

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/7545>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент в организации

СОДЕРЖАНИЕ

стр.	
ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ	6
1.1 Функции и задачи СМК на предприятии	6
1.2 Разработка и внедрение СМК на предприятии	14
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ ООО «ЛУДИНГ»	19
2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «ЛУДИНГ»	19
2.2 Исследование разработки и внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»	19
2.3 Оценка внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»	33
ГЛАВА 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ВНЕДРЕНИЯ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ НА ООО «ЛУДИНГ»	36
3.1 Рекомендуемые методы по усовершенствованию внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»	36
3.2 Экономическая оценка усовершенствования внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	53

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Сертификация систем менеджмента качества в развитых странах стала обязательной как для производителей из этих стран, так и для экспортеров из стран Восточной Европы, в том числе и из России. Системы менеджмента качества появились в дополнение сертификации продукции. На практике, пока еще не все предприятия сертифицированы, сертификация СМК позволяет повысить конкурентоспособность на отечественном рынке, снизить затраты, оптимизировать работу, завоевать доверие потребителей и заказчиков, получать преимущества при участии в тендерах, когда предлагаемое качество продукции или услуг выше при прочих равных условиях. Поэтому интерес к СМК огромен. Система менеджмента качества на предприятии является базовым элементом для любого предприятия, основной целью которого будет развитие и укрепление на рынке. В первую очередь СМК на предприятии – это база нормативных актов и предписаний, регламентирующих все этапы технологических и производственных процессов. Важным этапом при создании СМК является выбор сотрудников, способных адекватно оценить задачи и документально изложить те решения, которые требует руководство компании. В зависимости от мощности предприятия на этот этап может уйти от нескольких недель до многих месяцев. Хочется заметить, что нормативная база СМК на предприятии не остаётся неизменной. В ходе работы организации ведётся постоянный контроль по изменениям, происходящим как внутри структуры, так и вне неё. Вследствие этих преобразований происходит и корректировка некоторых элементов СМК. [17]

Целью системы менеджмента является достижение целей организации путем эффективного распределения ее ресурсов и результативного построения совместного труда персонала. Система менеджмента качества на предприятии является фундаментом для достижения продолжительного успеха, придерживаясь удовлетворения запросов потребителей. Система менеджмента качества предполагает также вовлечение каждого работника в процесс совершенствования и поддержания отлаженной работы организации.

Основные требования системы:

- исполнение услуги или продукции непременно в срок и обязательно заданного качества;
- минимальное количество дефектов и дополнительных затрат;
- регулярный анализ деятельности и мгновенное реагирование.

Выполнение этих требований по отдельности не даст никакого результата. А лишь приведёт к

дополнительным организационным расходам. Только выполнение всех задач в комплексе даёт возможность предприятию рассчитывать на положительную отдачу. Для полноценного развития организации система менеджмента качества должна удовлетворять потребности всех сторон. Это и руководство, и рядовые работники, и потребители. [23]

Основа любой системы – это нормативные акты, организационная структура, процессы, ресурсы. Под нормативными актами понимают инструкции при выполнении процедур. То есть зафиксированные действия для каждого работника или подразделения. Организационная структура – это коллектив предприятия с чёткой субординацией и закреплением за всеми работающими обязанностей и полномочий. Процессы – это отлаженный механизм взаимодействия между структурами организации, позволяющий своевременно реагировать на любую ситуацию или задачу руководства. Ресурсы представляют собой объём знаний, наработок и возможностей предприятия.

Степень разработанности данной темы находится на стадии развития, так как данная СМК недавно получила распространение в России.

Цель исследования – рассмотреть и проанализировать разработку и внедрение СМК на предприятии на ООО «Лудинг».

Задачи исследования:

- 1) изучить функции СМК на предприятии;
- 3) рассмотреть разработку и внедрение СМК на предприятии;
- 3) провести исследование разработки и внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»;
- 4) дать оценку внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ»;
- 5) рекомендовать методы по усовершенствованию внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ».

