**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОУ ВПО**

**УФИМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА**

*Кафедра «Региональная экономика и управление »*

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

По дисциплине «Управление качеством»

### На тему: «Стандартизация в управлении качеством»

Выполнила: студентка

гр. ГЗК-32 Шифр № 08.01.121

Шаяхметова И. Р.

Проверил преподаватель

Габбасов Р. А.

УФА-2011

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ …………………………………………………………..………….. 3

1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ …….. 4

1.1. Сущность процессов стандартизации ……………………………… 4

1.2. Система стандартизации России …………………………………..... 5

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ ………………..….. 9

# 3. СИСТЕМА МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ …………….………… 11

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……………………………………………………………..…. 20

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ …………………………… 21

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность** данной темы состоит в том, что стандартизация является инструментом обеспечения качества продукции, работ и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности.

Отставание национальных систем стандартизации во многом предопределило те трудности, которые испытывают отечественные предприятия в условиях современной конкуренции не только на внешних рынках, но и на внутреннем.

Стандарт – это образец, эталон, модель принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов. Как нормативно-технический документ стандарт устанавливает комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждается компетентным органами.

Итак, переход страны к рыночной экономике с присущей ей конкуренцией, борьбой за доверие потребителей заставляет специалистов коммерции шире использовать методы и правила стандартизации в своей практической деятельности для обеспечения высокого качества товаров, работ и услуг.

**Цель** данной работы является понять сущность и значимость стандартизации в управлении качеством.

Согласно поставленной цели в работе решались следующие **задачи**:

1) рассмотреть сущность процессов стандартизации;

2) рассмотреть систему стандартизации России и международных стандартов;

3) изучить установленную ответственность за нарушение обязательных требований государственных стандартов;

**Объектом** исследования является стандартизация в управлении качеством. **Предметом** являются принципы и показатели стандартизации.

**1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

**1.1. Сущность процессов стандартизации**

Важным элементом в системах управления качеством изделий является *стандартизация –*нормотворческая деятельность, которая находит наиболее рациональные нормы, а затем закрепляет их в нормативных документахтипа стандарта, инструкции, методики и требований к разработке продукции, т.е. это комплекс средств, устанавливающих соответствие стандартам.

Стандартизация является одним из важнейших элементов современного механизма управления качеством продукции (работ. услуг).

     По определению Международной организации по стандартизации  (ИСО) стандартизация – это установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности  для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности.

*Стандарт* *–*это нормативно-технический документ по стандар­тизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом. Стандарты представляются в виде документов, содержащих опреде­ленные требования, правила или нормы, обязательные к исполнению*.*Это также основные единицы измерения или физические константы (например, метр, вольт, ампер, абсолютный нуль по Кельвину и т.д.). К стандартам относятся все предметы для физического сравнения: государственные первичные эталоны единицы длинны, массы, силы и т.д.

Стандартизация - это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.

Стандартизация  влияет на улучшение качества продукции путем комплексной разработки стандартов на сырье, материалы. Полуфабрикаты, комплектующие изделия, оборудование, оснастку и готовую продукцию, через установление в стандартах технологических требований и показателей качества, единых методов испытаний  и средств контроля.

**1.2. Система стандартизации России**

Деятельность в области стандартизации в России регламентируется законом  РФ «О стандартизации».

      Основными результатами деятельности по стандартизации должны быть повышение степени соответствия продукта (услуги), процессов их функциональному назначению, устранение технических барьеров в  международном товарообмене, содействие научно-техническому прогрессу и сотрудничеству в различных областях.

      Цели стандартизации можно разделить на общие и конкретные.

К о б щ и м   ц е л я м  в российской стандартизации относятся разработка норм, требований, правил, обеспечивающих:

* Безопасность продукции, работ, услуг для жизни и здоровья людей, окружающей среды и имущества;
* Совместимость и взаимозаменяемость изделий;
* Качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития научно-технического прогресса;
* Единство измерений;
* Экономию всех видов ресурсов;
* Безопасность хозяйственных объектов, связанную с возможностью возникновения различных катастроф (природного и техногенного характера) и чрезвычайных ситуаций;
* Обороноспособность и мобилизационную готовность страны.

