внедрена и успешно функционирует Система Менеджмента Качества (СМК), соответствующая международным стандартам ИСО серии 9000.

В ноябре 2003 года на предприятии успешно проведена сертификация СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в органе по сертификации Госстандарта РФ ОССК МАШ и выдан сертификат соответствия № РОСС RU.ИС13К00122.

После внедрения на ОАО «НЗХК» системы управления окружающей средой, в июне 2004 года была проведена сертификация интегрированной системы менеджмента качества и окружающей среды и получен сертификат соответствия требованиям стандартов ИСО 9001:2000 и 14001:1996, выданный органом сертификации TUV CERT (Германия).

Руководство ОАО «НЗХК» определяет и документально оформляет Политику в области качества.

Политика ОАО «НЗХК» в области качества отражает важнейшие направления деятельности ОАО «НЗХК» в области качества.

Основы системного управления качеством на ОАО «НЗХК» закладывались еще в 80-е годы прошлого века, путем разработки и внедрения комплексной системы управления качеством продукции (КС УКП).

В 1995 году комплексная система управления качеством продукции, которая существовала в советские времена, была переработана в соответствии с международным стандартом ИСО 9002. Тогда же завод прошел соответствующую сертификацию. С этого момента начался новый период работы предприятия. Сертификаты ИСО выдаются на три года, в течение которых проводятся ежегодные наблюдательные аудиты, а по окончании трёх лет происходят ресертификация и расширенный аудит.

Последняя версия ИСО 9000 вышла в 2000 году. В ноябре 2003 года ОАО «НЗХК» вновь прошло сертификацию по международным стандартам.

Специфика атомной отрасли определяет теснейшую связь понятий «качество» и «безопасность». Это понимается не только как «качество продукции, обеспечивающее безопасность при ее использовании», но и как «качество процессов производства, позволяющее контролировать воздействие на окружающую среду».

Одновременно с подготовкой к переходу на новую версию стандартов ИСО в ОАО "НЗХК" начали подготовку к окончательному оформлению действующей на предприятии системы управления окружающей средой (СУОС) как системы, соответствующей требованиям стандартов ИСО серии 14000. В 2004 году ОАО «НЗХК» сертифицировало интегрированную СМК и СУОС.

Внедрив и сертифицировав СМК ОАО «НЗХК» всегда готово к любым проверкам со стороны потребителя, регулирующего органа или органа по сертификации. Другими словами, система менеджмента предприятия всегда готова продемонстрировать потребителю все, что он хочет. Только за 2004 год на ОАО «НЗХК» прошли неоднократные проверки СМК и соответствия продукции со стороны представителей Украины, Болгарии, Китая, Японии, Германии и др. В результате этих проверок потребитель подтвердил соответствие СМК и продукции установленным требованиям.

Система управления качеством на предприятии постоянно развивается, имея своей целью всестороннее совершенствование производственной и управленческой деятельности, максимальное удовлетворение требований Заказчиков и Потребителей нашей продукции, улучшение экономического состояния ОАО «НЗХК».

# 4. Комплексное управление качеством  (Total Quality Management, TQM)

Общая философия управления и метод реформирования труда, в центре внимания которых находится обслуживание клиентов, непрерывное совершенствование процесса производства и вовлечение работников в осуществление различных организационных функций. В понятии "комплексное управление качеством" "комплексное" означает применение принципа достижения качества в каждом аспекте работы; "качество" подразумевает выполнение и превышение ожиданий клиента; "управление" предполагает развитие способности организации к постоянному улучшению.

## 4.1. Теория вопроса

Комплексное управление качеством - стратегия преобразований внутри организации, которая предполагает, что постоянное повышение производительности труда может быть достигнуто при применении философии качества и статистических методов. Ведущими исследователями в этой области являются В. Эдварде Деминг, Джозеф Джуран и Филип Кросби.

По теории Деминга, необходимые преобразования возможны при условии устранения смертельных болезней управления и выполнения 14 пунктов. Наиболее опасными болезнями являются: отсутствие постоянной цели, ориентация на краткосрочную перспективу, опора на легкодоступную информацию (и отсутствие должного внимания к сбору данных для усовершенствования процесса), частая смена руководящих кадров, чрезмерные затраты на медицинское обслуживание и др. Список задач включает:

* обеспечить постоянство цели;
* принять новую философию;
* не заключать контракты по самой низкой цене;
* улучшать каждый процесс;
* сделать обучение персонала постоянным;
* ввести лидерство;
* устранить барьеры между отделами;
* отменить произвольно устанавливаемые нормы выработки;
* устранить препятствия, которые мешают сотрудникам гордиться своей работой;
* ввести программу образования и самосовершенствования;
* добиться, чтобы улучшение качества стало делом каждого.