Предмет исследования – разработка и внедрение СМК на предприятии.

Объект - ООО «ЛУДИНГ».

Методы исследования:

- 1) изучение специализированной литературы;
- 2) анализ полученных данных.

Работа по структуре состоит из введения, трех глав основного текста, заключения и списка литературы. В первой главе данной работы рассмотрены вопросы функций и задач СМК, а также внедрение и разработки. Во второй главе дан финансово-экономический анализ ООО «ЛУДИНГ» и проведено исследование разработки и внедрения СМК на предприятии. В третьей главе рекомендованы методы по усовершенствованию внедрения СМК на предприятии на ООО «ЛУДИНГ».

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК НА ПРЕДПРИЯТИИ

1.1 Функции и задачи СМК на предприятии

Вступление России в ВТО заставило многие отечественные компании задуматься о такой важной вещи как сертификация и стандартизация многих бизнес-процессов. Конкурировать с мировыми компаниями без этого становится невозможно.

Ни для кого не секрет, что в последнее время российские компании все активнее внедряют современные системы менеджмента с целью поддержания высоких темпов развития и повышения уровня конкурентоспособности как на отечественном, так и на зарубежных рынках. Многочисленные международные стандарты взаимно дополняют друг друга, поэтому сегодня большинство экспертов говорит о формировании интегрированных систем менеджмента на предприятиях, представляющих собой совокупность двух и более систем менеджмента, соответствующих требованиям ISO и ГОСТ, которые функционируют как единое целое. Внедрение интегрированных систем менеджмента представляется еще более экономически целесообразным, чем использование отдельных систем, благодаря наличию мощного синергетического эффекта от подобной интеграции. [17]

Сокращенно ее называют ИСМ и понимают под ней «часть общей системы управления предприятием, которая отвечает требованиям двух и более международных стандартов и действующая как единое целое». Ее цель – просчитать все риски, грозящие компании, и выстроить систему управления таким образом, чтобы у предприятия хватило ресурсов справиться с возможными потерями. Хотя, безусловно, это

упрощенное толкование такого сложного понятия как интегрированная система менеджмента.

Ею зачастую называют и такую организацию бизнес-процессов, которая позволяет на регулярной основе совершенствовать методики управления качеством (система менеджмента качества), экологического менеджмента и менеджмента безопасности и охраны труда. Эти стандарты – серий ISO 9000, ISO 14000 и OHSAS 18000, получившие международное признание и регулирующие отдельные области деятельности компании.

Объединение этих и, возможно, других, дополнительных, систем менеджмента в единое целое есть не что иное как внедрение интегрированной системы менеджмента на предприятии. Однако сложность этого процесса состоит в том, что реализовать его без помощи подготовленных специалистов практически невозможно. [6]

Таким образом, интегрированная система менеджмента (ИСМ) – это экономия денег и времени на реализацию глобальных задач для предприятия.

Внедрение интегрированных систем менеджмента осуществляется на предприятиях, уже внедривших или внедряющих не менее двух систем менеджмента. Базисной системой менеджмента для построения Интегрированной системы менеджмента является СМК (система менеджмента качества, разработанная на соответствие требованиям ISO 9001). Дополнительными, наиболее распространенными системами менеджмента, входящими в состав интегрированной системы менеджмента, являются система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья (OHSAS 18001) и система экологического менеджмента (ISO 14001), однако спецификация PAS 99 позволяет осуществлять интеграцию с иными системами менеджмента (ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO/IEC 20000 и тд).

Внедрение интегрированной системы менеджмента позволит Вам сократить расходы по сопровождению внедренных на Вашем предприятии систем менеджмента за счет унификации основных процессов действующих систем, повышения эффективности достижения целей и наилучшей структуризации компании.