К о н к р е т н ы е   ц е л и   стандартизации относятся  к определенной области деятельности, отрасли производства товаров и услуг, конкретному виду продукции, предприятию и т.п.

    Объект (предмет) стандартизации – продукция, процесс или услуга, для которых разрабатываются требования, характеристики, параметры, правила и т. д.

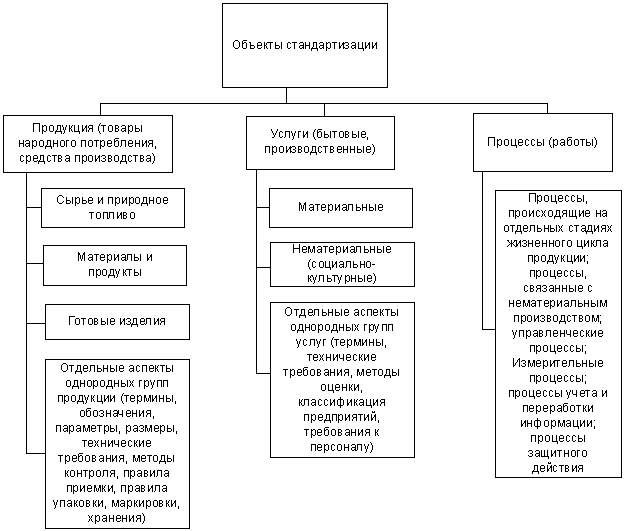


Рис.5.1. Классификация объектов стандартизации

    Область стандартизации – совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации. Например, машиностроение является областью стандартизации, а объектами стандартизации в машиностроении могут  быть технологические процессы, типы двигателей, безопасность  и экологичность машин и т. д .

     Стандартизация осуществляется на разных уровнях:

международная, региональная, национальная, отраслевая.

Нормативные документы по стандартизации в РФ установлены Законом РФ «О стандартизации». К ним относятся:

* Государственные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р);
* Применяемые в соответствии с правовыми нормами международные, региональные стандарты, а также правила, нормы и рекомендации по стандартизации;
* Общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации (ОКТЭСИ) – официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.
* Отраслевой стандарт (ОСТ);
* Стандарты предприятий и объединений предприятий (СТП);
* Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений (СТО);
* До настоящего времени действуют еще и стандарты СССР, если они не противоречат законодательству РФ.

Кроме стандартов нормативными документами являются также ПР – правила по стандартизации, Р – рекомендации по стандартизации, ТУ – технические условия.

    Особое требование предъявляется к нормативным документам на продукцию, которая согласно российскому законодательству подлежит обязательной сертификации. В них должны быть указаны те требования к продукции  (услугу), которые подтверждаются посредством сертификации, а также методы контроля (испытаний), которые следует применять для установления соответствия, правила маркировки и виды сопроводительной документации.

    К требованиям безопасности в стандартах относят: электробезопасность, пожаробезопасность, взрывобезопасность, радиационную безопасность, предельно допустимые концентрации химических и загрязняющих веществ; безопасность при обслуживании машин и оборудования; требования к защитным средствам и мероприятиям по обеспечению безопасности (ограждения, ограничители хода машин, блокирующие устройства, аварийная сигнализация и т.п.).

     В стандартах на отдельные виды продукции могут быть приведены такие характеристики,  как  класс опасности; допустимые уровни опасных и вредных факторов производства, возникающих при работе оборудования; действие вещества на человека и т. п.

    Стандарты указывают все виды и нормы допустимой опасности конкретного продукта или группы однородной продукции. Они разработаны с расчетом на безопасность объекта стандартизации в течение всего периода его использования (срока службы).

Технические условия  (ТУ) разрабатывают предприятия и другие субъекты хозяйственной деятельности в том случае, когда стандарт создавать нецелесообразно. Объектом ТУ может быть продукция разовой поставки, выпускаемая малыми  партиями, произведения художественных промыслов и т. п. ТУ рассматриваются как нормативные документы, если на них есть ссылка в контрактах или договорах на поставку продукции. Существуют специальные требования к их согласованию и принятию.

Общероссийские классификаторы необходимы для решения проблемы согласованности межведомственных потоков информации.

