

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»

Институт экономики
Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством
Кафедра экономики и информационных технологий

Допустить к защите



Заведующий кафедрой

Газетдинов М.Х.

«1» июня 2020г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Совершенствование менеджмента качества в акционерном обществе
«Казанский Жировой Комбинат»

Обучающийся:



Султанов Умиджан Бахтиярович

Руководитель:

к.э.н., доцент

Гатина Фарида Фаргатовна

Рецензент:

к.э.н., доцент

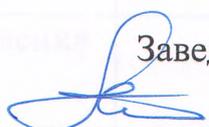
Исхаков Альберт Тагирович

Казань 2020

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством
Кафедра экономики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой



Газетдинов М.Х.
«07» декабря 2018г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу
Султанова Умиджана Бахтияровича

1. **Тема работы:** Совершенствование менеджмента качества в акционерном обществе «Казанский Жировой Комбинат»
2. **Срок сдачи выпускной квалификационной работы** «1» июня 2020г.
3. **Исходные данные к работе:** специальная и периодическая литература, годовые отчетности организаций, нормативно-правовые документы, результаты личных наблюдений и разработок
4. **Перечень подлежащих разработке вопросов:** организационно-экономическая характеристика АО «Казанский Жировой Комбинат»; анализ системы качества и производства в организации и оценка влияния факторов на современное состояние рассматриваемых вопросов; общие направления и конкретные рекомендации по совершенствованию управления качеством в АО «Казанский Жировой Комбинат».
5. **Перечень графических материалов:** _____
6. **Дата выдачи задания** «07» декабря 2018г.

Руководитель

Задание принял к исполнению



Ф.Ф. Гатина

У.Б. Султанов

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Сроки выполнения	Примечание
ВВЕДЕНИЕ	15.04.19	<i>выполнено</i>
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ	15.04.19	<i>выполнено</i>
1.1. Сущность качества продукции		
1.2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством		
2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"	15.10.19	<i>выполнено</i>
2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия		
2.2. Система управления качеством продукции на предприятии		
3. ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"		
3.1. Основные направления улучшения системы управления качеством на предприятии	15.04.20	<i>выполнено</i>
3.2. Эффективность предложенных мероприятий		
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	10.05.20	<i>выполнено</i>
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	10.05.20	<i>выполнено</i>

Обучающийся

Руководитель



У.Б. Султанов

Ф.Ф. Гатина

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ.....	7
1.1. Сущность качества продукции	7
1.2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	17
2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"	23
2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	23
2.2. Система управления качеством продукции на предприятии.....	31
3. ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"	38
3.1. Основные направления улучшения системы управления качеством на предприятии.....	38
3.2. Эффективность предложенных мероприятий.....	41
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ЛИТЕРАТУРЫ.....	54
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	58

ВВЕДЕНИЕ

Конкурентоспособность страны зависит в первую очередь от конкурентоспособности продукции, как на внутреннем, так и на международном рынках. Конкурентоспособной является продукция, обладающая высоким уровнем качества при относительно невысокой цене.

Актуальность выбранной темы выпускной квалификационной работы определяется тем, что управление качеством является одной из ключевых функций как корпоративного, так и проектного менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия.

В любой стране сегодня успешное решение вопросов качества определяется как определяющее непосредственное экономическое состояние. Ключевые направления управления качеством отданы человеку. Таким образом, для понимания вопросов управления качеством, соответствующих методикам, самое главное, является важной задачей построение определенных способов мышления для руководителей всех отраслей. Внедрение системы качества, соответствующей нормативной программе качества стандарта ИСО 9000, является инструментом успешного решения проблем качества на уровне предприятия и организации. Этот сертификат одобрения является необходимым условием конкурентоспособности продукции, производимой в рыночных условиях.

Потребности постоянно повышаются, и, следовательно, уровень качества выпускаемой продукции также должен соответствовать возрастающим потребностям. Только те фирмы и предприятия могут рассчитывать на выживание и получение прибыли, которые уделяют значительное внимание вопросам обеспечения и управления качеством продукции.

При внедрении тотального управления качеством главным приоритетом в работе предприятия является уровень качества продукции. А это гарантирует стабильность требуемого качества и конкурентоспособность продукции и предприятия в целом.

Но конкурентоспособность не означает, что мы производим только самые качественные продукты. Уровни качества могут варьироваться в зависимости от конкретных групп потребителей (сегментов). Следует иметь в виду, что высококачественная продукция стоит очень дорого. И это не дешево для всех пользователей. Поэтому очень важно производить продукты, учитывающие ценность их использования для различных групп пользователей.

Таким образом, производство продукта имеет определенный социальный адрес пользователя с учетом (направленности на его доход и ценность и т. д.).

Цель выпускной квалификационной работы состоит в определении путей повышения эффективности управления качеством в АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ".

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы управления качеством на предприятии;
- оценить уровень управления качеством продукции в АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"
- определить основные направления совершенствования менеджмента качества в акционерном обществе «Казанский Жировой Комбинат»

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

1.1. Сущность качества продукции

Цель любого бизнеса или организации-удовлетворить потребности своих клиентов. Превращаются в высококачественную продукцию и приносят предприятиям доход, доступный только для удовлетворения потребностей потребителей. В то же время существует множество факторов, которые повлияли на их создание во время качества и продукта, и поэтому очень важно, чтобы качество проектирования, производства и доставки продуктов потребителям продукта создавало управление и жизненные циклы и стабильность.

Это зависит от пользователя, чтобы выбрать наиболее подходящий выбор продукта. Мотивация рыночного спроса, которая представлена продукцией многих производителей, основана на максимальном потребительском эффекте. Именно дизайн становится основным рыночным спросом на рынке.

Важно понимать суть ключевых определений в области качества и коммуникации друг с другом.

В последние несколько десятилетий восприятие понятия "качество" изменилось: в начале 60-х годов этот период означал "соответствие техническим требованиям"; в середине 80-х годов понятие "качество" включало в себя совокупность продуктов, способных удовлетворить существующие и ожидаемые потребности; а затем в течение 90-х годов определение понятия "качество" выработало более общее понятие.

Международная организация по стандартизации ИСО в стандартах ИСО серии 9000:2000 определяет понятие качества на современном уровне.

Качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям.

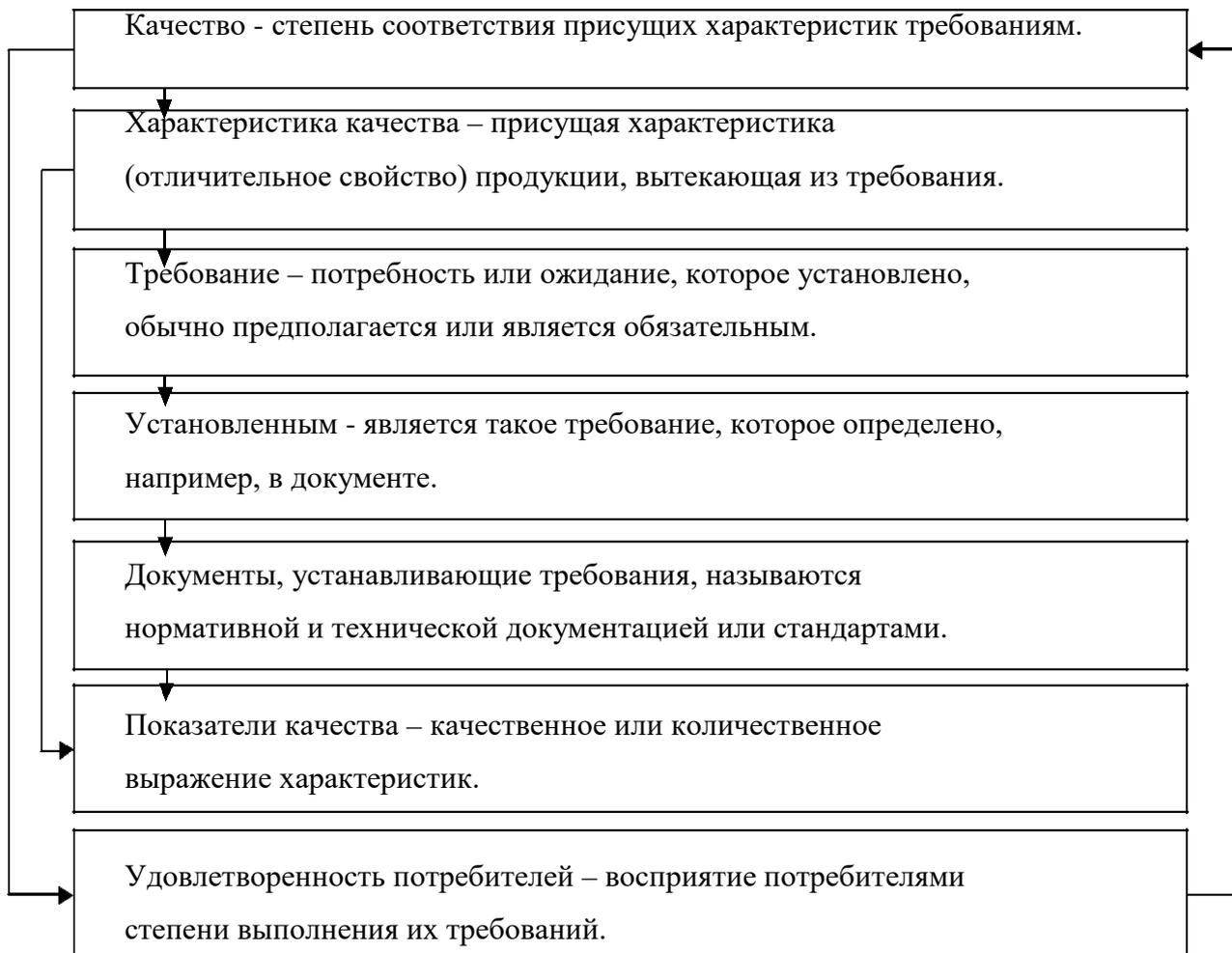


Рисунок 1 - Взаимосвязь основных определений и понятий в области качества

Для продуктов: качество является сочетание характеристик и характеристик продукта или услуги, которые способны удовлетворить существующие и ожидаемые потребности.

Управление качеством является частью системы менеджмента качества, разработанной для удовлетворения требований к качеству (продукции, процессов, систем). Это понимание состоит из шагов по созданию продукта или услуги.

Менеджмент качества - это организованные усилия по управлению и управлению организациями, связанными с качеством. Одним из таких

подходов является привлечение сотрудников к решению проблем качества и завершению процесса повышения качества продукции и услуг.

Рассматривая понятие качества как социально - экономическую категорию, необходимо учитывать отдельные аспекты этого понятия:

Национальный аспект. Он связан с характерными национальными чертами характера и менталитета, влияющими на уровень стандартных требований, к уровню качества отдельных компонентов аутпотребностей и инпотребностей населения той или иной страны. Этот аспект проявляется в различных подходах к формированию политики качества и национальном образе мышления в области качества. Так, если для американских фирм характерна ориентация управления качеством на получение максимальной прибыли, то для японских фирм управление качеством осуществляется с целевой функцией максимального увеличения доли фирмы на рынке, несмотря на некоторые первоначальные потери части возможной прибыли.

Политический аспект. В связи с тем, что качество определяет конкурентоспособность предприятий, а в конечном итоге - устойчивость и конкурентоспособность экономики страны, это естественным образом отражается на уровне доходов населения, уровне безработицы и т.д. Таким образом, успехи в сфере обеспечения качества в той или иной стране оказывают непосредственное влияние, как на внутривнутриполитическую ситуацию, так и на международный политический статус государства.

Вместе с этим политическая ориентация страны оказывает влияние на национальную систему планирования, производства и распределения продукции. В зависимости от политической ориентации страны могут формироваться две различных модели национальной структуры мотивации в области обеспечения качества.

