

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/362098>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Экономика

ВВЕДЕНИЕ 4

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ 7

1.1. Понятие системы менеджмента качества: основные концепции и принципы 7

1.2. Особенности внедрения системы менеджмента качества на промышленных предприятиях 12

1.3. Подходы к оценке эффективности системы менеджмента качества на предприятиях металлургической отрасли 19

2. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ООО «КРАСНОЯРСКИЙ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ ЗАВОД» 29

2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «Красноярский металлургический завод» 29

2.2. Анализ политики ООО «Красноярский металлургический завод» в области применения системы менеджмента качества 31

2.3. Оценка эффективности системы контроля качества в ООО «Красноярский металлургический завод» 39

3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ООО «КРАСНОЯРСКИЙ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ ЗАВОД» 48

3.1. Проект мероприятий по улучшению показателей использования системы менеджмента качества в ООО «Красноярский металлургический завод» 48

3.2. Оценка эффективности предложенного проекта 50

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 55

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 60

Данные принципы являются необходимыми в функционировании системы менеджмента качества предприятий любой отрасли.

Первый принцип – ориентация на потребителя. По мнению Денисовой Е. С.: потребитель – это физическое или юридическое лицо, которое заинтересовано в приобретении и потреблении определённого товара или услуги с целью удовлетворения своих потребностей .

Данный принцип направлен на внедрение на предприятии двусторонней связи с потребителями, которые, например, при помощи анкетирования могут оценить качество товаров и услуг, тем самым помочь предприятию в его совершенствовании. Также предприятию необходимо учитывать модели поведения потребителей их потребности: в безопасности, постоянстве, удобстве оплаты .

Следующий принцип – лидерство руководителя. Руководителю недостаточно занимать руководящую должность, он должен развивать в себе лидерские качества, стремиться быть лидером как формальным, так и неформальным, и пользоваться своим социальным статусом таким образом, чтобы максимально вовлечь всех сотрудников в качественный процесс производства на всех уровнях . Руководитель должен не бояться делегировать полномочия своим подчиненным, которые будут частично принимать на себя функции по сплочению коллектива, совершенствованию производственного процесса и качества. Исходя из стилей руководства, для данного принципа лучше всего подходят два: демократический и либеральный, что позволит делегировать полномочия и приобретать последователей, которые будут работать на благо предприятия.

1.2. Особенности внедрения системы менеджмента качества на промышленных предприятиях

Разработка и внедрение системы качества — это проект по организации и реализации функционирования, который связан с самими различными аспектами деятельности организации и его подсистем, а именно: производственная, логистика, стратегическое управление, внутренние коммуникации, управлением персоналом, документооборот. Для решения данной задачи как правило процесс подразделяется на несколько этапов.

Первый этап – связан с анализом текущей ситуации в организации. Наличием элементов системы управления, обучение персонала.

Второй этап – разработка и обеспечение до персонала документацией, модернизация функционирования персонала в соответствии с новыми требованиями, обеспечение обратной связи.

Третий этап – связан проведением аудита СМК. Сначала это должен быть внутренний аудит, а затем аудит с привлечением третьей стороны, которая в то же время выступает сертификационным органом .

Каждый из следующих этапов включает в себя конкретизированный спектр задач. Самыми сложными и трудоёмкими этапами являются второй и третий этапы работ, в то же время достаточно критичным для всего проекта адаптации системы менеджмента качества, выступает первый. Далее рассмотрим каждый из названных этапов.

Первый этап – анализ актуальной ситуации в организации. Разработка и внедрение системы менеджмента качества оформляется как проект, который включает в себя цели, задачи, сроки, ресурсы, команду и результат. Поэтому прежде, чем запускать анализ актуальной ситуации в организации, необходимо организовать все функционирования по проекту адаптации системы качества. Для этого руководство организации должно иметь ресурсы и возможности административно поддерживать проект по адаптации системы качества и параллельно с этим выделять необходимые средства для реализации проекта.

Рассмотрим пошаговые действия реализации первого этапа.