*Органы и службы стандартизации* – организации, учреждения, объединения и их подразделения, основной деятельностью которых является осуществление работ по стандартизации или выполнение определенных функций по стандартизации. Органы по стандартизации – это органы, признанные на определенном официальном уровне, основная функция которых заключается в руководстве работами по стандартизации.

Национальным органом по стандартизации в России является Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии  - Госстандарт России.

Госстандарт России – специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации.

Председатель Госстандарта является главным государственным инспектором Российской Федерации по надзору за государственными стандартами и обеспечением единства измерений. В ведении Госстандарта находятся государственные инспекторы по надзору за государственными стандартами и обеспечением единства измерений, а также центры по стандартизации, метрологии и сертификации, предприятия, учреждения, учебные заведения и иные организации.

Госстандарт РФ ведет Федеральный информационный фонд стандартов, общероссийских классификаторов технико-экономической информации, международных (региональных стандартов), правил, норм и рекомендаций  по стандартизации, национальных стандартов зарубежных стран.

**2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ**

  Факты несоблюдения  обязательных требований государственных стандартов нередко выявляются  при проведении государственного контроля и надзора. Ответственность в таких случаях устанавливается в форме выдачи  различных предписаний, а также в форме наложения штрафов.

  Указанные меры воздействия применяются на основании специальных актов проверок, которые должны содержать конкретные сведения о нарушениях обязательных требований государственных стандартов. Акты проверок должны быть оформлены в полном соответствии с действующим порядком. Предписания выдаются главными государственными инспекторами и государственными инспекторами  по надзору за государственными стандартами. Постановления о наложении штрафов принимаются главными государственными инспекторами  по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений.

      Если установленные нарушения можно устранить непосредственно в ходе проверки, то предприятию выдаются предписания об устранении выявленных нарушений.

    Если путем выполнения специальных корректирующих мероприятий обнаруженные нарушения можно устранить в конкретно установленные сроки, то предприятиям  выдаются предписания о приостановке реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации) проверенной продукции, не соответствующей обязательным требованиям государственных стандартов.

    Если выявленные нарушения практически невозможно устранить, то предприятиям выдаются  предписания о запрете реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации) проверенной продукции, не соответствующей обязательным требованиям государственных стандартов.

    Если предприятия  уклоняются от предъявления своей продукции для проверки, то им выдаются предписания о запрете реализации этой продукции.

     Предписания о запрете реализации импортной продукции и оказания импортных услуг, не соответствующих обязательным требованиям государственных стандартов или не прошедших государственную регистрацию в соответствии с законодательством РФ, до  проведения такой регистрации выдаются при невозможности устранения нарушений, либо если они подлежат государственной регистрации.

За нарушение выданных вышеупомянутых предписаний к предприятиям применяются штрафы.

Величина штрафа устанавливается в размере стоимости продукции, реализованной в нарушение предписаний за весь период, в течение которого нарушались эти предписания.

Дела о наложении штрафов рассматриваются в срок не более 15-ти дней главными государственными инспекторами по надзору государственными стандартами и обеспечению единства измерений. Предприятие, получившее постановление о наложении штрафа, обязано в течение 30-ти дней перечислить 80% штрафа в бюджет соответствующего уровня, 20% - на расчетный счет территориального органа Госстандарта,  принявшего решение о наложении штрафа.

Обжаловать постановление о наложении штрафа можно в течение 15 дней со дня его вынесения.

# 3. СИСТЕМА МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ

В ряде стран национальные стандарты по управлению качеством существуют с середины 70-х г. ХХ в. В первую очередь, они разрабатывались и применялись в целях обеспечения качества на этапах проектирования и производства в важнейших отраслях промышленности – авиации, космо­навтике, производстве военной техники и т.д.

Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, Техническим комитет ИСО/ТК176 (ИСО – Международная организация по стандартизации) осуществляет методологическую и методическую работу в области межнациональных проблем стандартизации. Членами этой организации являются национальные органы и эксперты из стран всех регионов мира, крупных и малых, промышленных и развивающихся. ИСО разрабатывает стандарты и руко­водства, которые повышают ценность организаций всех типов и способ­ствуют более свободной и беспристрастной торговле между странами, разработал и в 1987 г. опубликовал первые пять стандартов ИСО серии 9000. Помимо этого был разработан словарь терминов и их определений в области обеспечения качества — МС ИСО 8402.