Для стран с политической ориентацией на демократические принципы отличие от стран с тоталитарной моделью власти характерно наличие частной собственности на средства производства, локальное планирование производства, использование рыночных механизмов

регулирования экономики и конкурентных механизмов управления в области политики качества.

Тоталитарные политические системы приобретаются странами методами производства и определяются в соответствии с моделью мировых систем планирования производства, качества продукции и управления политикой качества. Гарантии качества в зависимости от проверенной модели ориентации государства и желаний в отрасли само восприятие качества в значительной степени меняется. Концентрированная система управления экономикой учитывает мнение пользователя и определяется широким восприятием рыночной системы и ее качеством.

Технические вопросы является инженерное, технологическое развитие и система контроля качества являются взаимосвязанными свойствами. С другой стороны, существует предпосылка для разработки продуктов и систем обеспечения качества для всех компонентов человеческой жизни, ведущих к совершенствованию науки и техники и характеризующих их. Качественные продукты, высококачественная коммуникация, образование, системы развития личности, внешняя среда и системы охраны здоровья призваны быть более эффективными в защите научно-технического прогресса и в обеспечении более мощного, справедливого развития человеческого общества.

Социальный аспект. Этот феномен принято рассматривать с двух позиций. С одной стороны, высокое качество удовлетворения ин потребностей повышает уровень образованности и интеллектуального развития людей, способствует повышению уровня национального благосостояния, чем влияет на формирование социальной среды и повышения социального статуса государства. Так, например, понятие «развитая страна» связано в сознании людей с возможностями этой страны обеспечить производство конкурентоспособной высококачественной продукции (продуктов, товаров, услуг) и с высоким социальным уровнем нации. С другой стороны, социальный уровень индивида оказывает

существенное влияние на качество его труда. В этой ситуации характеристикой потенциальных возможностей производителей в области обеспечения качества является уровень культуры производства, поскольку известно, что высококачественные продукты человеческого труда есть производная от высокой культуры индивидуумов, занятых в производстве. Это подтверждает опыт японских предприятий, менеджерам которых характерны представления о том, что высококачественная продукция, создаваемая трудом человека, является своего рода произведением искусства.

Экономического значения – это качество тесно связано с экономикой. Она учитывает всю необходимую экономическую значимость, если принятое решение принимается по критериям обеспечения качества, программы контроля качества и контроля качества с течением времени, и гарантирует, что финансовые эффекты производителя будут удовлетворены в соответствующий период. Таким образом, понятие качества рассматривается как экономическая классификация. Конечно, при всем этом мы сможем подтвердить это заявление.

Моральная проблема является феноменом саморазвитие и обучение в области инотропной, что квалифицирует качество и качество жизни при наличии того, что характеризуется моральным вопросом мнения о работе инструмента путем повышения мировой работы Автотранса, что удовлетворяет качеству используемых продуктов и по качеству. Если некачественная и некачественная продукция порождает ресурсы, энергию, неудовлетворенность и материальные потери, то можно говорить о нынешнем состоянии трудовой аморальности, которая дала бы такие результаты.

Рассмотрение основных аспектов понятия качества как социально – это экономической категории показывает важность решения проблемы управления качеством. Предприятия и организации всех форм собственности должны направлять свою деятельность на удовлетворение

потребностей потребителей. Продукция, поступающая на рынок товаров, может быть реализована, если ее качество соответствует требованиям потребителей, в этом случае она становится товаром, а предприятие получает экономический эквивалент в виде дохода. Если же изготовленная продукция не востребована потребителями, то есть не находит сбыта, то она не приносит предприятию экономического дохода, так как остается не реализованной. Следовательно, предприятию должно быть выгодным производить качественную продукцию, которая соответствует потребностям потребителей. Потребители являются основными арбитрами оценки работы предприятий, поэтому важно, чтобы продукция или услуги соответствовали их требованиям.

Клиенты должны удовлетворять текущие и ожидаемые потребности существующих продуктов и услуг, предлагаемых потребителем. Когда продукция или услуги не требуют удовлетворения потребностей потребителей, предприятия ограничивают возможность создания собственных затрат и обеспечивают дальнейшее развитие производства. В рыночных условиях каждая компания заинтересована в продаже своей продукции, которую может успешно реализовать, если она находится на высоком уровне качества. В рыночной экономике качество рассматривается с точки зрения потребителя, а не производителя, с точки зрения командно-контрольной экономики.

Объектами управления качеством являются продукция, процессы, система деятельности организации.

Продукция – результат процесса.

Продукция может быть четырех категорий: услуги, программных средств, технических средств, перерабатываемых материалов.

Процесс - это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Субъекты управления качеством: все заинтересованные стороны. Заинтересованная сторона - лицо или общество, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Субъектами при управлении качеством являются: изготовители или поставщики, потребители, руководители предприятия, персоналы, представители общества являются государственного управления, финансовой и налоговой системы, экологических и правовых структур.

Потребители - это организация или лицо, получающие продукцию. Данный субъект заинтересован в качественной продукции, которая поступает для реализации. Причем существует понятие внутренний потребитель – исполнитель процесса, следующий за предыдущим процессом. Внешний потребитель – получающий готовую продукции – это индивидуальный потребитель или организация, например, получающая оборудование для производства.

Поставщики - являются организация или лицо, предоставляющие продукцию. Поставщик поставляет сырье для производства продукции, производитель и изготовитель заинтересованы в качественном обеспечении сырьем производства продукции.

Персонал заинтересован в успешной работе предприятия, так как имеет социальное обеспечение, заработную плату и постоянную работу.

Представители общества и органы власти заинтересованы в том, чтобы каждое предприятие стабильно работало и развивалось, так как дает рабочие места для региона, соответствующие налоговые отчисления, обеспечение продукцией.

Для того, чтобы произвести продукцию (товар, продукт, услугу или работу) необходимо осуществить целый ряд этапов, операций. И чем сложнее продукция, тем более значителен этот ряд промежуточных этапов и подготовительных операций. Конечное качество продукции зависит от качества выполнения всех промежуточных этапов.

Формирование качества продукции начинается на стадии ее проектирования:

-при разработке технического задания на проектирование продукции в целом,

- разработка ТЗ на отдельные узлы и составляющие,

-при проведении исследовательских и конструкторских работ,

-при выполнении экспериментальных работ; и продолжается:

-в ходе создания и доводки опытного образца изделия,

- в ходе технологической подготовки к освоению и отработки технологии изготовления продукции в массовом производстве.

Проявляется уровень качества продукции на последующих этапах ее жизни: в эксплуатации, в техническом обслуживании, в нормативном сроке использования, в затратах на поддержание продукции в работоспособном состоянии, а также в затратах на ее утилизацию.

Продукция одного и того же предприятия не всегда характеризуется одинаково хорошим или стабильным качеством. Причиной различного и часто низкого качества продукции является несоблюдение требований производства и тех факторов, которые оказывают влияние на формирование качества продукции. Факторы, от которых зависит качество продукции, можно представить в пяти основных группах.

Внешние факторы являются основой для формирования качества в условиях рыночных отношений.

Косновным факторам можно отнести: требования потенциальных покупателей, плотность конкуренции, нормативно-правовые аспекты и правовую документацию в области качества, поддержание имиджа фирмы на благоприятном уровне, взаимоотношения с поставщиками.

Следует отметить, что внешние факторы на разные предприятия воздействуют совершенно по-разному, поэтому предприятия, как правило, осуществляют деление этих факторов по степени значимости, отдавая

приоритет тем, которые в наибольшей степени влияют на качество, что позволяет более эффективно им управлять.

Анализ внешней среды осуществляется с целью прогнозирования возможных колебаний на рынке. Колебания могут быть вызваны способом изготовления продукции, разработкой краткосрочных и долгосрочных программ, возможным удорожанием комплектующих изделий, а также стратегией предприятия.

Особое место среди рассмотренных факторов внешней среды занимают конкурентные факторы, которым на предприятиях уделяется пристальное внимание.

Внутренним факторам относятся такие факторы, на которые предприятие может повлиять самостоятельно. Организация сама принимает решение об осуществлении какой-либо операции, направленной на повышение качества.

Важным фактором достижения высокого качества продукции является фактор обеспечения оперативности информации. Своевременное поступление данных о способе и времени обработки информации, а также обеспечение этой информацией надлежащих лиц предотвращают появление брака. Требуемая оперативность информации обеспечивается созданием и функционированием автоматизированных систем управления.

Существует еще одно довольно распространенное деление факторов, влияющих на качество продукции, – на субъективные и объективные. Субъективные факторы связаны с деятельностью человека и зависят только от него.

Итак, можно сделать однозначный вывод о том, что на качество продукции оказывают влияние множество различных факторов. От правильного анализа данных факторов зависит не только качество выпускаемой продукции, но и ее конкурентоспособность, что является ключевым моментом в жизнедеятельности товара. Факторы, влияющие на

качество продукции, в большинстве своем принято подразделять на два типа: внутренние и внешние.

Таким образом, если на качество продукции оказывают влияние перечисленные факторы, то для получения качественной продукции необходимо управлять факторами с целью обеспечения их оптимального воздействия на формирование свойств готовой продукции, то есть все эти факторы являются объектом управления качеством. Все это возможно при выполнении соответствующих управленческих подходов при выполнении процессов создания продукции, организации всей деятельности предприятия, как видно на рис. 2



Рисунок 2 - Последовательная цепочка создания качества

Качество продукции обеспечивается в целом качеством процессов, качеством всей деятельности и в целом качеством работы предприятия. В то же время успешность предприятия будет зависеть от уровня работы всех подразделений предприятия и направлений деятельности.

Одна из характерных черт развития мирового рынка – растущие требования к улучшению качества продукции, и в условиях конкурентной борьбы смогут успешно развиваться только те предприятия, которые осуществляют грамотное управление качеством продукции. Рассмотренные факторы позволяют сформулировать основные направления повышения качества продукции, к которым можно отнести:

-создание нормативно-правовой документации, отвечающей требованиям мировых стандартов;

- постоянное и непрерывное совершенствование технологических процессов изготовления продукции с целью улучшения ее качества;
- повышение технического уровня производства и квалификации персонала;
- работа всех подразделений предприятия как единого организма;
- постоянная разработка и применение новых прогрессивных методов контроля и анализа качества продукции;
- повышение культуры производства;
- обязательное моральное и финансовое стимулирование творческой активности и заинтересованности работников в повышении качества продукции.

1.2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством

Проблемы, с которыми столкнулись руководители советских предприятий, местами актуальны и для современного российского бизнеса. Не последнюю роль, в том, что программы менеджмента качества в СССР уступили зарубежным в борьбе за потребителя, было равнодушное или формальное отношение к ним со стороны руководства предприятий в последние десятилетия существования страны.

Первые попытки ввести контроль качества в современном смысле этого слова предпринимались в Советском Союзе еще в 1920-е годы. Тогда индустрия только восстанавливалась после гражданской войны. Бурный рост промышленности и более сложная структура производства дали толчок к разработке отдельных элементов управления качеством. Это произошло уже в 30-е, 40-е. Больше всего перемены коснулись наукоемких отраслей: радиотехники, химии, авиации, ракетной техники.

Однако лишь в 50-е годы разрозненные приемы и методы начали формировать системы. Первой вехой новой эры в этой сфере считается БИП

(Бездефектное изготовление продукции) – система была придумана и внедрена в 1955 году на Самарском авиационном заводе. Принципиальным новшеством БИП по сравнению с тем, что существовало раньше, явилось то, что рядовой исполнитель стал ответственным за качество своего труда. До этого рабочий отчитывался только в том, что он выполнил производственную программу, то есть за количество, а все выговоры по неудовлетворительному состоянию сошедшего с конвейера получали Отделы технического контроля (ОТК). Среди прочего, это приводило к неоправданному разрастанию ОТК .

Основной идеей БИП был подсчет сдачи рабочими продукции «с первого предъявления», без возврата на доработку уже готового изделия. Те, у кого процент брака был велик – наказывались, а те из исполнителей, кто в течение 6 месяцев вообще не допускал дефектов, получали возможность.

