ЧОУ ВПО Институт экономики, управлении и права (г.Казань)

Набережночелнинский филиал

Факультет менеджмента

Кафедра стандартизации и сертификации

Философия стандартов ИСО 9000. Основное содержание.

(контрольная работа по дисциплине «Всеобщее управление»)

Исполнитель студент: 3 курса ОЗО СП группы № 782у \_\_\_\_ Кириллова О.А.

Научный руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Арсланова С.К.

Набережные Челны – 2011

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………….…...3

Глава 1. Система стандартов ИСО 9000……………………………….……….......5

1.1. Философия стандартов ИСО 9000……………………………………………...5

1.2. Основное содержание стандартов ИСО 9000………………………………….6

Глава 2. Анализ модели применения стандартов ИСО 9000

на примере ТК «Эфир» …………………………………………………………….11

2.1. Характеристика организации и системы качества в ТК «Эфир»…………...11

2.2. Применение стандартов ИСО 9000 в ТК «Эфир»……………………………17

Выводы и предложения……………………………………………………..……...21

Список используемой литературы…………………………………………...........23

Приложение А…………………………………………………………………..…..25

**Введение**

Глобализация экономики и развитие международных торговых и производственных связей повышают требования, предъявляемые потребителями к качеству продукции. Для подтверждения качества продукции, предлагаемой различными поставщиками, необходимо наличие международных стандартов качества и соответствующих им документов – сертификатов качества, признаваемых в разных странах мира. Стандартом, позволяющим подтвердить качество различных аспектов работы предприятия, является группа стандартов ИСО 9000 – серия международных стандартов управления качеством и подтверждения качества, которые приняты более чем 90 странами мира. Стандарты ИСО 9000 применимы к любым предприятиям независимо от их размера и сферы деятельности.

В отечественной литературе в силу ряда объективных причин ощущается недостаток в теоретических и методологических работах по вопросам семейства международных стандартов ИСО 9000.

Выбранная тема актуальна тем, что особенностью стандартов серии ИСО 9000 является то, что они предъявляют требования не к качеству продукции напрямую, а к системе организации управления, которое призвано обеспечивать предсказуемый и стабильный уровень качества продукции.

Цель работы – рассмотрение модели применения стандартов ИСО 9000 на примере ТК «Эфир».

В связи с поставленной целью решаются следующие задачи:

1. рассмотреть теоретические основы управления качеством;
2. охарактеризовать международный стандарт качества ИСО 9000;
3. разработать рекомендаций, по совершенствованию системы.

В качестве объекта исследования выступает философия стандартов ИСО 9000.

Предмет исследования – анализ модели применения стандартов ИСО 9000 на примере ТК «Эфир».

Методы исследования: изучение документов, анализ, наблюдение.

Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка использованной литературы из 17 источников.

В первой главе, рассматриваются теоретические основы философии стандартов ИСО 9000.

Вторая глава, посвящена анализу модели применения стандартов ИСО 9000 в ТК «Эфир».

В контрольной работе были использованы труды и исследования таких авторов как: Варакута С.А. , Медынский В.Г., Плетнева Н.П., Шепелев А.Ю. Кроме этого, использованы текущий архив организации, интернет ресурсы.

**Глава 1. Система стандартов ИСО 9000**

* 1. **Философия стандартов ИСО 9000**

Философия ИСО 9000 основывается на экономически эффективном применении «правила доверия», позволяющем рациональнее использовать ресурсы как каждого предприятия в отдельности, так и экономики в целом. Можно считать, что стандарты систем качества ИСО 9000 были внедрены именно для того, чтобы дать предприятиям большую уверенность в поставщиках.

Важно четко разделять два понятия – управление качеством и сертификация систем качества. Управление качеством – одна из функций управления предприятием, которая позволяет реально обеспечивать высокий уровень качества продукции и услуг за счет разумного управления производством и обслуживанием. Система управления качеством организована в соответствии со спецификой и задачами конкретного предприятия. Стандарты ИСО 9000 предлагают методику построения такой системы, которая может быть официально сертифицирована [7, c. 108].

Сертификация системы качества сама по себе не может обеспечить повышение качества. Она всего лишь показывает другим субъектам рынка, что система качества предприятия организована в соответствии с определенными требованиями и эффективно функционирует, обеспечивая стабильное и высокое качество продукции/услуг предприятия.