В настоящее время широкое распространение получили междуна­родные стандарты ИСО серии 9000, которые вместе с терминологи­ческим стандартом ИСО 8402 отражают концентрированный мировой опыт управления качеством. Это стандарты:

·  МС 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества»;

·  МС 9001 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;

·  МС 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;

·  МС 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;

·  МС 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания»;

·  МС 8402 терминологический стандарт.

В 1994 г. вышла новая версия этих стандартов, которая расширила в основном стандарт МС 9004 версиями МС9004-1, -2, -3, -4, большее внимание, уделив вопросам обеспечения качества программных продуктов, обрабатываемым материалам, услугам.

На взаимоотношения поставщиков и потребителей оказывает сильное влияние сертификация систем качества на соответствие стандартам ИСО 9000.

*Главная целевая установка* систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000, – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это. Соответственно механизм системы, применяемые методы и средства ориентированы на эту цель.

Во многих случаях наличие у предприятия сертификата на систему качества стало одним из основных условий его допуска к тендерам по участию в различных проектах. Широкое применение сертификат на систему качества нашел в кредитовании и страховом деле: так как его наличие свидетельствует о надежности предприятия, то предприятию часто предоставляются льготные условия кредитования и страхования.

В 2000 г. Техническим комитетом ИСО/ТК176 был разработан комплекс стандартов «Менеджмент качества и обеспечения качества», который аннулировал и заменил ИСО 8402.

Структура комплекса стандартов, изданных ИСО в 2000 г. приведена на рис. 5.3.



##### Рис. 5.3. Структура комплекса стандартов ИСО 9000:2000

Учитывая прогрессивный характер международных стандартов, их регулирующую роль при выходе на международный рынок, отметим, что эти стандарты – ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004 – приняты в России для прямого использования в следующем виде:

ГОСТ Р ИСО 9000-2001 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ Р ИСО 9001-2001 – «Системы менеджмента качества. Требо­вания»;

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 – «Системы менеджмента качества. Рекомен­дации по улучшению деятельности».

Кроме этих стандартов к серии стандартов ИСО 9000 относятся следующие:

ИСО 10012 – «Система управления измерением»;

ИСО 10013:1995 – «Руководящие указания по разработке руководств по качеству»;

ИСО 10015:1999 – «Менеджмент качества. Руководящие указания по подготовке кадров»;

ИСО/ТО 10017:1999 – «Методические указания по статистическим методам в ИСО 9001:1994».

Кроме того, был разработан комплекс стандартов серии ИСО 14000, устанавливающих требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции. В них существенно возросло влияние гуманистической составляющей качества, усиливается внимание к удовлетворению разнообразных потребностей персонала компаний.

Согласно новой редакции стандартов ИСО серия 9000:2000, *система менеджмента качества*– это управляющая система, используемая руководством и менеджментом компании для решения внутренних задач управления, подкрепленная соответствующей организационной структурой, подходами, процессами, ресурсами. Во главу угла ставится цель существования компании, которая разрабатывает систему стратегического планирования и средства реализации планов в течение года с действиями по внедрению изменений и управлением процессами и ресурсами. Система менеджмента качества всегда должна быть составной частью общей системы управления и руководства организацией.

Стандарт ИСО 9001:2000 может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, с целью оценки организации выполнения требований потребителей и своих собственных.

*Отличия новой версии:*

1. На переднем плане стоят вопросы определения ожиданий клиента и его удовлетворенность;

2. В большей степени подчеркивается ответственность руководства;

3. Стандарт направлен на реальные процессы в деятельности предприятия;

4.  Улучшена возможность интеграции с другими системами (например, с системой управления охраной окружающей среды в соответствии со стандартом ИСО 14001);

5.  Улучшена возможность применения стандартов любыми компаниями, независимо от их размеров, отрасли или продукции;

6. Появилось требование измерять удовлетворенность клиента;

7. Выдвинуты новые требования, касающиеся управления ресурсами;

8. Устранена путаница с применением некоторых терминов. В новых стандартах термин «поставщик» заменен на термин «организация», «субподрядчик» на «поставщик», «получатель продукта» (по-старому «потребитель») назван «заказчик».