За всем этим стоит понимание того, что организация, а не служащие, является объектом управления. Организация - это система взаимосвязанных процессов (в цепи поставщик-клиент), разработанная администрацией. Цель состоит в том, чтобы снизить колебания в этих процессах путем привлечения служащих к максимальному удовлетворению ожиданий клиента. Лидер должен обладать теорией (Деминг называет это глубинным знанием) о том, как добиться выполнения перечисленных выше задач. Фактически утверждается, что руководители, а не служащие, в 94% случаев виноваты в проблемах, которые возникают в организациях. Теория, которой надлежит пользоваться руководителям, состоит из трех компонентов: знания о колебаниях качества, понимание того, что рост качества снижает издержки, и освоение психологии сотрудничества.

Джуран, так же как и Деминг, внес значительный вклад в теорию качества. Подобно Демингу, он предлагает список из десяти шагов по усовершенствованию качества:

* добиться внимания к качеству;
* установить цели его совершенствования;
* организовать достижение целей;
* обеспечить обучение;
* осуществлять проекты по решению проблем;
* постоянно сообщать о ходе работы;
* признавать заслуги сотрудников;
* извещать всех о результатах;
* вести учет и "встроить" работу по повышению качества в оперативные системы организации.

Три первостепенные управленческие функции по осуществлению успешных преобразований включают:

* планирование качества (разработка систем, необходимых для выполнения пожеланий клиента),
* контроль качества (оценка фактического исполнения) и
* организацию повышения качества (формирование предпосылок, необходимых для улучшения).

Филип Кросби выделил четыре абсолюта качества:

* определение качества (качество означает соответствие стандартам),
* система достижения качества (предотвращение дефектов),
* норма работы (отсутствие дефектов) и
* измерение (оценка затрат, вызванных несоответствием норме).

При некоторых различиях подходов к тому, как можно добиться качества, теории этих трех специалистов имеют общую цель - создать единую комплексную систему качества с опорой на непрерывное совершенствование и активное заинтересованное участие сотрудников. Авторы также полагают, что статистические инструменты (например, диаграммы Парето, кривые роста) и управление типа партисипативного (см. Пapmucunamueitoe управление), мозговой штурм и кружки качества не порождают качества автоматически. Способность человеческого сознания определять и решать проблемы должна направляться комплексным подходом к качеству. В целом комплексное управление качеством - это революционный способ управлять организациями, потому что он предполагает системный подход, долговременные перспективы, глубинные изменения в отношениях служащий-предприниматель и бесконечный поиск совершенства.

## 4.2. Текущая практика и варианты

Комплексное управление качеством теперь используется широким кругом общественных и частных организаций в бухгалтерском учете, в связи, управлении контрактами, распределении документов, в правовых программах, в информационных системах, при обработке ссуд, в медицинском обслуживании, в работе с патентами, персоналом, в работе коммунальных служб и др. Недавние исследования показывают, что более 75% компаний видят в качестве свою главную цель и 80% из 1000 крупнейших фирм имеют программы повышения качества. В конце 1980-х гг. национальное правительство создало Федеральный институт качества, чтобы поддержать инициативы по развитию качества, и уже к 1992 г. 2/3 агентств использовали ту или иную форму комплексного управления качеством.

Популярность метода комплексного управления качеством можно объяснить, взглянув на перечень его безусловных успехов (в Японии и других странах, а также в таких американских фирмах, как "Ксерокс", "Федерал Экспресс", корпорации "Корнинг", "Моторолла" и "Форд").

Помимо этого следует учесть, что комплексное управление качеством объединяет много схожих управленческих подходов (научное управление, групповую динамику, организационное развитие, корпоративную культуру) и согласуется со многими широко признанными ценностями (например, гуманизмом). Внимание к качеству в государственном секторе особенно важно, поскольку существует конкуренция со стороны частных фирм и работу правительства часто оценивают по меркам частного сектора. Активное использование методов улучшения качества поощряется через конкурсы с присуждением наград (например, премия Деминга в Японии и конкурс Болдриджа в США), по условиям которых победители обязаны делиться передовым опытом. Эти конкурсы стали важным катализатором для преобразования организаций, ускоряя процесс совершенствования и подвергая результаты внешней оценке. Чтобы создать эталон для большого количества организационных и национальных стандартов качества, Международная организация по стандартизации в Женеве (Швейцария) в 1987 г. разработала набор единых стандартов, ISO 9000-9004. Признанная более чем в 50 странах, она обеспечивает основу гарантии качества в процессе производства, которая может использоваться во всем мире, что составляет важный аспект международной торговли. Компании, желающие конкурировать на мировом уровне, могут пройти сертификацию на соответствие требованиям ISO 9000-9004, что предполагает осуществление программы качества, отвечающей условиям Международной организации по стандартизации.