Серьезным недостатком СБТ было то, что в нем не было предусмотрено поощрений для сотрудников, которые не допускали брака в своей работе. Узким местом СБТ и БИП можно считать то обстоятельство, что вся работа с качеством продукции концентрировалась на заводах, то есть на самом процессе изготовления товара.

В то же время, в конце 50-х до 60-85% дефектов приходилось на долю Конструкторских бюро, которые разрабатывали продукт и на долю технологов (инженеров, которые занимаются организацией производства).

Другими словами, рабочие выполняли порочные с самого начала задания. Для того, чтобы контролировать качество до завода и после него, в Горьком была разработана система КАНАРСПИ. Это произошло в 1958 году.

В процессе производства эта система, как и другие, придерживалась принципа бездефектного труда. Основные изменения касались разработки изделий. Были введены производственные испытания и опытное производство. Выявленные при испытании пробных моделей продукции недостатки и дефекты подвергались тщательному изучению; проекты

дорабатывались. Была установлена обратная связь между потребителем и проектировщиком. Результаты эксплуатации покупателем товара поступали обратно к разработчику и учитывались при модернизации существующих моделей и разработке новых.

ВКБ расширялась экспериментальная и техническая база. Были усовершенствованы системы унификации и стандартизации Единая система конструкторской документации (ЕСКД) и Единая система технологической подготовки производства (ЕСТПП). КАНАРСПИ дал очень положительные результаты. Например, удалось в 2-3 раза, в зависимости от конкретного предприятия, сократить доведение новых изделий до заданного уровня качества. Надежность выпускаемой продукции выросла в 2 раза.

Трудоемкость и цикл монтажно-сборочных работ упали в 1,3-2 раза. Более поздними системами были КСУКП (Комплексная система управления качеством продукции и эффективное использование ресурсов), КСПЭП (Комплексная система повышения эффективности производства) и СОТУ и КП (Система обеспечения технического уровня и качества продукции). КСУКП, возникшая в 1975 году во Львове, – это попытка учитывать в контроле качества еще большее количество факторов, чем это было в КАНАРСПИ.

Здесь внимание уделялось не только работе КБ, но и сырью, из которого планировалось делать те или иные товары, а также подбору кадров. Больше, чем раньше внимание было уделено стандартизации продукции, КСУКП работала в тесной связке с Государственной системой стандартизации (ГСС).

Среди особенностей КСУКП по сравнению с более ранними системами можно назвать большое внимание и систематический подход к такой сфере, как повышение в структуре производства высококачественной продукции, которая соответствовала бы мировым образцам. Нововведением было и упорядоченное снятие с производства товаров с неактуальными характеристиками. КСПЭП и СОТУ и КП разработанные и внедренные в 80-

е годы были тесно связаны с перестроечными процессами в стране и переходом на хозрасчет.

Хотя советские системы управления качеством позволили производству и другим сферам экономики, где они вводились, добиться впечатляющих успехов, ей не удалось обеспечить победу СССР в экономической гонке с западными странами. Главная причина этого лежала не в самих СМК, а в особенностях советского хозяйства. Многие предприятия были монополистами в своих отраслях, и у них не было заинтересованности в работе с потребителем, увеличении качества продукции.

Ктому же, в последние годы существования Советского Союза с СМК в основном работал Госстандарт, а такие структуры как Госплан не видели в этом необходимости. Еще одной причиной недостаточной эффективности работы с качеством в СССР многие эксперты считают относительно слабое внимание к потребителю товаров. В этом они противопоставляют системы Страны Советов современным международным стандартам ИСО. Конечно, свою долю ответственности за низкое качество несут и руководители отдельных предприятий.

Современная философия управления качеством уделяет большое внимание как горизонтальным процессам управления качеством (например, процессы, проходящие по линии «маркетолог – конструктор – технолог – производитель – испытатель – торговец»), так и вертикальным процессам, для которых характерно не только направление сверху вниз, но и снизу-вверх.

В США разработано большинство концепций и методов современного менеджмента качества. Широкое применение в работе американских фирм они начали находить примерно с середины 1970-х годов, когда японские товары вытеснили ряд американских с их рынков сбыта.

В 1967 году был принят закон о создании национальной комиссии по безопасности изделий, выпускаемых американской промышленностью.

В 1972 году был принят закон «О безопасности потребительских товаров». Начиная с 1980 года, в стране проводилась массированная кампания по обучению на рабочих местах способам повышения качества и обнаружения дефектов. В этот период в США большой вклад в развитие управления качеством внесли американские учёные Э. Деминг и Дж. Джуран. Э. Деминг ввёл цикл PDCA – планирование, выполнение, проверка, корректирующее воздействие. Американская компания IBM стала проводить политику 100%-ного уровня качества - необходимые затраты возрастают на порядок с каждым этапом продвижения от проектирования к производству, установке оборудования, а затем к его эксплуатации.

На данном этапе экономического развития США к вопросам повышения качества национальной продукции уделяется внимание со стороны законодательной и исполнительной власти.

Характерными особенностями американского опыта в области качества являются:

- жёстким контролем качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики;

- вниманием к процессу планирования производства по объёмным и качественным показателям, административный контроль исполнения планов;

- совершенствованием управлением фирмой в целом.

Опыт Японии показывает, что повышение качества – работа, которая никогда не заканчивается.

До и во время Второй Мировой войны японская продукция была дешёвой и уровень её качества был крайне низким. Началом деятельности по контролю качества в Японии является 1946 год. Контроль качества был введён на заводе фирмы Tamagawa. В 1950-е годы в Японии был внедрён «цикл Деминга», связанный с проектированием, производством, сбытом продукции, анализом и вытекающими из его результатов изменениями для

повышения уровня качества. Активно использовались контрольные карты для управления технологическим процессом.

В 1960-е годы проблемы контроля качеством начинают выходить за рамки процесса производства, начинается внедрение всеобщего контроля качества.

При создании систем качества в Японии использовались в основном принципы и методы, разработанные в США, но в Японии все эти методы оказались значительно эффективнее. Отличительными элементами японского подхода к управлению качеством являются:

- ориентация на постоянное совершенствование процессов и результатов труда во всех подразделениях;

- ориентация на контроль качества процессов, а не качества продукции;

- ориентация на предотвращение возможности допущения дефектов;

- тщательным исследованием и анализ возникающих проблем по принципу восходящего потока, то есть от последующей операции к предыдущей;

- культивирование принципа «Твой потребитель – исполнитель следующей производственной операции»;

- полное закрепление ответственности за качество результатов труда за непосредственным исполнителем;

- активное использование человеческого фактора, развитие творческого потенциала рабочих и служащих, культивирование морали «Нормальному человеку стыдно плохо работать».

Эти правила детализированы для каждого этапа подготовки производства и собственно производства и доведены до каждого работника.

Таким образом, можно сделать вывод, что рассмотренные аспекты управления качеством продукции говорят о том, что качество – основная категория товара. Управление качеством в зарубежных странах широко развито и положено в основу производства товаров.

Управление качеством и его обеспечение начинается с отдела маркетинга, где определяются и разрабатываются все составляющие производимого товара. Наиболее полное и всестороннее оценивание качества обеспечивается, когда учтены все свойства анализируемого товара, проявляющиеся на всех этапах его жизненного цикла: при разработке, производстве, транспортировке, хранении, применении, ремонте, техническом обслуживании.

Все процессы, связанные с производством высококачественного товара, стандартизированы, благодаря чему достигается стабильный уровень качества. Стандарты ИСО 9000 являются основополагающими в системе управления качеством продукции практически во всех странах мира.

2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ"

2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия

Дата начала деятельности Казанского жирового комбината – 1996 год. 16 мая 2003 года АО «Казанский Жировой комбинат» вошел в группу компаний ОАО «Нэфис Косметикс». Завод полностью реконструирован, установлено самое современное оборудование. Участки для розлива масла, производства и фасовки майонеза были скомплектованы из оборудования Швеции, Испании, Болгарии, Германии и России.

1 апреля 2004 года начался новый этап развития комбината, который привел к росту производства и продаж продукции комбината, появлению новых брендов.

На данный момент основными брендами АО «Казанский жировой комбинат» являются:

уникальное торговое предложение – майонез «Mr.Ricco на перепелином яйце», кетчуп «Mr.Ricco», масло растительное «Ласка», «Чудесная семечка», «Волшебная семечка», майонез «Ласка», «Ласкуша».

Продукция АО «Казанский жировой комбинат» представлена во всех регионах РФ, в Казахстане, Грузии, Белоруссии, Армении. На федеральных каналах выходит реклама майонеза и кетчупа «Mr. Ricco», майонеза «Ласка».

АО «Казанский жировой комбинат», входящий в группу «Нэфис», завершил сертификацию системы менеджмента качества на соответствие требованиям национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (международного стандарта ISO 9001-2001). Соответствующий сертификат выдан Республиканским сертификационным методическим центром «Тест-Татарстан».

В планах предприятия – внедрить интегрированную систему менеджмента и пройти сертификацию на соответствие требованиям ISO 14000 (система экологического менеджмента), OHSAS 18000 (система менеджмента охраны труда) и ISO 22000 (система менеджмента безопасности пищевой продукции).

Напомним, что крупнейшее предприятие группы - Нэфис Косметикс - обладает сертификатом ИСО 9001-2001 с 2005 года. В апреле этого года компания успешно прошла ресертификацию.

- Полученный сертификат подтверждает, что АО «Казанский жировой комбинат» системно ведет работу по контролю качества своей продукции и повышению его уровня, - говорит начальник отдела стандартизации и сертификации ОАО «Нэфис Косметикс» Юрий Трофимов. – При этом разработкам и внедрением интегрированной системы менеджмента ведется силами высококвалифицированных штатных специалистов, благодаря чему и достигается высокий результат.

26 февраля 2007 года в акционерном обществе «Казанский Жировой Комбинат» прошло торжественное вручение сертификата на соответствие

системы менеджмента качества комбината стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Система менеджмента качества (СМК) – это система управления предприятием, основанная на принципах менеджмента качества (TQM), направленная на достижение оптимального результата и призванная повышать эффективность компании.

Система менеджмента качества на СЖК существует уже 3 года – первый сертификат был выдан комбинату 9 апреля 2004 года. Внедрение СМК на комбинате началось с переработки старых и разработки новых документов с описанием практически всех основных процессов. Данная работа проводилась структурными подразделениями совместно с отделом организации системы менеджмента качества (ООСМК), который является куратором и связующим звеном между всеми подразделениями предприятия в рамках системы менеджмента качества. За 2 года руководители структурных подразделений полностью переработали нормативную базу по своим видам деятельности в соответствии с требованиями стандарта и нормативных документов СМК.

Параллельно с оптимизацией документооборота в течение последних 2-х лет на комбинате ведется планомерная работа по обучению персонала. Отделом организации системы менеджмента качества были специально разработаны внутрикорпоративные семинары по менеджменту качества, проведение которых помогло сотрудникам СЖК осмыслить требования стандарта ГОСТ Р ИСО-9001, пересмотреть свою работу и понять, как данные требования могут быть использованы в их повседневной деятельности.

Результат такой упорной работы стало создание функционирующей результативной системы управления предприятием, основанной на принципах TQM, что позволило комбинату успешно пройти все инспекционные аудиты, а также ресертификационный аудит в январе этого года.

Вручая новый сертификат соответствия генеральному директору АО «Казанский Жировой Комбинат» г. Казань, аудиторы саратовской торгово-промышленной палаты высоко оценили уровень подготовки всего предприятия в целом и ярко выраженную тенденцию на непрерывное развитие и улучшение. Председатель сертификационной комиссии поблагодарил всех за отличную работу и отметил, что персонал комбината, проходя сертификационный аудит, продемонстрировал глубокое понимание всех принципов функционирования данной системы и ее значение в современных рыночных условиях.