Шаг 1. Издание приказа внутри организации о начале функционирования по адаптации проекта системы менеджмента качества .

В самом приказе указывается:

- цель проекта;
- ответственные за адаптацию системы качества. Этот человек должен быть включен в руководство организации (заместитель генерального директора);
- поименный состав команды, работающая над адаптацией / внедрением СМК;

При реализации описанного шага важно соблюдать такие условия:

Определяя ответственного за систему качества от руководства, необходимо учитывать, что этот сотрудник должен обладать необходимыми полномочиями, которые были бы достаточными для влияния на руководителей других отделов организации и при этом он должен успевать контролировать ход проекта. В состав команды должно входить не более и не менее 5-7 человек.

Представители системы качества в состав команды входить не должны, их задача реализация задания руководителя и участников команды проекта. Под представителями системы качества имеются в виду ведущие специалисты отделов организации. Предполагается, что от каждого подразделения будет назначен один ведущий специалист, который помимо своей непосредственной функционирования будет уделять время на изучение вопросов построения системы качества в своем отделе.

Шаг 2. Связан с обучением участников рабочей команды проекта проекта по теории и практике менеджмента качества, а также по изучению ISO стандартов серии 9000. Сам руководитель рабочей команды проекта и входящие в него участники обязательно должны быть обучены в короткие сроки, так как анализ и коррекция системы качества станет их основной профессиональной обязанностью.

Шаг 3. Далее проводится анализ актуальной ситуации, с целью определения отличий от требований стандарта ISO 9001:2015. Сбор информации проходит как правило двумя методиками, анкетирование и проведение интервью с персоналом. Самым эффективным методом выступает использование обоих опросных диагностических методик, то есть сначала проводится анкетирование, а затем уточняется информация уже в ходе индивидуальной беседы с сотрудником. Разработка и ответственность за анкетирование и дальнейшее интервьюирование распределяется на участников рабочей команды. Результатом данного анализа становится отчет, который отражает требования стандарта к реализации запланированных мероприятий с указанием процента исполнения мероприятий в каждом отделе . Разработка или составление документации и с последующими изменениями в работе персонала. Данный этап выступает трудоёмким и продолжительным по времени. Во время выполнения данного этапа будет проводиться проектирование, разработка и внедрение документации системы качества, а также внедрение изменений в порядок, по которому работают сотрудники.

Функционирования второго этапа включают в себя следующие шага:

Шаг 1. В рамках этого шага организуется деятельность по планировке, выстраивания система качества, области применения, указываются какие именно процессы войдут в систему качества, и как она сможет перестраиваться .

Шаг 2. Главным принципом стандарта ISO 9001:2015, выступает его процессный подход. Для его

реализации стандарт требует определить и документировать, процессы организации. Что бы выполнить данное требование, рабочей группе необходимо формализовать процессы, которые были включены в область действия системы качества, в том виде, как они есть в настоящий момент, и уже затем внести в эти процессы изменения в соответствии с требованиями стандарта.

Выполняя данный шаг особое внимание должно быть обращено на следующие моменты:

Шаг 3. Внедрение и документирование процедур системы менеджмента качества.

Одним из требований стандарта ISO 9001:2015 выступает определение и документирование процессов организации.

Стандарт требует разработку шести обязательных процедур и руководство по качеству, а также документы, которые необходимы организации для обеспечения эффективности планирования, осуществления процессов и управления ими с помощью карт процессов, регламентов и инструкций.

Внедрение процедур и новых карт процессов должно сопровождаться тренингом персонала и дальнейшим контролем функционирования по процедуре или карте процесса .

После разработки схемы процесса и процедуры реализации системы качества, нужно чтобы организация апробировала их в течение некоторого времени. Это нужно для того, чтобы разработанная система качества была «протестирована» и в дальнейшем скорректирована, при этом допускаются незначительные изменения в документации по системе качества.

Третий этап – Внутренний аудит системы качества.