Потенциал комплексного управления качеством поддерживается рядом факторов: историями успеха победителей конкурсов, движением за качество (его профессиональными ассоциациями, местными отделениями, консультантами, на конференциях и в журналах) и заметными изменениями во взглядах менеджеров по прошествии определенного времени. Некоторые исследователи утверждают, что комплексное управление качеством ведет к постиндустриальной революции, так же как научное управление привело к индустриальной революции; а разработка систем качества представляется необходимой мерой, если организации хотят процветать в будущем.

Не умаляя достоинств комплексного управления качеством, необходимо, однако, упомянуть и о недостатках. Во многих организациях попытки осуществлять программы повышения качества потерпели провал. Это не удивительно, учитывая тот факт, что многие терпят неудачу уже на первых стадиях из-за болезней управления и сложностей с принятием новой парадигмы работы. Кроме того, радикальные изменения окружающей среды современного бизнеса могут погасить любую инициативу в сфере управления.

Таким образом, несмотря на потенциальные возможности, перспективы комплексного управления качеством неясны. Есть три варианта его будущего развития.

Первый: организация, разочарованная неудачей в применении новомодного подхода, возвращается к своему традиционному управлению.

Во втором случае наблюдается частичный успех и комплексное управление качеством рассматривается как полезное новшество, хотя со своими ограничениями и завышенными ожиданиями. В этой ситуации организации проводят отдельные мероприятия по повышению качества на наиболее благополучных участках. Соответственно таким учреждениям не хватает новой общей стратегии управления - они поддерживают установившуюся в организации практику, несовместимую с комплексным управлением качеством, таким образом ограничивая его потенциал. Не происходит общего преобразования организационной культуры.

Третий сценарий развития комплексного управления качеством предполагает, что оно развертывается со всей полнотой. Программы повышения качества принимаются всеми организациями во всех отраслях экономики, по мере того как остатки традиционного управления отбрасываются и комплексное управление качеством входит в повседневную практику. Эти три сценария не обязательно взаимно исключают друг друга, первый может привести ко второму, который, в свою очередь, может проложить путь к третьему.

Большинство более современных подходов вышло из комплексного управления качеством, и нет оснований считать, что данная концепция застыла в своем развитии, так как составной частью ее философии является постоянное совершенствование. То, что некоторые считают ее модным увлечением, не умаляет ее достоинств. Преобразования всерьез и надолго могут произойти только тогда, когда подлинно инновационные идеи проводятся в жизнь полностью.

**Выводы**

* Качество выпускаемой продукции на предприятии – важный фактор деятельности в условиях рынка, поскольку обеспечивает расширение сегментов рынка, процветание предприятия, рост прибыли.
* Международный опыт показывает, что работы по повышению качества целесообразно проводить в рамках системного управления, которое охватывает весь жизненный цикл продукции – от проектирования до потребления и утилизации.
* Управление качеством продукции базируется на стандартизации, которая представляет собой нормативно-техническую основу, определяющую прогрессивные требования к продукции, изготавливаемой для нужд национального хозяйства, населения, обороны, экспорта.
* Конечная оценка качества изготовления продукции осуществляется с помощью сертификации, которая означает испытание продукции, выдачу сертификата соответствия, маркировку продукции (знак соответствия) и контроль за состоянием последующего производства с помощью контрольных испытаний.
* Реализация нормативных актов в управлении качеством продукции позволяет организовать эффективную систему законодательного обеспечения качества и безопасности продукции. Созданная с учетом зарубежной и отечественной практики нормативно-правовая база управления качеством продукции стоит на защите прав при нарушении прав и интересов граждан и юридических лиц на территории РФ.

**Список использованной литературы**

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учеб. для студентов вузов. 2004 г.

2. Минько З.В. Качество и конкурентоспособность: СПб. 2004 г.

3. Новищкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции: Учеб. пособие для студентов вузов. Минск. 2003 г.

4. Федюкин В.К. Основы квалиметрии: Управление качеством продукции: Учеб. пособ. М. 2004 г.

5. Швандар В.А. Экономика предприятия: Учебник для вузов - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г.