Решение об интеграции систем менеджмента не должно быть спонтанным. Многие организации внедряли системы менеджмента в результате давления на них извне (требования потребителей, поставщиков, органов местного управления, вышестоящих организаций и тд). Данный подход недопустим к процессу разработки и внедрения интегрированной системы менеджмента, которая должна быть внедрена исключительно для получения выгоды. Соответственно, первым этапом при принятии решения о внедрении является выявление потребностей организации. В случае, если организация не видит выгоды от интеграции систем менеджмента, тогда ей не нужно внедрять ИСМ – однако сложно представить себе организацию, не способную выявить возникающую от внедрения ИСМ выгоду

Одной из важнейших составляющих ИСМ, как уже было отмечено выше, является система управления промышленной безопасностью. Первые попытки внедрить ее в нашей стране явились реакцией на принятые больше 10 лет назад Правила осуществления производственного контроля за соблюдением требований промышленной безопасности на опасных производственных объектах. А такой документ как сертификат OHSAS 18001, выдаваемый предприятию специально аккредитованными центрами, служит подтверждением того, что система управления промышленной безопасностью реализуется в компании и отвечает мировым стандартам. [17]

Системы менеджмента качества (СМК) предприятий и организаций являются одними из самых востребованных объектов оценки соответствия. Сертификация систем менеджмента качества появилась в России в начале 2000-х гг. Целью построения СМК в организации является создание современной системы управления всей деятельностью, постоянно обеспечивающей получение максимальных результатов от каждого сотрудника компании. Вначале осуществление данной процедуры было востребовано исключительно крупными российскими корпорациями или совместными предприятиями, потому что выход на зарубежные рынки без сертификата ИСО был существенно затруднен. Наличие международного сертификата ИСО давало российским предприятиям признание на международных рынках, потому что наличие сертификации СМК во всем мире считается обязательным для партнеров, с которыми сотрудничает компания.

Однако сертификация СМК обходилась предприятиям очень дорого: сертификацию можно было пройти только в крупных международных бюро, а перед этим необходимо было воспользоваться такими же дорогими услугами зарубежных специалистов по разработке документации и созданию в корпорации или на предприятии самой системы менеджмента качества. Несмотря на это, услуга сертификации систем менеджмента качества в России становилась все более востребованной, так как отечественные компании стремились выйти на международный рынок товаров, венчурного капитала, ценных бумаг и т.д. Деньги,

вложенные в проекты сертификации систем менеджмента качества, окупались достаточно быстро, так как существенно поднимались в цене активы таких предприятий. [23]

Отличием СМК, отвечающей требованиям сертификации, является поддержание внедренной на предприятии документально установленной системы выпуска готовой продукции, которая на каждом этапе производства осуществляет контроль безопасности и качества. Система СМК является саморегулируемой, так как внутри нее создаются независимые структуры, осуществляющие оперативный мониторинг исполнения требований документации. Кроме того, данная система является развивающейся, поскольку стандарты ISO 9000 требуют постоянного совершенствования не только процессов контроля, но и производственных процессов. В процессе построения СМК создается система документации, которая всегда поддерживается в актуальном состоянии. Это достигается наличием жестких требований к внесению изменений в процедуры и документацию при появлении внешних изменений в любых процессах и компонентах организации. Поддержанию актуальности также способствуют выездные ежегодные аудиторские проверки, которые осуществляет орган сертификации систем менеджмента качества в течение всего срока действия сертификата. [9]

Как уже отмечалось, одной из целей системы менеджмента качества является повышение уровня конкурентоспособности предприятия на соответствующих рынках. Для достижения этих целей СМК призвана решать следующие задачи:

- повышение эффективности управления компанией, в том числе эффективности ее организационной структуры;
- повышения производительности труда, максимизация прибыли, сокращение риска, возникающего при выпуске продукции низкого качества;
- реализации политики в области качества продукции и услуг;
- выполнение на высоком уровне и с высоким качеством всех процессов и функций при выполнении заказов от потребителей;
- повышения результативности (степени достижения результатов) и эффективности (соотношения полученных результатов с затратами) совокупности производственных процессов;
- обеспечения соответствия выпускаемой продукции требованиям заказчика, которые определены в контрактах, а также российским и зарубежным нормативным документам в требуемых областях регулирования;
- повышение уровня конкурентоспособности предприятия на российских и международных рынках.