Сертификацию проводят специализированные сертификационные организации (или регистры) [2, c. 53]. Эти регистры аккредитованы при соответствующих государственных и международных органах стандартизации, что позволяет обеспечить доверие к выдаваемым ими сертификатам.

Наличие сертификата ИСО 9000 является сейчас важным фактором успеха на многих рынках или даже выхода на них. Оно свидетельствует о принадлежности компании к цивилизованному деловому миру. Кроме того, системы качества многих компаний требуют наличия сертифицированных систем качества у их поставщиков.

Универсальность семейства стандартов ИСО заключается в том, что они не предлагают абсолютных измеримых критериев качества для каждого отдельного вида продукции и услуг (например, требуемых технических характеристик продукции) [4, c. 125]. Это было бы и невозможно: ведь качество есть способность продукции или услуг удовлетворять потребности людей, а потребности бесконечно разнообразны. Стандарты семейства ИСО 9000 задают лишь методологию функционирования системы качества, которая в свою очередь должна обеспечивать высокое качество продукции и услуг, производимых предприятие, иными словами – обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.

**1.2. Основное содержание стандартов ИСО 9000**

Основополагающим стандартом серии стандартов качества является документ ИСО 9000 «Стандарты на управление качеством и обеспечение качества. Руководящие положения по выбору и применению». Он определяет основные принципы политики руководства организаций в области обеспечения качества, описывает три возможных модели управления, устанавливает и разъясняет взаимосвязь между различными понятиями в области качества [2, c. 15]. Стандарт устанавливает новое для экономических процессов понятие «степень подтверждения», определяющее представление потребителю (заказчику) доказательств того, что система управления качеством и продукция изготовителя (поставщика) соответствует установленным в договорах техническим требованиям. В стандарте ИСО 9004 «Система качества. Элементы системы управления качеством. Руководящие положения рассматриваются 20 элементов системы управления качеством на предприятии и их применение. На основе рекомендаций этого стандарта руководитель предприятия может выбрать соответствующие элементы управления, отвечающие специфике организации. Используя рекомендации стандарта при проектировании системы управления качеством можно сократить затраты и одновременно, за счет применения уже апробированного опыта, повысить экономический эффект от проектируемой системы.

Три модели обеспечения качества, входящие в состав стандартов серии ИСО 9000, отражают различные виды (сочетания) производственных этапов предприятия, которые могут быть сертифицированы. Они позволяют сделать обоснованный выбор заказчику и поставщику продукции, а также корректно зафиксировать взаимные обязательства в договоре (контракте) на разработку, поставку или испытание продукции [1, c. 215].

Первая модель – стандарт ИСО 9001 «Система качества. Модель обеспечения качества на стадиях разработки (проектирования, производства, монтажа и обслуживания)». Он используется тогда, когда изготовитель (поставщик) должен обеспечить соответствие продукции установленным требованиям на всех стадиях жизненного цикла продукции – от проектирования до обслуживания. Область организационного применения – договор (контракт) на поставку, включающий проведение опытно–конструкторских работ. Требования к продукции выражаются в основном с позиций эксплуатационных характеристик. Данная первая модель качества содержит наиболее полный набор требований при строгом соблюдении всех элементов управления качеством [7, c. 112].

Вторая модель – стандарт ИСО 9002 «Система качества. Модель обеспечения качества на стадиях производства и монтажа». Стандарт применяется в условиях, когда требования к продукции устанавливаются с точки зрения уже разработанного проекта. В этих случаях необходимо подтвердить возможности изготовителя (поставщика) в части производства и монтажа продукции. Хотя в договоре (контракте) рекомендуется использовать полный набор требований, строгость соблюдения некоторых из элементов управления качеством может быть ослаблена.

Третья модель – стандарт ИСО 9003 «Система качества. Модель обеспечения качества на стадии контроля и испытания готовой продукции». Эта модель устанавливает возможности и обязанности изготовителя (поставщика) в части контроля и испытания поставляемой продукции [6, c. 68]. Третья модель качества может содержать полный набор требований или только часть наиболее важных элементов.