Акционерное общество «Казанский Жировой комбинат» расположен в 15 км к юго-востоку от г. Казани, на территории Лаишевского муниципального района Республики Татарстан. Ближайший населенный пункт - село Усады - в 5 км на восток. В непосредственной близости от комбината располагаются:

с севера - отдельный пожарный пост «Столбищи» управление ГО и ЧС Лаишевского района;

с северо - запада – «Казанский маслоэкстракционный завод»;

с востока - садовые товарищества;

с запада и юга - лесопосадка.

В собственности комбината находится 22,4 га земли, территория имеет ограждение из железобетонных плит высотой 2,4 м и охраняется собственной службой охраны.

Комбинат расположен в климатическом подрайоне, относящемся к зоне резко континентального климата с жарким летом и холодной зимой. Среднегодовая температура воздуха составляет 2,8°C. Самым теплым месяцем является июль со среднемесячной температурой воздуха 19°C, самым холодным - январь -13,5°C. Абсолютный максимум составляет +38°C, абсолютный минимум -47°C. Максимальная глубина промерзания грунта - 1,6 м для глинистых и суглинистых грунтов.

Ветровой режим характеризуется преобладанием в зимнее время ветров юго-западного направления, летом с северо - запада. Средняя скорость ветра в холодный период - 4,5 м/с, наибольшая скорость ветра - 5,7 м/с - наблюдается в январе месяце.

Транспортная связь осуществляется автомобильным и железнодорожным транспортом.

Структурными элементами комбината являются:

- управлением;
- производственных цехах - цех рафинации и цех производства и фасовки масложировой продукции;
- вспомогательных цехах: котельная, пароводяное хозяйство, холодильно-компрессорная станция, ремонтно-механический цех, электроцех, цех очистки промышленных стоков, автотранспортный цех, цех контрольно-измерительных приборов и автоматики;
- отделом технического контроля;
- службам отгрузки и логистики;
- строительных участков;
- ведомственной охране;
- складах.

Рассмотрим основные финансово – экономические показатели предприятия АО «Казанский Жировой комбинат» за 2017-2019 год по данным бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Основные показатели деятельности АО «Казанский Жировой комбинат» за 2017-2019 годы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные показатели деятельности АО «Казанский Жировой комбинат» за 2017-2019 гг.

Показатели	На 31.12.2017 года	На 31.12.2018 года	На 31.12.2019 года	Изменение 2019/2017, (+;-), тыс. руб.	Темп роста, %
------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------------------------	---------------

Выручка от реализации (работ, услуг) (тыс. руб.).	596952	538130	629575	32623	105,46
Себестоимость (работ, услуг) (тыс. руб.).	582425	525985	616730	34305	105,89
Стоимость основных фондов, тыс. руб.	33399	38566	32437	-962	97,11
Фондоотдача, тыс. руб.	17,87	13,95	19,4	1,53	
Среднесписочная численность работающих, чел.	128	124	120	8	93,75
Фонд заработной платы, тыс. руб.	23193	23235	25151	1958	108,44
Среднегодовая выработка на одного работающего, тыс. руб.	4663,68	4339,75	5246,45	582,77	112,49
Фондоемкость, руб/руб.	0,055	0,07	0,051	-0,004	92,72
Фондовооруженность труда одного работника, тыс. руб./ чел	260,92	311,01	270,3	9,38	103,59

ПРОДОЛЖЕНИЯ ТАБЛИЦЫ

1

1	2	3	4	5	6
Прибыль (убыток) (тыс. руб.).	14527	12145	12845	-1682	88,42
Рентабельность основной деятельности, %	102,49	102,3	102,08	-0,41	99,59
Затраты на один рубль выручки от всей реализации (руб.).	0,975	0,977	0,979	0,004	100,41

В результате сравнительного анализа является показателей деятельности АО «Казанский Жировой комбинат» отмечается рост выручки от реализации в 2019 году по сравнению с 2017 годом на 32623 тыс. руб. (5,46%) за счет расширения ассортимента продукции предприятия.

Себестоимость в 2019 году составила 616730 тыс. руб., т.е. увеличилась на 34305 тыс. руб. или на 5,89% в связи с ростом цен поставщиков на технологическое оборудование по обработке.

Среднесписочная численность сотрудников за анализируемый период сократилась на 8 человек. Это может быть связано с тем, что предприятие ведет недостаточно грамотную политику управления кадрами.

Среднегодовая выработка на одного работающего увеличилась на конец анализируемого периода на 12,49%, что связано с объемом выпуска продукции и увеличением объема продаж.

Основные фонды имеют тенденцию к уменьшению: к 2019 году они уменьшились на 962 тыс. руб. по сравнению с 2017 годом, что говорит об устаревшем оборудовании на предприятии, которое списывается по истечении срока эксплуатации, а новое не закупается.

Фондоотдача к концу анализируемого периода показала рост за счет увеличения выручки и снижения стоимости основных фондов предприятия.

Фондоёмкость уменьшилась к концу 2019 года в связи с уменьшением стоимости основных фондов организации.

Наблюдается уменьшение чистой прибыли предприятия на 1682 тыс. руб. (11,58%) в 2019 году по сравнению с 2017 годом. Это связано с увеличением себестоимости продукции предприятия.

Рентабельность предприятия также снизилась с 102,49% в 2017 году до 102,08% в 2019 году.

Затраты на один рубль выручки от реализации составили в 2019 году 0,979 рубля, что на 0,002 больше, чем в 2018 году, т.е. в этот период произошло увеличение производственных расходов. В 2019 году затраты на один рубль выручки от реализации имеют такой же показатель роста. Таким образом, в целом за анализируемый период они возросли на 0,004 рубля.

В целом ситуацию по предприятию АО «Казанский Жировой комбинат» можно рассматривать, как удовлетворительную.

Важное значение, в оценке сложившегося уровня производства продукции имеет анализ производства продукции и факторов, влияющих на него. К таким факторам относятся, прежде всего, работа производственного персонала предприятия.

Снижение факторов, влияющих на производство негативно влияет на деятельность предприятия. Динамика изменения этих показателей представлена в таблице 2.

Таблица 2 - Динамика изменения производства продукции в АО «Казанский Жировой комбинат» за 2017-2019 гг.

Показатели	На 31.12.2017 года	На 31.12.2018 года	На 31.12.2019 года	Изменение 2019/2017, (+;-), тыс. руб.	Темп роста, %
Объем произведенной продукции, тыс. руб.	676683	617621	521854	-154829	77,11
Объем отгруженной продукции, тыс. руб.	551683	525566	564568	12885	102,33
Производство важнейших видов продукции, в т.ч.					
Майонез, ц	1208	618	457	-751	37,8

ПРОДОЛЖЕНИЯ ТАБЛИЦЫ

2

1	2	3	4	5	6
Масло растительное, ц	1895	2078	2426	531	128,02
Среднесписочная численность работающих, чел.	128	124	120	8	93,75
Фонд заработной платы, тыс. руб.	23193	23235	25151	1958	108,44
Среднемесячная заработная плата, тыс. руб.	15100	15615	17466	2366	115,66
Выручка от реализации (работ, услуг) (тыс. руб.).	596952	538130	629575	32623	105,46

Основываясь на результатах, представленных в таблице 2, можно сказать, что объем произведенной продукции в АО «Казанский Жировой комбинат» за анализируемый период снизился в стоимостном выражении на 154829 тыс. руб. Однако, объем отгруженной продукции увеличился на 12885 тыс. руб.

Далее целесообразным представляется провести анализ динамики персонала на предприятии.

Таблица 3 – Анализ динамики персонала АО «Казанский Жировой комбинат» за 2018-2019 гг.

Показатели	На 31.12.2018 года	На 31.12.2019 года	Изменение 2019/2017, (+;-), тыс. руб.
Коэффициент текучести кадров, %	3,2	3,3	0,1
Коэффициент общего оборота кадров, %	6,4	8,3	1,9
Коэффициент постоянства кадров, %	9,5	9,1	-0,4

Как можно видеть, данные, представленные в таблице 3, свидетельствуют о том, что коэффициент текучести кадров увеличился на конец периода. Это говорит о том, что на конец периода положение стало ухудшаться. Коэффициент постоянства кадров на конец периода также показывает неутешительную динамику.

По данным анализа можно сделать вывод о том, что на предприятии необходимо организовывать мероприятия по стабилизации обстановки в движении кадров предприятия. Чтобы не было текучести кадровых и новых сотрудниках закреплялись в организации, следует разработать эффективную систему адаптации персонала.

2.2. Система управления качеством продукции на предприятии

Содержание системного подхода к управлению качеством заключается в определении взаимосвязанных процессов и управлении ими, осуществляемыми в организации, как системой для достижения ее целей в области качества, направленных на повышение результативности и эффективности деятельности организации.

Рассмотрим особенности управления качеством продукции.

ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения» трактует управление качеством продукции как действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества.

Это определение жизненного цикла изделия для всех этапов обязательного осуществления мероприятий по управлению качеством: процесс производства, приемка и стадия, в течение которой изделие хранится при установлении качества.

Управление качеством продукции не просто контролирует показатели качества и отклонения от них, но и показатели жизненного цикла продукции систематически обеспечивает выработку стратегий и процессов повышения эффективности функционирования системы качества продукции и управления качеством.

Управление качеством как наука получило теоретическую основу в нашей стране в 1970-1980-е гг. В этот период проводились исследования, эксперименты и публиковались книги и статьи. Исключительно принципиальным выводом всех исследований по этим вопросам представляется то, что управление качеством является неотъемлемой частью управления производством независимо от используемых при этом методов управления и форм собственности.

В управлении качеством необходимо применять воздействия комплексного характера, разработка и реализация которых возможны только при системном подходе к управлению предприятием в целом. В

создавшихся условиях рыночной экономики только такой подход позволяет обеспечить качество, удовлетворяющее потребителей.

В основу построения системы управления качеством положен процессный подход, при котором управление качеством рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов, преобразующих входы в выходы с использованием ресурсов.

Процессная модель системы менеджмента качества включает следующие виды деятельности:

- деятельность, связанных с ответственностью руководства;
- менеджмент ресурсами;
- менеджмент процессами жизненного цикла продукции;
- измерениям, анализ и улучшение.

Эти виды деятельности образуют замкнутый цикл и объединены деятельностью по постоянному улучшению системы менеджмента качества.

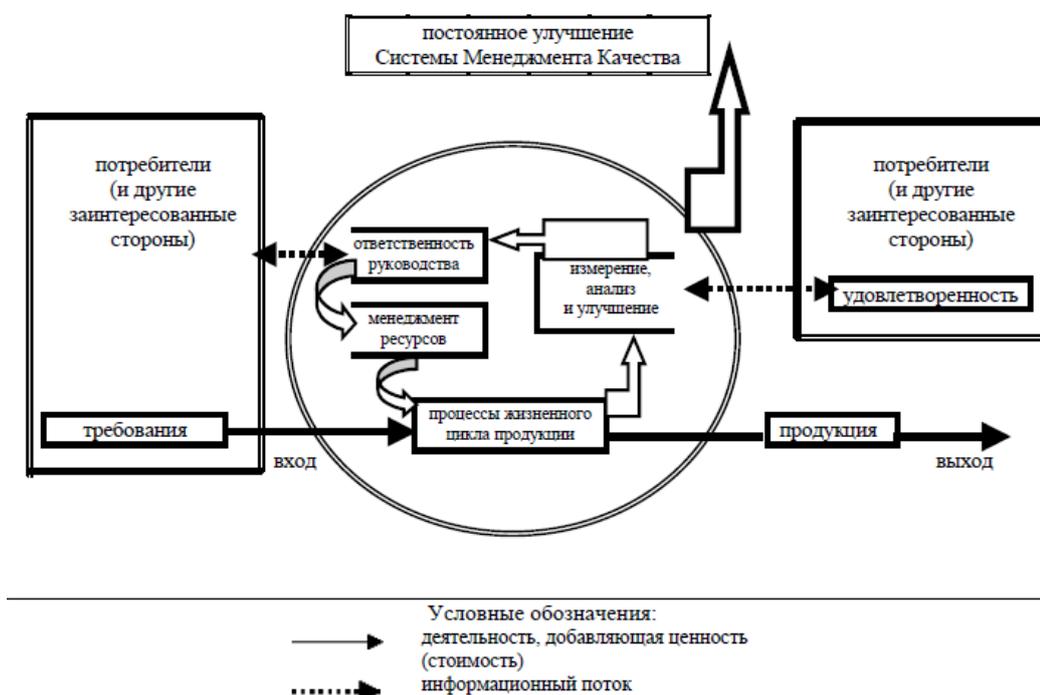


Рисунок 3 – Модель процессного подхода системы менеджмента качества

Система управления качеством должна охватывать следующие этапы жизненного цикла продукции:

- определением и анализ требований к продукции;
- проектированием и разработкам;

- закуп (материально-техническое обеспечение);
- производством;
- обслуживанием.