Целью этого этапа выступает проверка функционирования системы качества организации перед тем, как будет подана заявка на сертификационный аудит. Так же дополнительной целью этого этапа выступает обучение внутренних аудиторов на практике и тренинг персонала организации.

Сам этап возможно разбить на следующие шаги:

Шаг 1. Планирование аудита внутренней системы менеджмента качества.

На данном шаге необходимо выполнить следующее:

- Приказом по организации назначить команду аудиторов, в которой должен быть определен ведущий аудитор. В команду аудиторов могут входить только сотрудники, которые прошли обучение проведению внутреннего аудита.

- Разработать план и программу проведения аудита по выбранному подразделению. Внутренний аудит должен быть отражением планируемого внешнего аудита, и поэтому план и график внутреннего аудита должны включать все те подразделения, деятельность которых подпадает под действиями системы менеджмента качества;

- Разработать и подготовить вопросник для проведения аудита;

- Издание соответствующий формальный приказ по организации о готовящемся аудите

Шаг 2. Организация аудитных бесед.

В ходе этих собеседований аудитор проверяет функционирование сотрудников организации относительно карт процессов и процедур системы качества. При обнаружении расхождений аудиторы обязаны документально оформить их в установленном порядке. При проведении аудита аудиторы проверяют наличие документации системы качества непосредственно на рабочем месте.

Шаг 3. Ответ о проведенном аудите и план корректирующих мероприятий.

После заверения аудита и оформления списка несоответствий, ведущему аудитору, необходимо реализовать подготовку общего отчета, о проведенном аудите в котором должны быть указаны область проверки, требования по которым данная проверка проводилась и статистика по выявленным несоответствиям. Затем отчет должен быть подписан ведущим аудитором и представлен на рассмотрение руководству организации, в частности генеральному директору .

Главный аудитор совместно с командой проекта и представителями от каждого отдела готовят план корректирующих мероприятий. В данном плане должны фигурировать представители руководства в чьих отделах были выявлены мы недочеты. Сами аудиторы не могут привлекаться на исправление несоответствий и ошибок.

После завершения устранения и всех несоответствий, подразделения или отделы должны предоставить отчет предыдущему аудитору об устранении выявленных замечаний. После этого ведущий аудитор и его команда по реализуемому проекту определяет соответствие реальности и выполненных действий, указанных в отчете. Если они подтверждаются - выносится решение о том, что корректирующие действия по адаптации и внедрению менеджмента качества были исполнены. Следовательно, они будут эффективны.

После завершения всех мероприятий организация подает заявку в сертифицирующий орган на

прохождение процесса сертификации по стандарту ISO 9001:2015.

После прохождения мероприятий по сертификации может быть получен сертификат соответствия технических требований ISO 9001:2015. И тем не менее система качества менеджмента должна поддерживаться в рабочем состоянии, это означает, что она должна корректироваться при изменении внешних условий, которые воздействуют на организацию.

1.3. Подходы к оценке эффективности системы менеджмента качества на предприятиях металлургической отрасли

Сегодня металлургическая отрасль служит основой многих смежных отраслей, в том числе машиностроения, судостроения, авиации и других отраслей, являющихся неотъемлемой частью современного образа жизни.

Металлургия входит в число стратегически важных отраслей национальной экономики. Страна занимает второе место в мире по производству алюминиевых и стальных труб и входит в пятерку стран-лидеров по производству титана, высококачественного никеля и меди.

Сегодня металлургическая отрасль обладает рядом конкурентных преимуществ, которые определяют потенциал ее дальнейшего развития. К ним относятся крупнейшая минерально-сырьевая база (значительные запасы никеля, меди, алюминия и др.), сравнительно низкая энергоемкость производства, доступ к современным технологиям добычи и переработки минерального сырья, устойчивость к волатильности рынка за счет вертикальности интеграционная модель [2].

Однако, несмотря на имеющийся потенциал, имеется ряд проблем, влияющих на эффективность развития национальной промышленности. Основные риски связывают с высоким износом основных производственных фондов, ограниченностью инфраструктуры, относительно небольшой емкостью внутреннего потребительского рынка и нехваткой высококвалифицированного персонала.