Процедура получения сертификата ИСО 9000 является трудоемкой, дорогостоящей и длительной. Поэтому, прежде чем начинать процесс подготовки к получению сертификата, целесообразно понять, насколько он необходим предприятию. Несмотря на то, что применение стандартов ИСО 9000 становится все более распространенным, оно является добровольным, то есть, не существует ни национальных, ни международных юридических требований по их обязательному применению [2, c. 235]. Однако, в ряде случаев, по мнению одного зарубежного эксперта, «отсутствие сертификата означает, что вы вне игры». Что же это за игра? Кому и в каких случаях необходим сертификат ИСО 9000?

Сертификат ИСО 9000 необходим предприятиям:

– работающим на международных рынках или с международными поставщиками, которые требуют наличия такого сертификата;

– работающим в секторах экономики, регулируемых правительством, или с правительственными организациями стран, в которых наличие сертификата ИСО 9000 является обязательным;

– совершенствующим свои системы управления качеством, например, внедряющим cистему тотального управления качеством (Total Quality Management – TQM) .

В некоторых странах предприятия должны иметь сертификат ИСО 9000 для того, чтобы предлагать свою продукцию не только правительственным организациям, но и потребителям определенных сегментов.

Поскольку стандарты ИСО 9000 касаются двух классов задач – документирования процессов, обеспечивающих качество, и документирования подтверждения выполнения процессов, обеспечивающих качество, то, естественно, путь к получению сертификата начинается также с документирования [5, c. 88].

Что необходимо документировать?

Требования, касающиеся контроля документооборота предприятия, полностью описаны в стандарте ИСО 9000. Они охватывают все предприятие и предполагают наличие на предприятии иерархической структуры документооборота. Часто говорят о том, что в этой структуре три основных уровня, хотя нижний уровень может разделяться на более глубокие подуровни.

На первом уровне находится основополагающий для предприятия документ – «Руководство по качеству». В этом документе описывается философия и миссия предприятия. «Руководство по качеству» фактически представляет собой стратегический план создания системы управления качеством предприятия [5, c. 71]. Этот документ имеет сравнительно небольшой объем и затрагивает каждый элемент стандарта ИСО. Например, если предприятие хочет получить сертификат ИСО 9001, документ будет включать около 20 страниц – по одной странице на каждый элемент стандарта.

На втором уровне находятся методологические инструкции, включающие положения об отделах, департаментах, дивизионах и описания технологии работы каждого подразделения – какие действия и когда в нем выполняются, кто отвечает за их выполнение и т.д. Примерами документов второго уровня могут быть методические указания по разработке новых товаров и программы подготовки и переподготовки кадров.

На третьем уровне находятся рабочие и контрольные инструменты – документы, описывающие, как именно выполняются описанные в документах более высоких уровней задачи [4, c. 53]. К таким документам относятся, например, должностные инструкции или инструкции по сборке. Документы этих трех уровней называют документами качества (quality documents).

Существует еще один уровень документов – нормативная документация и техническая литература, записи, подтверждающие качество (quality records), который иногда называют четвертым уровнем документов. Эти документы содержат нормативы действий и реальные результаты действий. К таким документам могут относиться, например, результаты тестовых испытаний.

Все документы должны иметь стандартизованный вид, обеспечивать возможность отслеживания изменений и авторства этих изменений, позволять находить связанную с ними информацию. Эти требования относятся как к бумажным, так и к электронным документам [3, c. 156]. Столь пристальное внимание к документам обусловлено тем фактом, что именно в документах содержится основная информация о деятельности предприятия. По оценкам консалтинговой фирмы Gartner Group, около 75% деловой информации существует в виде документов.

Таким образом, даже простое описание существующей на предприятии системы управления качеством в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9000, представляет собой объемную задачу. Если же такую систему предстоит создавать или дорабатывать, то задача усложняется многократно. В сущности, речь идет о перестройке предприятия с созданием новых (или серьезной реорганизацией существующих) структурных подразделений и видов деятельности. К ним могут относиться: службы контроля качества и подготовки персонала, разработка стратегии и политики предприятия в области качества, создание или реорганизация службы маркетинга, изменение учетной политики с целью контроля затрат на обеспечение качества, прослеживаемость и идентификация продукции, применение инструментов отслеживания качества на всех участках деятельности и т.д.