Для иллюстрации современных принципов менеджмента качества приведем выдержки из ГОСТ Р ИСО 9001-2001:

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо выбрать направление ее развития и обеспечить управление систематически и прозрачным способом. Для этого при разработке стандартов ИСО 9000 (2000г.) были определены восемь принципов управления качеством. Эти *восемь принципов менеджмента качества* направлены на то, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации:

*1. Ориентация на потребителя.*

*2. Лидерство руководителя.*

*3. Вовлечение работников.*

*4. Процессный подход.*

*5. Системный подход к менеджменту.*

*6. Постоянное улучшение.*

*7. Принятие решений, основанных на фактах.*

*8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.*

Стандарт направлен на применение процессного подхода на всех стадиях жизненного цикла для повышения удовлетворенности потребителей. Преимущество процессного подхода заключается в непрерывности управ­ления, которое он обеспечивает на стыке между отдельными процессами, начиная от организации процесса, ответственности руководства, менеджмента ресурсов, процессов жизненного цикла продукции до измерения, анализа и улучшения, где потребители играют существенную роль.

Стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004 разработаны как согласованная пара стандартов для дополнения друг друга. Их можно применять независимо, т.к., хотя у них различные области применения, они имеют аналогичную структуру. ИСО 9001:2000 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения организациями в целях сертификации или заключения контрактов. ИСО 9004:2000 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, чем ИСО 9001. ИСО 9004 рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых преследует цель постоянного улучшения деятельности. Данный стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

Сравнивая стандарты, важно видеть различия: так, ИСО 9000:94 направлены на обеспечение качества, а стандарт ИСО 9000:2000 направлены на менеджмент качества. Для примера приведем некоторые отличия между стандартами ИСО 9000:94 и 9000:2000 – табл. 5.1.

Таблица 3.1

Различия между стандартами

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСО 9000:94** | ИСО 9000:2000 |
| Обеспечение удовлетворения определенных требований потребителя. | Понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителя. Измерение удовлетворенности потребителя и действия в соответствии с их результатами. |
| Установление политики и проверя­емых целей, распространение поли­тики на всю организацию, обеспече­ние ресурсами и создание обстанов­ки, способствующей качеству. | Создание видения пути и разделяемых ценностей. Установление вызывающих показателей и целей и разработка стратегий их достижения. Тренировка людей, оказание им поддержки и делегирование полномочий. |
| Установление уровней компетентности, обучение и повышение квалификации персонала. Достижение ясности в полномочиях и ответственности. | Создание персональной собственности на показатели и цели организации с помощью опыта и знаний людей и благодаря обучению достичь вовлечения их в оперативные решения и в процесс совершенствования. |
| Создание, управление и обслуживание документированных процессов. | Явное установление внешних и внутренних потребителей и поставщиков процессов. Сосредоточение на использовании ресурсов в действиях процессов, что ведёт к эффектив­ному использованию людей, оборудования, методов и материалов. |
| Создание и поддержание в рабочем состоянии подходящей и эффективной документированной системы качества | Выявление множества процессов в некоторой системе. Понимание их внутренних взаимосвязей. Оценивать процессы по организационным показателям и цепям. Сравнивать результаты с основными задачами. |

В 1993 г. в рамках ИСО был создан ТК-207 «Управление ох­раной окружающей среды» (Environmental management), который в 1996 г. принял комплекс стандартов ИСО серии 14000 для построения эффективной системы управления окружающей средой и менеджмента экологическими аспектами деятельности предприятий. Основополагающим стандартом серии ИСО 14000 является стандарт ИСО 14001:1996 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению». В семействе стандартов данной серии отражены следующие аспекты в области управления окружающей средой:

·  термины и определения;

·  системы экологического менеджмента;

·  экологический аудит и исследования в области экологии;

·  оценка продукции на различных стадиях жизненного цикла;

·  экологическая маркировка продукции.

Как и стандарты серии ИСО 9000:2000, данная группа стандартов применима к предприятиям различных форм, размеров и видов деятельности и может быть использована в государствах с самыми различными географическими и политическими условиями. В отличие от других природоохранных стандартов семейство ИСО 14000 не регламентирует количественные показатели воздействия предприятий на окружающую среду. Основное содержание их сводится к содействию организации системы экологического управления предприятием.