Среди основных функций СМК прежде всего следует назвать прогнозирование и планирование, основная (операционная) деятельность, координация деятельности подразделений, контроль выполнения планов, анализ брака, учет дефектов и всех случаев разной степени снижения качества продукции. Результатом реализации этих функций является высокое качество продукции или услуг, что в полной мере обеспечивает учет интересов и ожиданий клиентов. Кроме того, выполнение данных функций позволяет отказаться от контроля каждой единицы продукции, при этом организовать работу так, чтобы исключить ошибки, которые могли бы привести к появлению брака (плохому качеству продукции или услуг), что в будущем может повысить затраты и снизить доход предприятия. [13]

Международные стандарты ИСО серии 9000 были созданы в 1987 г. За период, прошедший с момента их опубликования, дважды был осуществлен пересмотр стандартов. В результате пересмотра 1994 г. – были разработаны стандарты ИСО 9001 – ИСО 9003:1994, содержащие конкретные требования к системе качества для разных этапов жизненного цикла продукции – в форме 20 элементов. В нашей стране действовали российские версии международных стандартов: ГОСТ Р ИСО 9001-96, ГОСТ Р ИСО 9002-96, ГОСТ Р ИСО 9003-96, определяющие требования к системам качества на различных стадиях жизненного цикла продукции.

Среди первых предприятий России, получивших сертификат ISO 9001, являются ОАО «Ижорские заводы», ФГУ «Российский морской регистр судоходства» и ОАО «Вологодский подшипниковый завод». Как показал их опыт, внедрение в компании системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001 приводит к серьезной оптимизации деятельности предприятий и организаций. Для большинства российских предприятий это актуальная задача. Экономический спад также повышает потребность во внедрении процессов, повышающих эффективность деятельности предприятий.

Выполнение этого условия является ключевым моментом для менеджеров всех управленческих уровней. Общеизвестно, что управление компанией носит системный характер, т.е. воздействие или изменение состояния любого элемента СМК неизменно скажется на состоянии компании в целом и на функциях системы управления.

Содержание работы менеджеров отражено в тех ключевых задачах, которые они призваны решать. Для того чтобы цели предприятия были достигнуты максимально эффективно, менеджеры должны осуществлять в системе менеджмента качества следующие функции: планирование, организацию, мотивацию и контроль.

Среди функций системы менеджмента ведущей по праву считается планирование, которое заключается в формулировании миссии, целей и задач на предстоящий период, разработки стратегии действий, составление планов и программы для их реализации. Популярность данной функции завоевали следующие преимущества:

- планирование позволяет определить направление деятельности компании;
- данная функция позволяет снизить влияние на организацию изменений во внешней среде;
- планирование помогает избегать потерь и нерационального расходования времени и ресурсов;
- данная функция позволяет установить конкретные стандарты и нормы для контроля над ходом работ.

Функция организации заключается в практическом воплощении замыслов, содержащихся в различных планах и программах путем определения фронта работ, способ ее выполнения и того, кто какую задачу будет выполнять и проявляется в построении организационной структуры предприятия. Выделим основные функции системы менеджмента в построении организации:

- распределение фронта задач по конкретным должностям и отделам;
- определение спектра задач, которые соответствуют конкретным должностям, а также рамки должностных полномочий по каждому рабочему заданию;
- обеспечение координации разнообразных и разнотипных видов задач предприятия; [20]
- объединение отдельных видов рабочих заданий в группы;
- обеспечение взаимосвязи и взаимодействия между отдельными работниками как внутри подразделений, так и за его пределами;
- построение непрерывной (скалярной) цепочки подчинения, связывающей верхние уровни компании с нижними;
- распределение и разблокировка ресурсов организации.