**Глава 2. Анализ модели применения стандартов ИСО 9000 на примере**

**ТК «Эфир»**

**2.1.Характеристика организации и системы качества в ТК «Эфир»**

Телекомпания «Эфир» является республиканской государственной теле – компанией, созданной Указом Президента Республики Татарстан от 15 апреля 1991 года.

Основными целями деятельности ТК «Эфир» являются:

* освещение республиканской политической, общественной, экономической и культурной жизни населения;
* всестороннее и объективное информирование населения о деятельности органов местного самоуправления.

Компания в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ и Конституцией РТ, федеральными и республиканскими законами, указами и распоряжениями Президента РТ.

Предметом Деятельности Компании является:

* телевещание, производство и распространение телепрограмм;
* организация телетрансляций с места событий;
* журналистская деятельность;
* сбор, обработка, анализ, производство и распространение всех видов и категорий информационной продукции;
* образование, обучение и подготовка специалистов;
* Оказание физическим и юридическим лицам услуг по производству телепродукции и др.

Свое историческое начало телевидение берет с 1991г, а в 1992 году состоялся первый выход в эфир. К 1996 году технической группой телекомпании на территории Татарстана смонтировано 39 телепередатчиков, которые транслируют государственные и коммерческие каналы. Проложено 213 километров радиорелейных линий связи. При участии монтажников ТК «Эфира» велось строительство объектов сотовой телефонной связи.

В 1996 году информационно–аналитическая программа «Республика» заняла первое место в номинации информационных программ на втором Фестивале российских региональных телекомпаний. В этом же году ТК «Эфир» становится членом Национальной ассоциации телевещателей России (НАТ).

Согласно социологическим исследования фонда «Общественное мнение» (Россия) и Международной организации «Российско–американское медиа–партнерство», телекомпания «Эфир» вошла в десятку сильнейших негосударственных телестанций.

Анализ численности персонала*.*

Общая численность Компании на 2010 год составляет 349 человек. Из них 167 (47,85%) мужчин и 184 (52,15%) женщины. Изобразим это на рисунке 2.1.1.



Рис. 2.1.1. Соотношение численности мужчин и женщин в составе компании, %

Соотношение мужчин и женщин почти одинаково. Что в свою очередь хорошо влияет на неформальные связи в организации с положительной стороны, так как здесь нет превосходства какого–либо пола.

Таблица 2.1.2.

Общая численность занятых в разрезе профессионального образования и по составу за 2007–2010 гг. (чел.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Имеют образование | 2007 Факт | 2008 Факт | 2009 Факт | 2010 на 1 декабря |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Всего занятых | 338 | 337 | 338 | 349 |
| Руководители | 29 | 29 | 31 | 31 |
| Высшее профессиональное | 24 | 24 | 26 | 26 |
| Незаконченное высшее | – | – | – | – |
| Среднее профессиональное | 8 | 7 | 7 | 7 |
| Начальное профессиональное | 18 | 18 | 19 | 20 |
| Среднее общее | 23 | 24 | 24 | 24 |
| Основное общее | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Среднее профессиональное | 87 | 84 | 76 | 75 |
| Начальное профессиональное | 4 | 3 | 9 | 7 |
| Среднее общее | 5 | 6 | 6 | 6 |
| Основное общее | – | – | – | – |
| Рабочие | 54 | 54 | 55 | 56 |
| Высшее профессиональное | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Незаконченное высшее | – | – | – | – |
| Среднее профессиональное | 8 | 7 | 7 | 7 |
| Начальное профессиональное | 18 | 18 | 19 | 20 |
| Среднее общее | 23 | 24 | 24 | 24 |
| Основное общее | 3 | 3 | 3 | 3 |

Численности персонала: в 2010 году состав руководителей был 31человек. Численность специалистов 256 человек, из них с высшим профессиональным образованием 158 специалистов. Количество рабочих составило 55 человек, из них двое с высшим образованием.



Рис. 2.1.3. Общая численность персонала ТК «Эфира» за 2007–2010гг. (чел.)

На рисунке 2.1.3. приведена динамика численности персонала за 2007–2010 гг. В 2007 и 2009 гг. одинаковая численность персонала, составляющая 338 человек. В 2008 году по сравнению с 2007 и 2009 годом понижение численности только на одного человека и составило 337 человек. А в 2010 году численность резко идет вверх и составило 349 человек. Это связано с расширением штатов, в связи открытием новых отделов, выпускающих новые телепрограммы.