Заинтересованными сторонами в управлении качеством являются:

- потребители и конечные пользователи;
- работникам организации;
- владельцам / инвесторам;
- поставщикам и партнерам;
- общество в виде различных объединений и государственных структур, на которые организация или ее продукция оказывают воздействие.

Согласно стандарту - ISO 9000:2015 система – это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

Типичными подсистемами предприятия являются:

- технически – оборудование, производственные линии, компьютерная и офисная техника;
- технологически – используемые технологии, инновации, лицензии, патенты;
- кадровый – персонал, его квалификация;
- административных – распределение полномочий, установление иерархии власти и ответственности, процедуры решения типичных задач и ситуаций;
- экономических – принятие экономических решений, организация труда, нормы и нормативы, определяющие расходы материальных, энергических и информационных ресурсов;
- финансовых – кредиты, расчеты с поставщиками и бюджетом, организация финансовых потоков, обеспечивающих бесперебойную работу предприятия;
- социальное – мотивация персонала, материальное и моральное стимулирование, условия труда, отношения в трудовом коллективе, стиль руководства, культура;

- информационное – сбор и обработка сведений, создание информационных баз и банков данных, организация информационных компьютерных сетей.

Таким образом, система – это является некоторая целостность, состоящая из взаимозависимых, взаимосвязанных и взаимодействующих элементов (компонентов, частей), работающих вместе для достижения единой цели, где каждый из них вносит свой вклад в характеристики целого.

Главное в системе – цель, на достижение которой направлено ее функционирование. Все элементы системы должны сотрудничать, а не соперничать друг с другом за экономию ресурсов и времени.

Современная система менеджмента качества, базирующаяся на международных стандартах ИСО серии 9000 декларирует восемь принципов современного менеджмента качества:

а) ориентация на потребителя. Предприятия зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать настоящие и будущие потребности потребителя, выполнять требования потребителя и стремиться превзойти ожидания потребителя;

б) лидерство руководителей. Лидеры устанавливают единство целей руководства в организации, создают и поддерживают среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации;

в) вовлечение персонала. Персонал на всех уровнях составляет основу организации, и его полное вовлечение позволяет использовать способности персонала на пользу организации;

г) процессный подход. Желаемый результат достигается более эффективно, когда соответствующими ресурсами и видами деятельности управляют как процессами;

д) системный подход к менеджменту. Определение, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов в целях улучшения результативности и эффективности предприятия;

е) постоянное улучшение. Неизменной целью предприятия должно стать постоянное улучшение;

ж) принятие основанных на фактах решений. Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации;

з) взаимовыгодные отношения с поставщиками. Предприятие и поставщики взаимозависимы и их взаимовыгодные отношения увеличивают их способность создавать ценности.

Функционирование системы качества – это выполнение руководством и подразделениями своих функций и задач с целью обеспечения качества выпускаемой продукции.

На предприятии может создаваться отдельная служба по управлению качеством продукции. Основные ее задачи:

- разработкам и совершенствованием системы качества;
- разработкам политики и планирования качества;
- контролем качества продукции в процессе производства и на этапе испытаний и приемки готовой продукции;
- проведением работ по стандартизации и нормо контролю;
- подготовка мероприятий и организационно-распорядительных документов в области качества, контроль и анализ их выполнения;
- проверки функционирования системы качества;
- организация работ по сертификации продукции и системы качества;
- методическое руководство по обучению персонала вопросам качества;
- методическое обеспечение и координация работ подразделений в системе качества.

Для эффективного управления качеством необходимо постоянно проводить проверки функционирования системы качества, которые могут осуществляться как самим изготовителем (внутренние аудиты), так и заказчиками или независимыми органами (внешними аудитами).

Таким образом, содержание системного подхода к управлению качеством заключается в определении взаимосвязанных процессов и управлении ими, осуществляемыми в организации, как системой для достижения ее целей в области качества, направленных на повышение результативности и эффективности деятельности организации. Функционирование системы качества – это выполнение руководством и подразделениями своих функций и задач с целью обеспечения качества выпускаемой продукции.

В целях гарантии качества выпускаемой пищевой продукции, ее безопасности за рубежом активно внедряется система критических контрольных точек (НАССР) в качестве основы экспертизы пищевых продуктов. НАССР расшифровывается как Hazard Analysis Critical Control Point (критические пределы надзора вредных факторов).

Характерной особенностью данной системы является планомерный надзор и контроль пищевых продуктов при предварительном определении всех возможных факторов, связанных с полным циклом обращения с пищевыми продуктами. Эта система существенно отличается от ранее применявшегося метода санитарно-гигиенического контроля и надзора, в котором основное внимание было уделено надзору лишь конечных продуктов.

Международным комитетом по стандартизации микроорганизмов пищевых продуктов (ICMSF) рекомендовано Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ) внедрить НАССР в международный стандарт.

Способ контроля качества пищевых эмульсионных продуктов
2011000089 2011.06.29

Заявитель и патентовладелец: АО «Казанский Жировой комбинат»

Изобретатель: Самаренкин Дмитрий Анатольевич

Представитель: Ибрагимов А. Э.

Пищевая химия под ред. А. П. Нечаева, Спб., "ГИОРД", 2003, с. 277

Продукты пищевые и вкусовые. Подготовка проб для микробиологических анализов, ГОСТ 26669-85, 01.07.1986

Майонезы. Правила приемки и методы испытаний, ГОСТ 30004.2-93, 01.01.1997 JP-A-4250841

Изобретение относится к масложировой промышленности. Техническим результатом является повышение точности и достоверности при определении качества пищевых эмульсионных продуктов. Контроль качества готового продукта дополнительно включает в себя контроль качества стабильности эмульсии и микробиологический контроль качества. Контроль качества стабильности эмульсии содержит последовательность этапов, на которых первый раз выдерживают пробу продукта при температуре не менее 30°C, первый раз подвергают пробу продукта вибрации, замораживают пробу продукта с последующим размораживанием, повторно подвергают пробу продукта вибрации, повторно выдерживают пробу продукта при температуре не менее 35°C, третий раз подвергают пробу продукта вибрации, после чего по признаку расслоения эмульсии судят о качестве эмульсии. Микробиологический контроль качества готового продукта включает в себя этапы, на которых термостатируют эмульсию с последующим посевом определенного количества продукта, культивируют посеvy при температуре не менее 25°C и, при необходимости, определяют морфологические и биохимические свойства обнаруженных микроорганизмов с их подсчётом, после чего судят о микробиологической стабильности эмульсии.

3. ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В АО "КАЗАНСКИЙ ЖИРОВОЙ КОМБИНАТ.

3.1. Основные направления улучшения системы управления качеством на предприятии.

Объективная оценка параметров производственного процесса с помощью использования статистических методов контроля является одним из важнейших инструментов управления качеством. С целью совершенствования деятельности жирового комбината в рамках процесса управления качеством продукции, автором работы была разработана.

Методика статистического анализа стабильности технологического процесса.

Суть методики заключается в анализе стабильности технологического процесса по выбранным параметрам методами статистического контроля с целью выявления отклонений от нормального протекания процесса. Это дает возможность своевременно вмешаться в процесс и скорректировать его, а также позволяет оптимизировать контроль путем уменьшения частоты контроля показателей процесса в случае отсутствия несоответствий, и тем самым сэкономить ресурсы предприятия на ненужный контроль. Порядок проведения расчета стабильности процесса представлен в виде блок-схемы.

Для апробации методики был проведен анализ точности и стабильности технологического процесса производства майонеза на одной из производственных линий жирового комбинат. На первом этапе работы процесс производства майонеза на жировом комбинате был визуализирован с помощью упрощенной блок-схемы процесса с указанием основных параметров процесса. Было решено применить методику в рамках лабораторного контроля и проанализировать процесс по таким параметрам, как массовая доля влаги (далее – м.д. влаги) и кислотность майонезной массы в куттере, т.к. данные параметры контролируются наиболее часто.

Стоит также отметить, что чем больше показателей будет проанализировано в рамках оценки стабильности процесса – тем точнее вывод о его функционировании можно будет сделать. В рамках лабораторного контроля процесса производства майонеза каждая смена рабочих отбирает по пять проб майонезной массы из куттера. Данные

фиксируются в журнале контроля технологического процесса для каждой отдельной партии продукции согласно Планам контроля технологического процесса. Автором были собраны данные по процессу приготовления майонеза ЕЖК Провансаль 67% на производственной линии Штефан за апрель 2019 года. Последовательные во времени измерения каждой смены рабочих были объединены в выборки по 5 значений.

В ходе выполнения ВКР автором работы была достигнута основная цель, а именно – были предприняты действия по совершенствованию деятельности АО «Казанский жировой комбинат» в рамках процесса управления качеством.

Для достижения поставленной цели были реализованы следующие задачи:

а) изучены теоретические аспекты управления качеством продукции, а именно:

– рассмотрена концепция всеобщего управления качеством, включая семь принципов менеджмента качества;

– рассмотрены элементы систем менеджмента качества, а также требования стандартов ГОСТ Р ИСО 9000, 9001-2015;

– изучена сущность, понятия и оценка качества продукции, а также рассмотрены объекты, функции и методы управления качеством.

б) проведено ознакомление с деятельностью организации, в результате которого рассмотрены:

1) краткая история предприятия;

2) основные направления деятельности;

3) действующие цеха;

4) ассортимент производимой продукции, бренды, а также нормативная документация, на основе которой производится данная продукция;

5) рынки сбыта;

6) организационная структура;

7) состав и функции отдела управления качеством продукции.

в) рассмотрена и проанализирована действующая интегрированная система менеджмента качества и безопасности пищевой продукции;

г) рассмотрена нормативная документация предприятия в рамках обеспечения качества продукции, а именно: Руководство по качеству, Политика в области качества и безопасности пищевой продукции, стандарты предприятия, методики, процедуры и пр. документация в рамках ИСМ предприятия;

д) проанализирован процесс производства продукции, в результате которого формируется качество готовой продукции:

1) изучен стандарт предприятия по производству продукции;

2) составлена упрощенная блок-схема процесса;

3) разработана матрица ответственности по процессу;

4) рассмотрена оценка результативности процесса по показателям;

5) разработана и опробована на процессе производства майонеза методика статистического анализа стабильности технологического процесса;

ж) в результате оценки технологического процесса выявлены отклонения, определены причины неестественных вариаций, а также разработаны корректирующие действия;

з) разработаны следующие рекомендации по улучшению качества производственной деятельности предприятия в рамках процесса управления качеством продукции:

1) перейти на статистическое управление процессами с помощью инструментов статистического контроля;

2) внедрить разработанную автором методику статистического анализа устойчивости технологического процесса;

3) начать переход с ручного контроля на автоматический;

4) перейти на электронный вид ведения журналов контроля технологического процесса, а также других записей.

Таким образом, управление качеством является неотъемлемой составляющей системы менеджмента любого предприятия, которое стремится совершенствовать свою деятельность для производства продукции требуемого уровня качества и повышения конкурентоспособности на рынке.