При подготовке стандартов серии ИСО 9000:2000 одним из требований стала их согласованность и совместимость со стандартами в области управления окружающей средой в интересах сообщества пользователей. Стандарты в области обеспечения качества не содержат конкретных требований к другим системам менеджмента: управление охраной окружающей среды или управление профессиональным здоровьем и безопасностью на предприятии. Однако они позволяют согласовать собственную систему управления качеством с другими системами менеджмента в рамках одной организации.

Работа в области совместимости стандартов серий ИСО 9000 и ИСО 14000 ведется по следующим основным направлениям:

единство терминологии стандартов;

совместимость систем управления качеством и охраной окружающей среды в рамках одной организации;

проведение совместных проверок и аудита систем качества и окружающей среды.

Системы управления на основе стандартов серии ИСО 14000 требуют пересмотра функционирования всех объектов предприятия, так или иначе связанных с воздействием на окружающую среду. Поэтому разработка и внедрение таких систем во многом перекликается с элементами построения системы управления качеством. В справочном Приложении А к стандарту ИСО 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001) приводится соответствие элементов данного стандарта элементам стандарта ИСО 14001 (ГОСТ Р ИСО 14001-98). Следует выделить следующие основные группы элементов:

политику организации в области управления качеством (охраны окружающей среды);

цели, задачи, планирование деятельности организации;

измерение, анализ и улучшение;

корректирующие и предупреждающие воздействия;

анализ со стороны руководства;

структуру и ответственность;

мониторинг и измерение;

постоянное улучшение.

Все перечисленные аспекты необходимы при внедрении как системы управления качеством, так и системы управления окружающей средой. Обе системы призваны улучшать имидж организации, ориентировать ее деятельность на потребителя, снижать полную себестоимость ее товаров и услуг, обеспечивать устойчивые конкурентные преимущества на рыночном пространстве.

Получение сертификата в области управления охраной окружающей среды, как и сертификация предприятия на стандарты серии ИСО-9000, не является гарантией успеха и пропуском в мир высоких прибылей и доверия потребителя. Только каждодневная работа всей организации в соответствии с принципами, заложенными в стандарты, обучение персонала и постоянное совершенствование деятельности смогут стать залогом будущего успеха.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

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

Совершенствование системы стандартизации, применение международных стандартов – неплохая предпосылка для создания предприятием систем обеспечения качества, способных значительно повысить конкурентоспособность отечественной продукции.

Хотя международные рекомендации по стандартизации не являются обязательными для всех государств, однако соответствие продукции нормам международных стандартов определяет ее стоимость и конкурентоспособность на международном рынке. Применение международных стандартов качества открывает обширные возможности для выхода российских предприятий на международный рынок.

Стандартизация является ключевым фактором поддержки ряда направлений государственной политики, таких как конкуренция, внедрение инноваций, устранение торговых барьеров, расширение торговли, защита интересов потребителей, защита окружающей среды и многих других направлений.

Стандартизация, совмещаемая с законодательством, способствует более эффективному техническому регулированию на государственном уровне.

Международная стандартизация позволяет сэкономить время и средства необходимые для разработки национальных стандартов. Таким образом, развитие международной стандартизации предопределяет развитие мировой торговли.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ИСО 14001 "Системы менеджмента качества окружающей среды. Общие требования и рекомендации по использованию".

2. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО. Свиткин М. З., Мацута В. Д., Рахлин К. М. - СПб.: Изд-во СПб картфабрики ВСЕГЕИ, 2008. - 403 с.

3. Пашков Е. В. Международные стандарты ИСО 14000. Основы экологического менеджмента. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2007.-464 с.

4. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. - СПб:СПбГУИТМО, 2007. - 144 с.

# 5. Управление качеством. Учебник / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин и др.; Под ред. Доктора экономических наук, профессора Ильенковой С. Д. М.: ЮНИТИ, 2005

6. Управление качеством продукции на основе ИСО 9000. Уч. пособие/Вакулич Е. А., Лапидус В.А. и др., Самара 2006

7. Хедлунд Б. Внедрение стандартов ИСО серии 9000 в шведской промышленности//Стандартизация, управление качеством и единый европейский рынок. М., 1999, с. 35.

8. Экологическая сертификация. А. А. Соловьянов, А. С. Пешков//Стандарты и качество, 2002 № 5. с 33-36