Чтобы проследить динамику общей численности структуры по годам приведем рисунки 2.1.4., 2.1.5., 2.1.6. (по таблице 2.1.2.) по отдельным видам занятости: руководители, специалисты, рабочие.



Рис. 2.1.4. Численность руководителей за 2007–2010 гг. (чел.)



Рис. 2.1.5. Численность специалистов за 2007–2010гг. (чел.)



Рис. 2.1.6. Численность рабочих за 2007–2010 гг. (чел.)

Из приведенных выше рисунков 2.1.4. – 2.1.6. видно, что численность категорий остается почти на одном и том же уровне. Это говорит о стабильной деятельности организации на протяжении ряда лет, без больших скачков и изменений

Также из приведенных диаграмм можно сделать вывод, что в Компании текучесть кадров за 2007–2010 гг. была очень низкой.

Таблица 2.1.7.

Возрастной состав работников на 01.12.10 г.( чел.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателей | Всего | Категории персонала | | |
| Руководители | Специалисты | Рабочие |
| 1 | Списочная численность работников на 01.01.2010, из них: | 338 | 31 | 252 | 55 |
| 2 | Молодежи 15–29 лет | 77 | – | 67 | 10 |
| 3 | Мужчины 30–54 | 104 | 18 | 67 | 32 |
| 4 | Женщины 30–49 | 110 | 5 | 96 | 6 |
| 5 | Пред пенсионный возраст: Мужчин 55–59лет | 10 | 3 | 5 | 2 |
| 6 | Женщин 50–54 лет | 12 | 2 | 10 | – |
| 7 | Лиц пенсионного возраста: мужчин 60 лет и старше | 5 | 1 | 3 | 1 |
| 8 | Лиц пенсионного возраста: женщин 55 лет и старше | 20 | 2 | 14 | 4 |

Из приведенной таблицы 2.1.7. возрастного состава работников отчетливо прослеживается, что костяк коллектива компании составляет возраст: мужчины от 30 до 54 – 104 человека, из них 18 руководителей, 67 специалистов и 32 рабочих; женщины от 30 до 49 – 110 человек, из них 5 руководителей, 96 специалистов и 6 рабочих. Также хорошим показателем с точки зрения «омоложения» кадров является сравнительно высокая численность молодых сотрудников – 77 человек, в возрасте от 15 до 29 лет.

Состояние системы качества.

В ТК «Эфир» при определении качества произведенной продукции, в данной компании в виде продукции выступают разные телепередачи, пользуются «Правилами эксплуатации технических средств телевидения, радиовещания и телевизионного кинопроизводства» – ПТЭ – 93 разработанные в 1992г АО Всероссийским научно–исследовательским институтом телевидения и радиовещания (АО ВНИИТР). В этих правилах указаны особенности формирования звукового ряда телевизионной программы, оценка технического качества в телевизионном вещании, объективная и субъективная оценка качества и другое.

Используя эти правила в Компании, контроль осуществляют в отделе технического контроля. Отдел состоит из двух штатных единиц. Это главный специалист технического контроля и ведущий специалист технического контроля. Следует отметить, оценку качества они определяют на очень старом оборудовании.

**2.2. Применение стандартов ИСО 9000 в ТК «Эфир»**

Рассмотрим применение стандартов ИСО 9000 на примере ТК «Эфир», которая состоит из последовательных этапов.

1. Демонстрация приверженности руководителя проблемам качества, которая отражается в:

– взгляды на будущее;

– годовой бюджет, выделяемый на решение задачи.

Президент ТК «Эфир» занимает лидирующую позицию.

2. Существует руководящая комиссия для планирования внедрения системы менеджмента качества на основе ИСО 9000.

Председатель комиссии – Президент Компании.

Деятельность комиссии:

– включает в свой состав представителей всех подразделений организации, а также специалистов отдела технического контроля (ОТК);

– располагает необходимыми полномочиями для выработки политики организации в области качества, для рассмотрения хода внедрения и оценки эффективности системы;

– участвует в обучении и повышении квалификации персонала, имеющее непосредственную связь с обеспечением качества. Следует отметить, что ведущий специалист ОТК является молодым дипломированным специалистом, в обучение которого включалось подробное изучение МС ИСО 9000.