3.2. Эффективность предложенных мероприятий

Одним из семи принципов менеджмента качества является принцип принятия решений, основанных на свидетельствах. Наиболее полно реализовать данный принцип позволяет применение на предприятии инструментов математической статистики. Статистическое управление процессами – процесс анализа, основанный на статистическом мышлении с использованием как статистических, так и нестатистических методов в целях осуществления мероприятий по поддержанию процессов в состоянии статистической управляемости.

Крупнейший специалист в области управления качеством К. Исикава отобрал и рекомендовал для использования на рабочих местах семь наиболее эффективных и простых статистических инструментов, не требующих специальной подготовки персонала в области математической статистики и теории вероятности:

- а) причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы, «рыбий скелет»);
- б) контрольный листок;
- в) диаграмма Парето;
- г) гистограмма;
- д) диаграмма разброса;
- е) рассеивание (стратификация) данных;
- ж) контрольные карты.

Семь простых инструментов управления качеством созданы с целью сбора и анализа исходных статистических данных для оценки стабильности производственных процессов с целью последующей корректировки и улучшения. Описание каждого из семи инструментов представлено ниже. Первый инструмент – причинно-следственная диаграмма Исикавы («рыбийскелет»).

Это графическое изображение рассматриваемой проблемы и ее возможных причин. Все возможные причины делятся на категории и подкатегории, поэтому внешне диаграмма напоминает рыбий скелет. Данная диаграмма используется для анализа причинно-следственных зависимостей и поэтому облегчает поиск решения взаимосвязанных проблем. Пример диаграммы Исикавы представлен.

Обычно проблемы делят на 5 или 6 категорий. В сфере производства продукции рекомендуется применять принцип «5М»: персонал (Manpower), технологии (Methods), материалы (Materials), оборудование (Machines), измерения (Measurement). В сфере оказания услуг применятся принцип «5Р»: персонал (Personnel), процедуры (Procedures), обеспечение (Provision), окружающая среда (Place), покупатели (Patrons).

При анализе факторов выявляются также вторичные и третичные причины, приводящие к дефектам и подлежащие устранению.

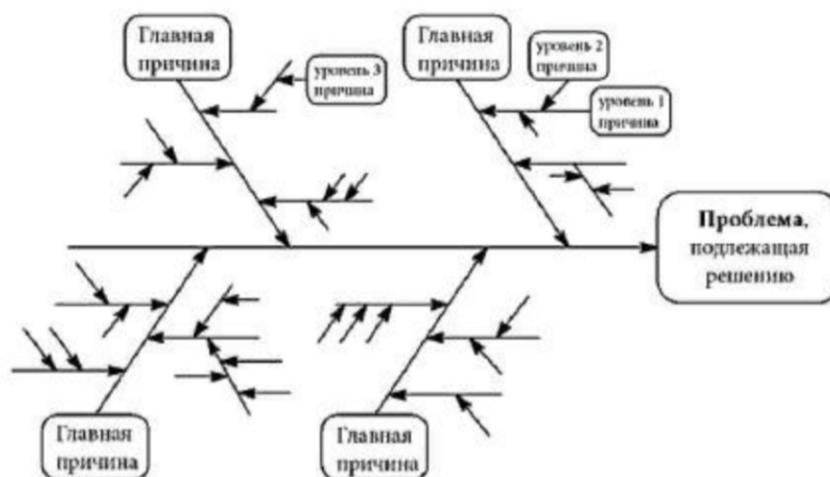


Рисунок 4 – Общий вид причинно-следственной диаграммы

Четвертый инструмент – гистограмма. Является полезным инструментом для описания частоты распределения наблюдаемых значений переменной. Различные по высоте прямоугольники наглядно представляют собой значения собранных данных. Анализ характера изменения высот позволяет оценить динамику процесса.

Гистограммы широко применяют при анализе распределения различных параметров технологических процессов. С помощью данного инструмента можно получить информацию о разбросе контролируемых показателей, а также о стабильности, точности и возможностях рассматриваемого процесса.

Пятый инструмент – диаграмма разброса (рассеивания). Представляет собой двумерную визуализацию множества пар данных, полученных для двух различных переменных: одна вдоль оси x , другая – вдоль оси y . Вытянутое и не совпадающее с направлением осей координат корреляционное поле, говорит о зависимости между переменными величинами.

Шестой инструмент – метод стратификации (расслоения) данных – процесс сортировки собираемых статистических данных в отдельные

группы или слои (страты) с последующим анализом каждой группы в отдельности.

Пример стратификации представлен на рисунке 5

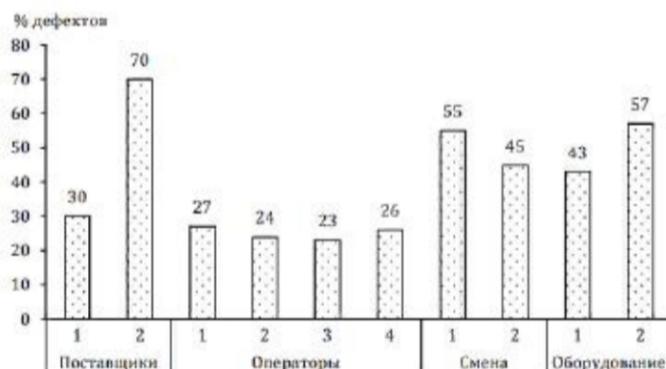


Рисунок 5 – Стратификация данных

Седьмой инструмент – контрольная карта. Представляет собой график, используемый для изучения того, как процесс изменяется с течением времени. Карта имеет центральную линию для среднего значения, верхнюю линию для верхнего контрольного предела и нижнюю – для нижнего контрольного предела. Сравнивая данные с этими линиями можно сделать вывод о том, является ли изменение процесса контролируемым или непредсказуемым .

Общий вид контрольной карты представлен на рисунке 6

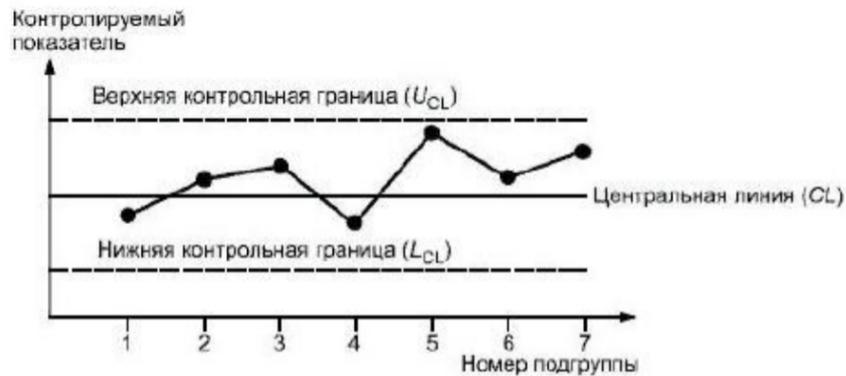


Рисунок 6 – Общий вид контрольной карты.

Процесс находится в нормальном состоянии, если все точки расположены внутри контрольных линий. Точки, вышедшие за контрольные пределы, говорят о том, что процесс нуждается в корректировке, т.к. в нем присутствует неестественная вариация. На наличие неестественной вариации, вызванной особыми причинами, сигнализирующими о выходе процесса из управляемого состояния, указывают следующие ситуации:

- а) если две и более точек вышли за контрольные пределы;
- б) если шесть и более точек подряд расположены с одной стороны от центральной линии;
- в) если шесть и более точек подряд возрастают или убывают и пр.

Существуют восемь видов контрольных карт. При контроле по количественному признаку строятся следующие карты:

- средних арифметических значений;
- медиан;
- средних квадратичных отклонений;
- размахов.

При контроле по качественному признаку строятся карты:

- числа дефектных изделий;
- доли дефектных изделий;
- числа дефектов;
- числа дефектов на единицу продукции.

Методика построения карт представлена в стандарте ГОСТ Р ИСО 7870-1(2)-2015.

Контрольные карты позволяют выявить встречающиеся неслучайные вариации процесса, получить информацию о стабильности его протекания.

Если вариабельность процесса вызвана только случайными причинами, то процесс является статистически управляемым. Любое отклонение вызывается особыми (специальными) причинами, которые требуется выявить и устранить (ослабить).

Это единственный метод из рассмотренных, позволяющий реагировать на изменения и воздействовать на процесс до того, как он выйдет из-под контроля.

Таким образом, применение концепции статистического мышления с использованием семи простых инструментов статистического контроля позволяет предприятию получать объективные данные о состоянии процессов и принимать на их основе оптимальные и эффективные управленческие решения.

Вопросами качества на предприятии занимаются служба качества продукции и контроля производства, включающая производственную лабораторию, а также отдел управления качеством.

На рисунке 7 представлена организационная структура отдела управления качеством.



Рисунок 7 – Организационная структура отдела управления качеством.

В функции отдела входит разработка нормативной документации по качеству в рамках интегрированной системы менеджмента (ИСМ) качества и безопасности пищевой продукции, проведение внутренних аудитов ИСМ, проведение инспекционных и санитарных комиссий, идентификация, анализ и оценка рисков при производстве продукции, а также техническое регулирование, декларирование и сертификация готовой продукции.

С целью обеспечения в интересах потребителей, акционеров и сотрудников предприятия стабильности качества и безопасности пищевой продукции в АО «Казанский Жировой Комбинат» разработана, документирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается интегрированная система менеджмента (ИСМ), включающая систему менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и систему менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 22000-2005, а также дополнительными требованиями Схемы сертификации для систем безопасности пищевых продуктов FSSC 22000.

Система менеджмента компании основывается на 7 основных принципах менеджмента качества (таблица 4)

Таблица 4 – Принципы ИСМ АО «Казанский Жировой Комбинат»

Принцип	Характеристика
Ориентация на потребителя	Предприятие выстраивает долговременные отношения с потребителями, создавая продукцию, соответствующую их требованиям и превосходящую их ожидания, поддерживая традиции качества

Лидерство	Функционирование ИСМ на основе утвержденных Политик является неотъемлемой частью менеджмента Предприятия
Взаимодействие людей	Мы достигаем целей вместе и ценим вклад каждого
Процессный подход	Поддерживаем процессный подход в целях повышения эффективности достижения результатов
Улучшение	Мы каждый день делаем свою работу лучше и каждый день становимся лучше сами
Принятие решений, основанное на свидетельствах	Эффективные решения базируются на анализе достоверных данных информации с учетом опыта и ситуации на рынке
Менеджмент взаимоотношений	Обеспечиваем надежность поставок качество закупаемой продукции

ИСМ является средством реализации Политики в области качества и безопасности продукции посредством достижения поставленных Целей по качеству и безопасности пищевой продукции и свидетельствует о возможностях обеспечивать выпуск продукции требуемого уровня качества и, тем самым, удовлетворять требования потребителей.

Политика разработана Генеральным директором в соответствии с общей миссией и стратегией АО «Казанский Жировой Комбинат» и оформлена документально.

Миссия предприятия: «Сделаем жизнь людей дольше и лучше».

Видение: «Хотим через 5 лет: 5-7 бизнес-единиц в области продукции питания, крупнейшие в СНГ по производству продуктов питания, бренды и национальная дистрибуция, производство, минимум, еще в одной стране, компания-выбор для сотрудников и соискателей».

Действие ИСМ распространяется на проектирование, разработку, производство, хранение и реализацию масел растительных, маргариновой продукции, жиров специального назначения, майонезной продукции,

кетчупов и соусов томатных, приправ, мыла туалетного и мыла хозяйственного.

Действие СМБПП распространяется на проектирование, разработку, производство пищевой продукции: масел растительных, жиров специального назначения, маргариновой продукции, майонезной продукции, кетчупов и соусов томатных, горчицы пищевой.

ИСМ предприятия ориентирована на предупреждение возникновения проблем (риск-ориентированный подход), реагирование и устранение в случае их возникновения и постоянное улучшение результативности деятельности предприятия.