Особую значимость в условиях актуализации климатической повестки и ESG-подходов приобретают и вопросы экологического регулирования [5,6]. По данным Росстата, в 2022 году на долю металлургии пришлось более 20% суммарного объема выбросов загрязняющих веществ в атмосферу и порядка 5% общей величины образования отходов производства и потребления [7].

Главная цель реализации утвержденной «Стратегии развития металлургической промышленности Российской Федерации на период до 2030 года» состоит в обеспечении устойчивого развития (УР) металлургической промышленности в долгосрочной перспективе, что определяет направления деятельности компаний, ориентированные сегодня не только на экономическую, но и на социальную и экологические составляющие [1].

Основные направления развития отечественных металлургических компаний в сфере экологии связаны со снижением выбросов загрязняющих веществ, оптимизацией энерго- и водопотребления, повышением ресурсной эффективности, созданием производств замкнутого цикла с целью минимизации негативного воздействия на окружающую среду (ОС) за счет предотвращения образования отходов, переходом к системе наилучших доступных технологий [5,8].

В социальной сфере особое внимание уделяется созданию системы эффективного взаимодействия с общественностью, реализации социально ориентированных проектов в регионах присутствия, осуществлению программ, нацеленных на развитие кадрового потенциала [5].

В настоящее время российские металлургические компании разрабатывают стратегии и программы, определяющие долгосрочные цели и задачи в области устойчивого развития. При этом направления их деятельности варьируются в зависимости от выбранных приоритетов. В данном ключе представляется интересным рассмотреть опыт крупнейших национальных металлургических компаний, а именно, АО «Уральской горно-металлургической компании», ПАО «ГМК «Норильского никеля»», АО «Русской медной компании».

АО «Уральская горно-металлургическая компания» (УГМК) – крупнейший производитель свинца, меди и цинка. УГМК объединяет активы более 40 предприятий. Основными видами готовой продукции компании являются медная катанка, прокат цветных металлов, электролитический порошок, химическая и кабельная продукция [9].

В настоящее время УГМК активно инвестирует в разработку новых месторождений, делая акцент на развитии и внедрении в производственный процесс инновационных технологий добычи и переработки. Компания уделяет особое внимание устойчивому развитию собственных активов. Ежегодно АО «УГМК»

инвестирует более 3 млрд рублей на осуществление природоохранных мероприятий. Ключевые целевые индикаторы компании в области экологии связаны со снижением объемов выбросов медеплавильных предприятий. За счет реализации природоохранных мероприятий за последние 10 лет компании удалось сократить выбросы загрязняющих веществ в атмосферу на Среднеуральском медеплавильном заводе более чем в девять раз [9].

ПАО «ГМК «Норильский никель» – крупнейший производитель никеля и палладия в России. Основные производственные активы компании расположены в Норильском промышленном районе, в Забайкальском крае и на Кольском полуострове.

Миссия ПАО «ГМК «Норильский никель»» состоит в обеспечении мира цветными металлами на основе эффективного и рационального использования природных ресурсов. В ноябре 2023 года на уровне компании была утверждена долгосрочная стратегия социально-устойчивого развития до 2030, в основу которой легли такие базовые принципы как безопасность, модернизация, профессионализм и социальная ответственность [10].

АО «Русская медная компания» – один из ведущих производителей меди в России [6]. Производственные активы компании расположены в Свердловской, Новгородской и Челябинской областях, а также в Хабаровском крае и Казахстане.

Ценности РМК – эффективность, команда, человек, ответственность. Компания ориентируется на проведение эффективной социальной политики, нацеленной на обеспечение высокого уровня социальной поддержки регионов присутствия, создание благоприятных условий труда и отдыха сотрудников, повышение качества жизни населения при содействии Благотворительного фонда Русской медной компании.

В рамках экологической политики РМК реализует проекты, целью которых является обеспечение «чистой и устойчивой окружающей среды». Компания была отмечена сертификатом Министерства природных ресурсов и экологии за активную экологическую политику [11].