3. Наличие координатора работ в области качества.

В обязанности координатора входит:

– отчитываться перед президентом Компании и руководящей комиссией;

– хорошо знать концепции и методы управления качеством, знать деятельность организации;

– обладать умением работать с людьми и быть способным распространять идеологию качества внутри организации;

– координировать процесс сертификации, обеспечивать разработку методик, инструкций и других документов СМК.

4. Существование необходимого уровня осведомлённости сотрудников организации по вопросам качества.

Для этого руководящей комиссией было:

– разработана политика организации в области качества, объявлена и разъяснена сотрудникам;

– организованны курсы обучения для сотрудников;

– обеспечено понимание всеми сотрудниками ролей руководящей комиссии и координатора в области качества.

5. Разработана установленная документация в соответствии с ИСО 9000. Установлены основные функций системы, управление которыми осуществляется с использованием документов, отражающих:

– наиболее важные области деятельности, требующие для своего контроля специально разработанную документацию;

– соответствие существующих в организации систем менеджмента, отвечающих требованиям стандарта серии ИСО 9000.

6. Разработано руководства по качеству.

Координатором по качеству разработано руководство по качеству, которое:

– служит разъясняющим документом для персонала и потребителей;

– является средством обеспечения соответствия существующих систем менеджмента организации требованиям стандарта и внедрения дополнительных систем, охватывающих все области, которые не регламентированы существующими.

7. Участие персонала.

Руководящая комиссия организовывает для персонала соответствующие учебные занятия, направленные на:

– разъяснение целей внедрения системы менеджмента качества и тех преимуществ, которые она даёт;

– разъяснение назначения руководства по качеству;

– разъяснения плана внедрения системы;

– обучение персонала пользованию письменными методиками.

8.Аудит и рассмотрение системы менеджмента качества.

Координатором по качеству составлен график проведения аудитов и назначены сотрудники, которые должны пройти обучение в качестве внутренних аудиторов.

Руководящая комиссия устраивает регулярные рассмотрения хода внедрения системы на всех этапах этого процесса с целью получения ответов на следующие вопросы:

– остаётся ли система менеджмента качества, отвечающей особенностям организации;

– сколько выявлено несоответствий организации требованиям к системам менеджмента качества;

– сколько поступило претензий от потребителей и каковы их причины;

– каковы результаты внутреннего аудита.

9. Сертификация системы менеджмента качества по международным стандартам серии ИСО – 9000.

Здесь ответственным является руководящая комиссия. Она следит за ходом сертификации.

Приведем таблицу 2.2.1. (приложение А), распределения ответственности поэтапно.

Из таблицы видим, что большая часть ответственности ложится на руководящую комиссию, президент компании является лицом принимающим последнее решение.

Таким образом, проанализировав состояние проведения мероприятий по установке качества можно сказать, что в общем, система менеджмента качества соответствует ИСО 9000. Наличие сертификата является важным фактором успеха на многих рынках или даже выхода на них. Оно свидетельствует о принадлежности компании к цивилизованному деловому миру. Поэтому необходимо доработать СМК продукции и услуг, выпускаемых ТК «Эфир» на основе ИСО 9000 с целью повышения конкурентоспособности, а также выхода Компании на новый уровень создания телепередач и услуг.

**Выводы и предложения**

Международные стандарты ИСО вобрали в себя все наиболее рациональное из того, что было накоплено в этой области знаний и практической деятельности в области качества. Стандарт ИСО 9000 – это набор требований по обеспечению управления качеством продукции и услуг. Он описывает базовые принципы построения работы компании, т.е. имеет отношение не к работе отдельных подразделений, отвечающих за контроль качества, а к компании в целом. Цель ИСО 9000 – внести согласованность и объективность в действия системы контроля качества.

У нас в стране этому международному стандарту соответствует Российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2001, в соответствии с ним сертифицируются системы менеджмента качества предприятий и организаций.

В работе автором были рассмотрены теоретические аспекты семейства международных стандартов ИСО 9000, изучено их основное содержание. На примере ТК «Эфир» мы рассмотрели модель использования системы менеджмента качества на основе международного стандарта качества ИСО 9000.