В соответствие с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ИСО 22000-2005, ИСМ основывается на процессном подходе, применение которого позволяет управлять рядом взаимосвязанных видов деятельности предприятия. На предприятии установлена система управления документами, необходимая для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения ИСМ.

Целью управления документацией является своевременное обеспечение подразделений предприятия необходимой, актуализированной документацией и информацией о ее состоянии.

Структура документации системы менеджмента жирового комбината представлена на рисунке 8.

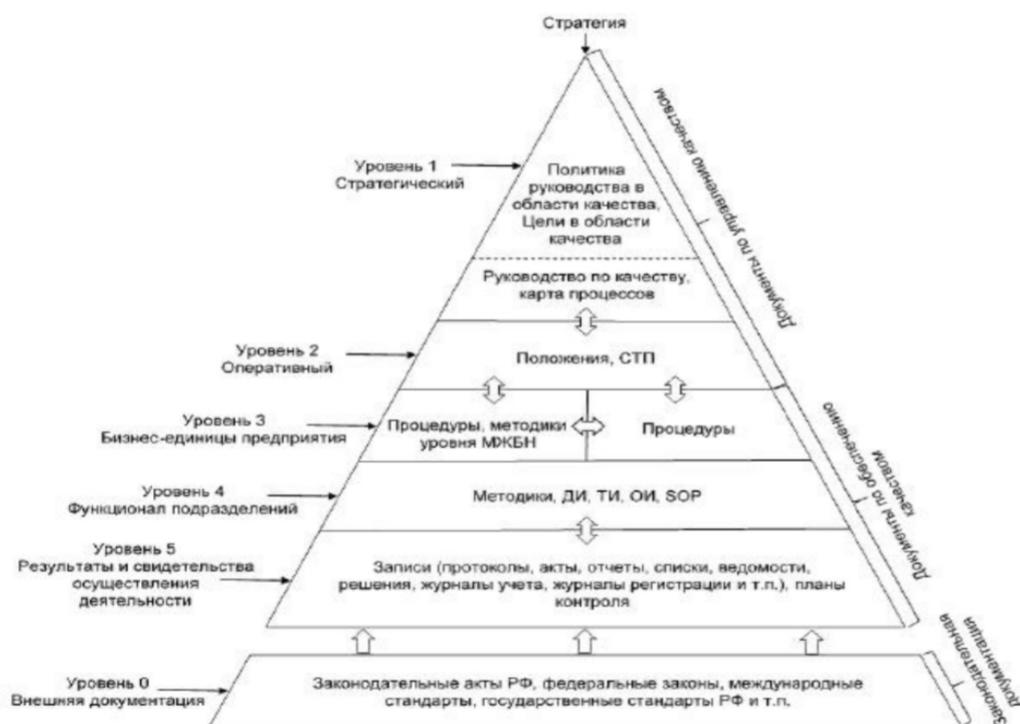


Рисунок 8 – Структура документации АО «Казанский Жировой Комбинат»

Таким образом, можно сделать вывод о том, что интегрированная система менеджмента АО «Казанский Жировой Комбинат» отвечает требованиям международных стандартов на системы менеджмента и включает в себя элементы, функционирующие на предприятии как единое целое.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В современных условиях, когда все большую роль на рынке играют предпочтения, желания конечного потребителя, неопределимое значение приобретает решение вопросов, направленных на повышение качества продуктов, услуг и работ.

Изучив литературные и нормативные источники можно сказать, что нет единой точки зрения относительно категории «качество», в то же время она характеризует в настоящее время степень удовлетворенности потребителей.

Для реализации поставленной в работе цели решены следующие задачи: изучены теоретические основы управления качеством продукции в производстве стали; проанализирована система управления качеством продукции АО «Казанский Жировой Комбинат»; выработаны рекомендации по совершенствованию системы управления качеством продукции АО «Казанский Жировой Комбинат».

Качество систем менеджмента рассматривается как основа качественной работы.

В соответствии со стандартами ИСО серии 9000 компания будет принимать и осуществлять такие мероприятия, как внедрение нового и высококачественного производства и обеспечение прозрачного качества товаров.

В качестве практического исследования был проведен анализ системы управления качеством в АО «Казанский Жировой Комбинат» за 2018 – 2019 гг. Представлена характеристика предприятия, его основных экономических показателей и описание проектной продукции.

В ходе анализа системы управления качеством были проанализированы основные процессы, степень достижения целей, обратная связь от потребителей, результаты внутренних и внешних аудитов.

По результатам анализа системы управления качеством были сформулированы проблемы:

- отсутствие мотивации работников;
- несовершенный подход к установлению целей в области качества;
- отсутствие планирования изменений.

По итогам выявления этих проблем сформулировали необходимые мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества.

Для внедрения мотивационной программы был предложен конкретный механизм, с указанием ответственных лиц и сроков выполнения.

Предложена мотивационная программа «Имаго», суть которой заключается в сборе идей работников по поводу улучшения работы предприятия, которые должны не только генерировать идеи, но и предлагать практические решения возникающих проблем.

Таким образом, предложенная программа позволит усовершенствовать систему менеджмента качества за счет привлечения внимания работников и их непосредственного участия в процессе совершенствования. Данная программа также позволит реализоваться работникам, наладить деловой климат и понять важность участия в деятельности предприятия.

Также был предложен подход по совершенствованию установления целей в области качества. Он позволит добиваться 100% результатов за счет четкого структурирования целей и их измеримости.

В заключении по предложениям совершенствования системы менеджмента качества был представлен процесс планирования изменений, в котором дана оценка предлагаемым мероприятиям и возможным последствиям.

Можно сделать вывод, что совершенствование системы менеджмента качества является важным условием для поддержания высокой конкурентоспособности предприятия. Умение правильно анализировать конкурентную среду и усовершенствовать свои слабые стороны, позволяет

компаниям быть более конкурентными по сравнению с другими, тем самым увеличивая свою прибыль.

В результате проведенного исследования, поставленная на начало работы цель разработать предложения по совершенствованию системы управления качеством продукции была достигнута.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2001 (ИСО 9000–2000) Системы менеджмента качества.
2. Основные положения и словарь. ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001–2000)

3. Система менеджмента качества. Требования ГОСТ Р ИСО 9004–2001 (ИСО 9004–2000) Системы менеджмента качества.
4. Рекомендации по улучшению деятельности. ГОСТ Р ИСО 19011–2003 (ИСО 19011–2002)
5. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и / или систем экологического менеджмента.
6. Александрович, Я.М. Методологические подходы к определению уровня конкурентоспособности предприятия / Я.М. Александрович // Экономический бюллетень. - 2015. - № 1. - С. 86-98.
7. Аристов, О.В. Качество продукции / О.В. Аристов, В.М. Мишин. – М.: Изд-во стандартов, 2018. – 115 с.
8. Асташова, Ю.В. Показатели процесса в системе менеджмента качества / Ю.В. Асташова, А.И. Демченко // Менеджмент в России и за рубежом. – 2015.–№1.–С.86–96.
9. Багаутдинова, Н. Формирование системы менеджмента качества Багаутдинова // Проблемы теории и практики управления. – 2016. №1.С.17 - 21.
- 10.Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник/Л.Е.Басовский, Протасьев - М.: ИНФРА-М, 2017. - 216 с.
- 11.Амблер Т. Практический маркетинг /Пер. с англ. под общей ред. Ю. Н. Каптуревско-го. – СПб: Издательство «Питер», 2017. – 400 с.
- 12.Афанасьев С. В. Метод треугольника в ABC-анализе / С. В. Афанасьев. - // Маркетинг в России и за рубежом. - 2017. - № 2. - С.3-19.
- 13.Богданов А. Имитационная модель жизненного цикла продукта для выбора ассортиментной стратегии // Маркетинг. - 2018. - № 2. - С.56-62.
- 14.Голубков Е. П. Изучение потребителей // Маркетинг в России и за рубежом. – 2016 - № 6 - 174 с.
- 15.Ердакова В. П. Анализ ассортимента, качества и потребительских предпочтений косметической продукции, выпускаемой ООО ПКФ

- «Две линии», г.Бийск // Маркетинг в России и за рубежом.-2019.-№ 5. - С.3-8.
- 16.Зотов В. В. Ассортиментная политика фирмы: учеб.-практ.пособие / В.В.Зотов. - М : Эксмо, 2018. - 240 с
- 17.Ищенко А.А. Изучение предпочтений потребителей на рынке майонеза г. Владивостока// Практический маркетинг. - 2018. - № 4. – С. 16 – 28
- 18.Клюковкин В. Н. Применение моделей для принятия портфельных решений // Маркетинг в России и за рубежом. - 2017. - № 2.. - С. С.20-27.
- 19.Ковалев А. И. Маркетинговый анализ. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2016. - 173 с.
- 20.Котлер Ф. и др. Основы маркетинга: Пер. с англ. – 2-е европ. Изд. – М.; СПб.; К.: Издательский дом “Вильямс”, 2019. – 1252 с.: ил.
- 21.Лифиц И. Показатели ассортимента: унификация терминологии и моделирования // Маркетинг. - 2018. - № 3.. - С. С.113-125.
- 22.Маркетинг. Принципы и технология маркетинга в свободной рыночной системе. Учебник для вузов. Под ред. Н.Д.Эриашвили. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2019. – 225 с.
- 23.Николаева М. А. Теоретические основы товароведения: учеб. / М.А.Николаева. - М. : НОРМА, 2017. - 448 с.
- 24.Панкратов Ф.Г., Памбухчиянц В.К. Коммерция и технология торговли: Учебник для высших торгово-экономических заведений. – М.: Информационно-внедренческий центр “Маркетинг”, 2018. – 592 с. 12.
- 25.Канне, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник / М.М. Канне, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков. – СПб: Питер, 2017. – 560с.
- 26.Качалина, Л.Н. Конкурентоспособный менеджмент / Л.Н. Качалина. – М.,2018. – 418 с.

- 27.Ламоткин, С.А., Управление качеством товарной продукции: учебное пособие / С.А. Ламоткин, И.М. Несмелов. – Минск: БГЭУ, 2016. – 141 с.
- 28.Лебедев, Д.И. Система менеджмента качества / Д.И. Лебедев, Т.П. Коваленко // Стандарты и качество. - 2016. - № 2. - С.11-15.
- 29.Левкина, Е.В. Управление качеством / Е.В. Левкина // Финансы. - 2015. - № 2.С.29-32.
- 30.Леонов, И.Г. Управление качеством продукции / И.Г. Леонов, О.В. Аристов.М., 2017. – 284 с.
- 31.Мазур, И.И. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, 32.В.Д.Шапиро. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2016. – 400 с.
- 33.Маренков, Н. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции / Н. Маренков. – М., 2018. – 338 с.
- 34.Мартынова, О.К. Контроль качества на / О.К. Мартынова // Стандарты и качество. - 2017. - № 5. - С.35–43.
- 35.Мишин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 247 с.
- 36.Новицкий, Н.И. Управление качеством продукции: Учеб. Пособие для студентов вузов / Н.И. Новицкий, В.Н. Олексюк-М.: Акалис, 2016. 198с.
- 37.Огвоздин, В.Ю., Управление качеством: основы теории и практики: учебное пособие/Огвоздин В.Ю. – 5-е изд.М.: Дело и сервис, 2018.288 с.
- 38.Окрепилов, В.В. Управление качеством / В.В. Окрепилов - М.: Экономика, 2016. – 640 с.
- 39.Плотникова, О.Р. Отраслевая система управления качеством продукции / О.Р. Плотникова. – М.: Издательство стандартов, 2019. – 76 с.
- 40.Салимова, Т.А. Управление качеством. Учебник / Т.А. Салимова. – М.: Омега-Л, 2017. - 414 с.
- 41.Стилкова, С.Д. Управление качеством / Л.Д. Стилкова. – М.: Издательское объединение «ЮНИТИ», 2017. – 198 с.