Поскольку организация является не только производственной, но и социальной системой, то важными функциями системы менеджмента является мотивация всех членов компании, а также формирование благоприятной рабочей атмосферы и разрешение различного рода конфликтов. Успех в достижении конечного результата зависит от степени заинтересованности работников в результатах работы. Таким образом, менеджеру необходимо знать приемы воздействия на людей с тем, чтобы склонить их действовать в интересах предприятия. Цель мотивации заключается в том, чтобы через хорошую работу сотрудников в организации, дать им возможность удовлетворить их потребности и решить их личные жизненные проблемы.

Оценку и корректировку результатов деятельности предприятия, и ее сотрудников осуществляет функция контроля. Контроль как функция системы менеджмента в управлении призван отслеживать ход выполнения поставленных задач с целью обеспечения их выполнения по намеченному графику, что позволит компании минимизировать потери и усовершенствовать работу системы менеджмента на предприятии.

Таким образом, все вышеназванные функции системы менеджмента призваны обеспечить движение предприятия к поставленным целям, способствуя успешному, эффективному и результативному сотрудничеству управляющей и управляемой подсистем в их единстве и взаимосвязи.

1.2 Разработка и внедрение СМК на предприятии

При подготовке к сертификации пересмотру подлежит вся деятельность организации на основе применения процессного и системного подхода, это позволяет определить цели и критерии как в области качества, так и в целом по предприятию, раскрыть различные аспекты результативности предпринимаемых мер, произвести оценку эффективности используемых средств. [17]

Этапы разработки и внедрения СМК следующие:

- распределение ответственности и ресурсов по видам деятельности (процессам и функциям), описание алгоритмов деятельности организации;
- определение показателей результативности процессов;
- внедрение оперативного планирования, анализа, отчетности, коррекции (улучшения) деятельности;

- разработка политики и целей в области качества, что понимается как внедрение стратегического планирования и описание процессов организации в виде стандартов и методических инструкций;
 - разработка должностных инструкций, положений о подразделениях на основе процессного подхода как руководства к деятельности;
 - внедрение процесса самоконтроля СМК (процесс «Внутренние аудиты»);
 - внедрение контроля СМК со стороны руководства путем проведения регулярных проведения совещаний по подведению итогов СМК («День качества»);
 - сертификация на соответствие СМК организации требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001.
- Внедрение и использование системы менеджмента качества, соответствующей стандартам серии ИСО (ISO) позволяет согласовывать организацию бизнес-процессов. Это даёт организации множество преимуществ:
- идентификация и исключение дублирующих процессов, что приводит к значительному повышению эффективности производства;
 - повышение эффективности производственных и иных процессов и повышение качества выпускаемой продукции и услуг путем жесткого контроля, своевременной корректировки и наладки процессов;
 - существенное снижение затрат, сокращение числа бракованной продукции, возвратов и финансовых потерь;
 - документальное подтверждение эффективной организации производственных процессов;
 - преимущества при участии в аукционах и тендерах;
 - повышение репутации предприятия на внутреннем и внешнем рынках;
 - повышение степени взаимодействия между руководством и персоналом, понимания персоналом целей и задач собственников и менеджмента.

Таким образом, применение систем менеджмента качества, соответствующих требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000 г., на российских предприятиях становится привычной процедурой и необходимым инструментом при решении проблем обеспечения качества продукции, гарантией обеспечения стабильности и постоянное улучшение ее качества. При правильном введении СКМ предприятию гарантировано снижение затрат и повышение экономического потенциала по сравнению с другими предприятиями. [23]

Разработка, документирование и внедрение интегрированных систем менеджмента в целом подобны аналогичным процессам для систем менеджмента качества, соответствующим стандартам ИСО серии 9000. Основным отличием является то, что деятельность рабочих групп (отделов) по каждой системе менеджмента координируется объединённой рабочей группой, членами которой являются руководители каждой группы. Работу объединённой рабочей группы контролирует представитель руководства по интегрированной системе менеджмента. На предприятии или организации существует высший координационный совет, который направляет и оценивает работу в области менеджмента, а также участвует в принятии стратегических решений. Руководитель предприятия или организации возглавляет все эти структуры. [5]

Сертификацию интегрированной системы менеджмента может осуществить одна или несколько организаций путем последовательной сертификации входящих в нее систем. Однако, более предпочтителен вариант одновременной сертификации всех систем менеджмента одним органом. На сегодняшний день подобные сертификационные услуги в Российской Федерации предлагает ряд зарубежных и местных организаций.