В таблице 1 приведена сравнительная характеристика обозначенных выше компаний с позиции их вклада в устойчивое развитие – социальная ответственность, интеграция принципов ESG и др.

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015. – С. 10-11.
2. Акмаева Р.И. Менеджмент: учебник / Р.И. Акмаева, Н. Ш. Епифанова, А. П. Лунев. – М.: Директ-Медиа, 2018. – 442 с.: табл., ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9631-6; то же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959> (дата обращения 08.04.2024).
3. Александрова М. В. Становление карьеры менеджера в системе управления: учебное пособие / М. В. Александрова – Н.-Новгород: НГГУ, 2023. – 165 с.
4. Андреева Т.А. Интегрированная система менеджмента качества и стратегического управления / Т.А. Андреева // Наука и бизнес: пути развития. – 2018. – № 1 (55). – С. 57-64.
5. Андреева Т.А. Механизм адаптации системы менеджмента качества российских промышленных предприятий к требованиям международных стандартов при переходе к 6-му технологическому укладу / Т.А. Андреева, Л.С. Бабынина, Л.Ф. Попова, А.В. Рыжакова, М.Н. Яшина // Плехановский научный бюллетень. – 2019. – № 1 (15). – С. 19-33.
6. Белоусов Е. Ф., Макришин В. Т. Управление качеством продукции // Труды Международного симпозиума «Надежность и качество». 2021. С. 57-64.
7. Бочарова С. В., Попова Л. Ф., Яшина М. Н. Анализ проблем в управлении качеством на современных промышленных предприятиях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2022. № 4 (73).
8. Версан В.Г. Организация работ на предприятии (в рамках системы качества) по подготовке продукции к сертификации / В.Г. Версан. – М.: Стандарт, 2020. – 653 с.
9. Внедрение системы менеджмента качества <http://www.kpms.ru/Vnedrenie.htm> (дата обращения: 08.04.2024)
10. Григорян Е. С. Системный подход к управлению качеством // Успехи современной науки. 2021, № 10. Том 4.
11. Гугелев А.В. Инструменты управления качеством отраслевых стандартов / А.В. Гугелев, Т.А. Андреева, Л.Ф. Попова // Вестник качества. – 2023. – № 2 (137). – С. 43-48.
12. Дранишников С. В., Серебрякова Л. И., Первышина Е.П., Дроздов А. В. Статистические методы в