42. Сулейманов, Н.Т. Системы менеджмента качества ИСО / Н.Т. Сулейманов – Уфа, УИ РГТЭУ, 2015. – 186 с.
43. Титович, А.А. Менеджмент качества: учебное пособие для вузов / А.А. Титович. - Минск: Высшая школа, 2015. - 254 с.
44. Титов. - Минск: Высшая школа, 2015. - 254 с.
45. Управление качеством: Учебник / Под ред. Е.И. Семенова. - М.: Колос, 2016. – 228 с.
46. Шуртухина, Н.А. Производственный менеджмент. Краткий курс лекций / Н.А. Шуртухина. - Иваново, 2018. - 267с.
47. Яншин, Ф.Э. Управление качеством продукции / Ф.Э. Яшин. – М.: ЮНИТИ, 2017. – 415 с.
48. История международных стандартов ISO серии 9000 [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.gto.by.
49. Зарубежные организации по управлению качеством [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://qh.siteedit.ru>
50. О природе стандартов ISO серии 9000 [Электронный ресурс]. – режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000
51. Совершенствование системы менеджмента качества на предприятии.
52. НИИКМ [Электронный ресурс] – Режим доступа:
53. http://www.niikm.ru/services/consulting/consult_areas/qms_improvement/
54. Современные подходы к определению содержания категории «Качество» [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://quality.eup.ru/MATERIALY10/modern_quality.htm

Приложение 1

Ассортимент майонеза ОАО «Казанский жировой комбинат»

Название	Позиционирование	Технические характеристики		
		Жирность	Упаковка	Объем
Подгруппа «Mr. Ricco»				

 <p>Mr. Ricco Золотой.</p>	<p>Майонез Premium Mr.Ricco Золотой На перепелином яйце разработан по европейским стандартам. Mr. Ricco Золотой, жирностью 80%, позволит Вам насладиться безупречным качеством майонеза, его густой консистенцией и необыкновенным «золотым» вкусом! Mr.Ricco Золотой На перепелином яйце – позвольте себе роскошь!</p>	80%	Саше, дой-пак	110 мл 250 мл 500мл
 <p>Mr. Ricco На перепелином яйце</p>	<p>Mr. Ricco На перепелином яйце содержит натуральные перепелиные яйца – это очень полезный и ценный продукт. Перепелиное яйцо не содержит холестерина, поэтому его заслуженно считают диетическим. По сравнению с традиционными куриными яйцами в яйцах перепелов в 2 раза больше Витамина А и аминокислот, в 6 раз больше витаминов В1,В2, железа, калия и фосфора, которые повышают иммунитет и улучшают работу нервной системы.</p>	67%	Саше, дой-пак, стекло	110 мл 250 мл 500мл 950 мл 1000 мл
 <p>Mr. Ricco Легкий На перепелином яйце.</p>	<p>Mr. Ricco Легкий На перепелином яйце. Представляем Вашему вниманию уникальный среднекалорийный продукт, сочетающий в себе легкость и утонченность. Он идеально подходит для тех, кто заботиться о своей фигуре. Из всей ассортиментной линейки майонеза Mr. Ricco этот вкус самый легкий.</p>	55%	дой-пак	250 мл 500мл 1000 мл

 <p>Mr. Ricco Оливковый.</p>	<p>Mr. Ricco Оливковый. Приготовлен на основе натурального оливкового масла. Нежный майонез – удачная основа для соусов, овощных салатов и великолепное дополнение к закускам. Майонез Mr. Ricco Оливковый – это новые идеи, оптимально сочетающие традицию и современность.</p>	<p>67%</p>	<p>дой-пак</p>	<p>250 мл 500мл 1000 мл</p>
<p>Подгруппа «Ласка»</p>				
 <p>«Ласка» Салатный.</p>	<p>Свежий аромат, приятный вкус, пониженное содержание растительных жиров и невысокая калорийность придают этому продукту все необходимые качества, которыми должен обладать идеальный для салата майонез.</p>	<p>40%</p>	<p>Дой-пак, ведро</p>	<p>250мл 500мл 900мл</p>
 <p>«Ласка» Лёгкий.</p>	<p>Легкий майонез с удивительно приятным и нежным вкусом. Он идеально подходит для приготовления салатов и вторых блюд. Приобретать легкость, не теряя вкус - с майонезом «Ласка» Легкий все это становится возможным.</p>	<p>30%</p>	<p>Дой-пак, ведро</p>	<p>250мл 500мл 900мл</p>
 <p>«Ласка» Фернандель.</p>	<p>«Ласка» Фернандель. Майонез «Ласка» Фернандель – продукт с богатым насыщенным вкусом и безупречной консистенцией. Вы заметите, какой восхитительной и соблазнительной становится любая еда. Он поможет вкусно накормить всю семью и сэкономить бюджет.</p>	<p>56%</p>	<p>Дой-пак, ведро, саше</p>	<p>110 мл 250 мл 500мл 1000мл</p>

 <p>«Ласка» на перепелином яйце.</p>	<p>«Ласка» на перепелином яйце. Традиционный вкус майонеза Ласка теперь стал еще вкуснее за счет добавления натуральных перепелиных яиц. Майонез Ласка на перепелином яйце – новый вкус любимого майонеза!</p>	56%	Дой-пак, ведро	250мл 500мл 1000мл
 <p>«Ласка» Сливочный.</p>	<p>«Ласка» Сливочный. Сливочный майонез «Ласка» - эталон вкуса и качества! Его нежный и мягкий вкус сделает каждое блюдо, приготовленное Вами, желанным и неповторимым. Он непременно подчеркнет Ваши кулинарные таланты!</p>	56%	Дой-пак, ведро	250мл 500мл 1000мл
 <p>«Ласка» Постный.</p>	<p>«Ласка» Постный. Майонез «Ласка» Постный – не содержит продуктов животного происхождения, поэтому рекомендован для употребления в пост, а также для тех, кто желает сократить в рационе содержание жиров животного происхождения.</p>	56%	Дой-пак, ведро, саше	110 мл 250 мл 500мл 1000мл
 <p>«Ласка» Оливковый</p>	<p>«Ласка» Оливковый. Майонез приготовлен на основе натурального оливкового масла, с пониженным содержанием уксуса. Майонез имеет мягкий и нежный вкус, однородную кремообразную консистенцию. Отличное дополнение к любому блюду.</p>	56%	Дой-пак, ведро	250мл 500мл 1000мл

	<p>«Ласка» Провансаль. Высококалорийный классический майонез поможет придать блюду дополнительные вкусовые качества. Традиционные блюда только с майонезом «Ласка».</p>	56%	Дой-пак, Стекло, ведро	250 мл 500мл 1000мл 50мл 860мл
Подгруппа «Провансаль»				
	<p>Майонез «Провансаль» Оливковый. Майонез «Провансаль» Оливковый – это продукт, способный удовлетворить самого требовательного покупателя, как ценой, так и качеством. Классическую рецептуру майонеза «Провансаль» отлично дополняет оливковое масло, которое придает продукту насыщенный добротный вкус.</p>	56%	Дой-пак, ведро	250 мл500м л1000 мл
	<p>Майонез «Провансаль». Традиционный майонез, приготовленный по лучшей рецептуре на основе натуральных ингредиентов. Майонез «Провансаль» - это высокое качество и классический вкус майонеза.</p>	56%	Дой-пак, пакет	250 мл500 мл1000 мл3100 мл
	<p>Майонез «Провансаль» 40%. Самым популярным видом майонеза в России всегда был «Провансаль». Новое решение – «Провансаль» 40 %, идеально подходит для заправки салатов и запекания.</p>	40%	Дой-пак, ведро	250 мл500 мл1000 мл

Ассортимент кетчупа ОАО «Казанский жировой комбинат»

Название	Позиционирование	Технические характеристики	
		Упаковка	Объем
Подгруппа «Mr. Ricco»			
<p>Mr. Ricco Татарский Острый.</p> 	<p>Кетчуп понравится любителям остренького. Mr. Ricco Татарский содержит несколько сортов острого перца, смесь которых придает ему неповторимый вкус. Он идеально подходит к жареному мясу, гуляшу и мясной запеканке.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
<p>Mr. Ricco Болгарский Сладкий.</p> 	<p>Кетчуп приготовлен на основе томатов сладких сортов, душистого болгарского перца и пряностей. Он непременно понравится тем, кто любит наслаждаться мягким нежным вкусом.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
<p>Mr. Ricco Томатный Классический.</p> 	<p>Содержит минимальное количество приправы, он имеет вкус и аромат свежих томатов. Кетчуп Mr. Ricco «Томатный Классический» можно использовать как соус к спагетти и тушеным овощам.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
<p>Mr. Ricco Шашлычный К пикнику.</p>	<p>Шашлык уже давно стал любимым блюдом людей различных поколений и вкусов. Его едят и с зеленью, и с гарниром. Попробуйте полить готовый шашлычок кетчупом Mr. Ricco</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>

	<p>«Шашлычный к пикнику», и Ваш кулинарный талант будет признан лучшим.</p>		
	<p>Mr. Ricco Пикантный С чесночком. Кусочки молодого чеснока в кетчупе Mr. Ricco «Пикантный с чесночком» придадут оригинальный острый вкус мясу, птице и овощам. Любое блюдо, поданное под этим соусом, запоминается как необычайно вкусное угощение. Кетчуп Mr. Ricco с чесночком придаст остроту и пикантность Вашему блюду.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
	<p>Mr. Ricco №1 Острый. Томатный кетчуп из острых сортов перца придаст любому блюду остроту вкуса. Из всей ассортиментной линейки кетчупа Mr. Ricco этот вкус самый острый.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
	<p>Mr. Ricco №5 Особый. №5 Кетчуп Особый – насыщенный и богатый вкус томата и сладкого перца. Особая рецептура сладкого кетчупа сделает Ваше блюдо особенным.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
<p>Подгруппа «Томаччо»</p>			

	<p>«Томаччо» Бразильский – насыщенный пряный вкус, придаст неповторимый аромат любимому блюду.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
	<p>«Томаччо» Болгарский – классический вкус для ценителей традиций. Он просто изумителен.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
	<p>«Томаччо» Мексиканский – сбалансированное сочетание сладкого и острого перцев, говорит о его страстной натуре.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>
	<p>«Томаччо» Чилийский – яркий вкус для любителей остренького. Он подарит блюду остроту вкуса.</p>	<p>дой-пак стекло</p>	<p>250 мл 500мл</p>

Приложение 3

Ассортимент растительных масел ОАО «Казанский жировой комбинат»

Название	Позиционирование	Технические характеристики	
		Упаковка	Объем

	<p>Чудесная семечка. Натуральное рафинированное дезодорированное растительное масло. Приготовленное из отборных семян. Оно имеет сбалансированный состав жирных кислот, необходимых для активной жизнедеятельности человека. «Чудесная семечка» - необыкновенное чудо обыкновенных блюд.</p>	<p>ПЭТ бутылка</p>	<p>1 л</p>
	<p>Богатое. Производится из отборных семян подсолнечника южных сортов, имеет улучшенные потребительские характеристики и длительные сроки хранения. С «Богатым» приготовленное блюдо вдвойне полезней и вкусней.</p>	<p>ПЭТ бутылка</p>	<p>1 л</p>
	<p>Ласка рафинированное. Нежное и легкое рафинированное дезодорированное подсолнечное масло, бережно приготовленное из семян высокомасличных сортов подсолнечника. «Ласка» идеально сочетается с любым кулинарным чудом.</p>	<p>ПЭТ бутылка</p>	<p>1 л</p>
	<p>Волшебная семечка. Приготовлено из 100% го высококачественного рапсового масла. Продукт содержит полезные для организма полиненасыщенные жирные кислоты, которые благотворно влияют на состояние сердечно-сосудистой системы человека. По вкусовым качествам рапсовое масло приравнивается к оливковому и благодаря своим свойствам и качествам прекрасно подойдет для приготовления салатов, мясных и рыбных блюд, консервирования.</p>	<p>ПЭТ бутылка</p>	<p>1 л 5л</p>