Разработка и внедрение ИСМ происходит, так же как и других систем менеджмента, в четыре этапа:

- 1) организация работ по созданию ИСМ;
- 2) разработка ИСМ;
- 3) внедрение ИСМ;
- 4) подготовка к сертификации ИСМ.

Рассмотрим этапы более подробно.

Внедрение ИСМ на предприятии должно ориентировать на принципы, которые соблюдаются в большинстве международных стандартов на системы менеджмента. При этом, основополагающими являются принципы стандартов ISO серии 9000, например, системный и процессный подходы.

Этап 1. Разработка и проектирование ИСМ

На данном этапе:

- подбираются международные стандарты, которые регламентируют актуальные для организации аспекты менеджмента;
- определяются ключевые участки деятельности организации, которые в будущем будут подвержены

действию ИСМ;

- описывается желаемое взаимодействие и последовательность этих участков (процессов);
- определяются зоны ответственности, назначаются ответственные лица;
- определение, согласование и приведение в соответствие менеджмента актуальных аспектов в выбранным стандартам;
- устанавливаются параметры отслеживания процессов;
- определяются средства и методы мониторинга процессов;
- обозначаются критерии результативности процессов.

Этап 2. Документирование ИСМ

Этап документирования играет роль фундамента для полноценного функционирования ИСМ. Качественное документирование устанавливает ясные, конкретные, понятные и единые для любого сотрудника правила работы и обеспечивает четкий контроль, прозрачность и прослеживаемость достигнутых результатов. Общеизвестно, что львиную долю всей документации предприятия составляют инструкции, процедуры и методики. Поэтому, при разработке данной документации имеет смысл в первую очередь документировать только то, что может привести к риску возникновения несоответствий.

Этап 3. Внедрение ИСМ

Цель: Обеспечение работы ИСМ в соответствии с предписанными требованиями

Как показывает практический опыт, внедрение изменений в систему менеджмента зачастую не менее сложно, чем их разработка на этапе проектирования. Поэтому первоочередной задачей руководства является обеспечение работы системы в режиме полноценного функционирования. Основную роль при этом играет служба внутреннего аудита. Она обеспечивает проверку наличия фактического исполнения требований.

Этап 4. Подготовка к сертификации ИСМ

Цель: Обеспечение готовности организации к сертификации

Сертифицировать ИСМ можно с помощью нескольких органов, однако, для организации наиболее предпочтительна сертификация ИСМ одним органом.

Создание ИСМ — сложный проект, который направлен на повышение результативности общего менеджмента организации. Ожидаемая эффективность при учете создания ИСМ может быть достигнута только в случае правильной работы над этим проектом. Главная роль при этом должна принадлежать руководителям высшего звена организации. [2]

Диагностический аудит может проводиться не только в таких компаниях, которые только приступают к разработке системы менеджмента либо подготавливаются к сертификации, но и в таких, где сертификат соответствия уже имеется. Повторный диагностический аудит нужно проводить перед тем, как срок действия выданного ранее сертификата будет окончен. Среди целей диагностического аудита принято выделять:

1. проверку существующей на предприятии либо в иной организации системы управления;
2. определение того, насколько данная проверка соответствует требованиям внедренного стандарта;
3. разработка недостающих документов;
4. оптимизация и улучшение процессов управления.