- управлении качеством. Семь простых инструментов. - М.: СФУ, 2022. - 146 с
13. Дранишников С. В., Серебрякова Л. И., Первышина Е.П., Дроздов А. В. Методы менеджмента качества. - Красноярск: 2019. - 135 с
 14. Казаков В. Г., Решетникова Ю. В. Современные подходы к управлению промышленным предприятием: практика против «теории»? // Методы менеджмента качества. 2020. С. 34-38.
 15. Коргова М.А. Менеджмент. Управление организацией: учебное пособие / М. А. Коргова. - СПб: Питер, 2021. - 365 с.
 16. Костюк К. С. Проблемы при внедрении системы менеджмента качества (СМК) на предприятии и способы их решения // Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. 2020. № 3.
 17. Крамаренко А. А. ISO 9001:2015: ожидаемые трудности перехода и пути реализации требований // ЗНиСО. 2020. № 6 (267).
 18. Круглов М.Г. Менеджмент систем качества / М.Г. Круглов. - М.: ИПК, Издательство стандартов, 2021. - 368 с.
 19. Кузьмина С. А. Преимущества и перспективы системы менеджмента качества [Электронный ресурс]. URL: <https://www.itctraining.ru/biblioteka/menedzhment/menedzhment-kachestva> (10.05.2024).
 20. Лисовская Н.Б. Психология кадрового менеджмента: учебно-методическое пособие / Н. Б. Лисовская, Е.А. Трощинина; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет (РГПУ), 2015. - 224 с. : табл., ил. - Режим доступа: по подписке. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435428> (дата обращения: 08.04.2024)
 21. Маркосян, А. Т. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии / А. Т. Маркосян // Актуальные вопросы современной экономики. - 2020. - № 10.и- С. 121-125.
 22. Матин В. И. Проблемы внедрения систем менеджмента качества в РФ // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2019. № 3А. Том 9. С. 493-498. DOI: 10.34670/AR.2019.89.3.054.
 23. Попова Л.Ф. Совершенствование управления качеством по циклу PDCA / Л.Ф. Попова // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. - 2021. - № 4 (68). - С. 68-72.
 24. Попова О. В. Деятельность консультантов в проектах по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента качества // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2022. № 4. С. 164-169.
 25. Поршнева А. Г. Управление организацией / Под ред. А. Г. Поршнева и др. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 489 с
 26. Русецкая О.В. Теория организации: учебник / О. В. Русецкая - СПб.: Питер, 2020. - 365 с.
 27. Сажин П. Б. Козлова И. В. Система менеджмента качества: преимущества внедрения и проблемы функционирования // Проблемы современной экономики. 2019. № 1 (29).
 28. Скородумова А. А., Варламова Д. В. Роль лидерства в концепции всеобщего управления качеством // Альманах научных работ молодых учёных пятидесятой научной и учебно-методической конференции университета ИТМО. 2021. Т. 5. Часть 2.
 29. Сокерина М. П., Чарушина Е. Б., Шестакова Н. В. Оценка результативности процесса менеджмента качества // Омский научный вестник. 2019. № 3. С. 9-11.
 30. Сущность и содержание процессного подхода в соответствии с ИСО 9001 http://otherreferats.allbest.ru/management/00245644_1.html (дата обращения: 08.04.2024)
 31. Управление проектами (проектный менеджмент) : учеб. пособие / Г.А. Поташева. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 224 с.
 32. Управление проектами (проектный менеджмент): Учебное пособие / Поташева Г.А. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 224 с
 33. Управление проектами информационных систем : учеб. пособие / Л.А. Сысоева, А.Е. Сатунина. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 345 с.
 34. Управление проектами на основе стандарта PMI PMBOK. Изложение методологии и опыт применения / Павлов А.Н., - 5-е изд., (эл.) - М.:Лаборатория знаний, 2019. - 274 с.
 35. Управление проектами организации : учебник / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 244 с.
 36. Управление проектами : учеб. пособие / П.С. Зеленский, Т.С. Зимнякова, Г.И. Поподько (отв. ред.) [и др.]. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 125 с.
 37. Управление проектами : учеб. пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 208 с
 38. Управление проектами : учебник / под ред. Н.М. Филимоновой, Н.В. Моргуновой, Н.В. Родионовой. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 349 с
 39. Управление проектами. Быстрый старт / Хелдман К., - 2-е изд., (эл.) - М.:МИСИ-МГСУ, 2020. - 354 с

40. Управление проектами: практикум: Учебное пособие / Тихомирова О.Г. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 273 с.
41. Управление проектами: Учебное пособие / Лукманова И.Г., Королев А.Г., Нежникова Е.В., - 2-е изд., (эл.) - М.:МИСИ-МГСУ, 2021. - 174 с
42. Управление проектом: комплексный подход и системный анализ : монография / О.Г. Тихомирова. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 300 с.
43. Федосеев С.А. Управление качеством продукции метизно-металлургических предприятий на иерархически связанных этапах планирования производства / С.А. Федосеев. - Пермь, 2022. - 312 с. EDN TABAEF.
44. Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2023. - 232 с. EDN ZAFVID.
45. Фролова, И. И. Внутренний аудит системы менеджмента качества на предприятии / И. И. Фролова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. - 2022. - № 1(11). - С. 286-293.
46. Юсупов М. Р. История становления системы менеджмента качества в России // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Пищевые и биотехнологии. 2022. № 1. С. 16-223.
47. ISO 9001. Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества. Практическое руководство для специалистов по качеству. - М.: Форум Медиа, 2022. - 157 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/362098>