Таким образом, в результате проведенного анализа удалось выяснить, что

Существует масса выгоды от внедрения СМК на основе стандарта ИСО 9000 и сертификации:

– получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерных торгах;

– упрощение и удешевление процесса получения лицензий или разрешений,

повышение имиджа компании в глазах партнеров, инвесторов;

– усовершенствование системы управления и повышение ее эффективности;

– повышение ответственности и дисциплинированности персонала;

– повышение имиджа организации в регионе и отрасли, что очень важно для присутствия на рынке в первых рядах.

С целью устранения недостатков, автором внесены следующие предложения: – умело организованный анализ затрат на качество может стать источником значительной экономии для Компании, а также может повысить имидж предприятия в глазах потенциальных клиентов;

– политика ТК «Эфир», должна быть направлена на достижения высокого качества предоставляемых услуг.

**Список использованной литературы.**

1. Аристов, О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов – М.: Инфра-М, 2004. – 240 с.
2. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. – М.: ИНФРА–М, 2001. – 256 с.
3. Ефимов, В.В., Барт, Т.В. Статистические методы в управлении качеством продукции / В.В. Ефимов, Т.В. Барт. – М. : Кнорус, 2006. – 234 с.
4. Круглов, М.Г., Шишков, Г.М. Менеджмент качества как он есть / М.Г. Круглов, Г.М. Шишков. – М. : ЭКСМО, 2006. – 540 с.
5. Мазур И. И., Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов - 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2005. –142 с.
6. Мишин, В.М. Управление качеством: учебное пособие. –М. : ЮНИТИ, 2000. – 304 с.
7. Медынский В.Г. Инновационный менеджмент: учебник. – М.:ИНФРА – М, 2004. – 300 с.
8. Плетнева Н.П., ИСО 9000 – Помощник руководителя / Менеджмент в России и за рубежом, 2005. – 325 с.
9. Плетнева Н.П., стандарты ИСО 9000 – первая ступень делового совершенства / Менеджмент в России и за рубежом, 2006. – 285 с.
10. Терехова Т.В. ИСО 9001: 2000: Просто и доступно о стандартах ИСО серии 9000. – Н. Новгород: Приоритет, 2007. – 139 с.
11. Управление качеством: учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2006. – 334 с.
12. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент. Учебник, М.: Интел–Синтез, 2000. – 375 с.
13. Хачатуров, А.Е., Куликов, Ю.А. Основы менеджмента качест-ва: учебное пособие/ А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов, – М. : ДиС, 2003. –304 с.
14. Шепелев А.Ю., ИСО 9000 или регулярный менеджмент / Менеджмент в России и за рубежом, 2006. – 368 с.
15. www.cfin.ru
16. www.ИСО9001. ru
17. [www.proteu.ru /](http://www.proteu.ru/) ИСО9000.html

Приложение А

Таблица 2.2.1.

Распределение ответственности в ТК «Эфир».

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование этапа | Подразделения организации и должностные лица | | | | |
| ОТК | Руководящая комиссия | Координатор по качеству | Президент ТК «Эфир» | Внешняя среда |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Демонстрация приверженности руководителя проблемам качества | У |  |  | О |  |
| 2 | Формирование руководящей комиссии для планирования внедрения системы менеджмента качества на основе ИСО 9000. |  |  |  | О |  |
| 3 | Назначение координатора работ в области качества |  | С |  | О |  |
| 4 | Создание необходимого уровня осведомлённости сотрудников организации по вопросам качества |  | О | С | Р |  |
| 5 | Разработка установленной документации | У | О | С | Р |  |
| 6 | Разработка руководства по качеству | П | О | С | Р |  |
| 7 | Обеспечение участия персонала |  | О |  |  |  |
| 8 | Аудит и рассмотрение системы менеджмента качества |  | С | О | Р |  |
| 9 | Сертификация системы менеджмента качества |  | П |  |  | О |

Примечание: О – отвечает за выполнение данной функции, организует ее исполнение подготавливает и оформляет необходимый документ; П – предоставляет исходные данные, информацию, необходимые для выполнения данной функции; У – участвует в выполнении данной функции, визирует подготовленный документ; С – согласовывает подготовленный документ и информацию по функции; Р – принимает решение, утверждает, подписывает документ.