Таким образом, в рамках данного аудита также выясняется, каким же именно образом можно привести внедренную ранее систему менеджмента качества по стандартам ИСО 9001, ИСО 22000, либо другую систему менеджмента в организации в соответствие с требованиями.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Австриевских А.Н. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности. Учебник / А. Н. Австриевских, В. М. Кантере, И. В. Сурков, Е. О. Ермолаева. — 2-е изд., испр. и доп. — Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2007. — 268 с.
2. Бирюков С.А. Механизм оценки результативности системы менеджмента качества предприятия. Автореферат. диссертации на соискание учёной степени кандидата экономических наук. - Тамбов. 2011.
3. Винарик В.А. Мотивирующие факторы и эффекты внедрения системы менеджмента качества (на примере предприятий России и стран с переходной экономикой). Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. ВШЭ. Москва. - 2014. - 187 с.

4. Ешин С.В. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на основе использования байесовских сетей (монография). Монография. – Брянск: БГТУ, 2013. – 284 с.
5. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг. Учебник. – СПб.: Питер, 2007. – 800 с.
6. Лукманова И.Г. и др. Управление проектами в инвестиционно-строительной сфере. – Москва: МГСУ, 2012. – 172 с.
7. Меркушова Н. И., Наumenко Ю. А., Меркушова Ю. А. Интегрированные системы менеджмента: предпосылки создания на российских предприятиях // Молодой ученый. — 2013. — №12. — С. 327-331.
8. Меркушова Н. И. Стандарты систем менеджмента: современное состояние, пути развития, проблемы использования / Н. И. Меркушова // Экономический анализ: теория и практика. 2011. № 47. С. 57-64.
9. Миляева Л.Г. Оценка и стимулирование персонала организаций в условиях инновационной среды. Монография / Л.Г. Миляева, С.А. Фомина; Алт. гос. техн. ун-т, БТИ. Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2008. 156 с.
10. Миронов М.Г. Управление качеством / М.Г. Миронов. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007.
11. Розенко Н.Г., Коротков В.А. РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ИНТЕГРИРОВАННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА // Успехи современного естествознания. – 2005. – № 5. – С. 115-116
12. Система менеджмента качества: теория и методология : монография / А.А. Попов, Е.А. Попов, М.В. Колмыкова, С.П. Спиридонов ; под науч. ред. д-ра экон. наук, д-ра техн. наук, профессора Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, 2010. – 120 с
13. Хенш Штефан, Блинов Д.В. Менеджмент качества без трудностей. – Хенш Развитие Качества, Екатеринбург, 2006. — 98 с.
14. Хортенсиус Д. Гармонизация структуры стандартов систем менеджмента / Д. Хортенсиус // Менеджмент: горизонты ИСО. 2010. № 1. С. 15-19.
15. Хохлявин С. А. ИСО 50001 — глобальный стандарт в области энергоменеджмента / С. А. Хохлявин, А. А. Воробьев // Сертификация. 2010. № 1. С. 36-38.
16. Диагностический аудит системы менеджмента. - <http://www.wikiquality.ru/diagnosticheskij-audit-sistemy-menedzhmenta/>
17. Задачи и функции систем менеджмента качества на современном этапе. - <http://sae-journal.ru/?p=435>
18. Интегрированные системы менеджмента. - http://www.системы-качества.рф/integrated_systems/
19. Интегрированные системы менеджмента в области охраны труда – возможность снизить производственные риски. - <http://www.iksystems.ru/a28/>
20. «ЛУДИНГ». - <http://www.luding.ru/ru/company/about/>
21. Обучение персонала СМК – залог ее эффективной работы. - <http://www.iksystems.ru/a47/>
22. Основные методы обучения. - <http://www.hr-portal.ru/pages/training/omo.php>
23. Система менеджмента качества. - <http://www.butam.ru/smq.html>
24. Современные методы обучения персонала. - <http://www.ngpc.ru/forum2010/Articles/Learnining%20methods.pdf>
25. ISO 18001 (охрана труда и здоровья). - <http://city-log.ru/iso-18001-okhrana-truda-i-zdorovya>

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/7545>