СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение ……………………………………………………………………….. | 3 |
| 1 Теоретические основы анализа и оптимизации процессов обеспечения качества на предприятии………………………………………………………. | 6 |
| 1.1 Структура системы менеджмента качества и требования к ней………... | 6 |
| 1.2 Обеспечение качества как важнейшая функция в процессе управления качеством……………………………………………………………………….. | 14 |
| 1.3 Процессы обеспечения качества и методы их анализа …………………. | 19 |
| 2 Анализ и оптимизация процессов обеспечения качества на предприятии ООО «Смарт Групп»…………………………………………………………… | 26 |
| 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия.……….. | 26 |
| 2.2 Анализ процессов обеспечения качества на предприятии……………… | 32 |
| 2.3 Мероприятия по оптимизации процессов обеспечения качества……… | 44 |
| Заключение…………………………………………………………………….. | 53 |
| Список использованных источников………………………………………… | 57 |
| Приложения……………………………………………………………………. | 61 |

ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность темы исследования*. В современных условиях социально-экономического развития складывается ситуация, которая свидетельствует о том, что высокое качество продукции, производимой предприятиями во всех отраслях хозяйствования, является основным источником экономического и социального роста и способствует повышению уровня конкурентоспособности товаров (услуг, работ) и организации в целом. Интенсивная конкуренция за рубежом и технологическая сложность производства сделали обязательным наличие руководящих принципов управления качеством.

Качество продукции является критическим показателем деятельности предприятий, независимо от их формы собственности. Качественные товары/услуги обеспечивают удовлетворение потребностей клиентов, создают доверие к репутации компании,а также способствуют повышению конкурентоспособности предприятия на рынке и удержанию клиентов. Чтобы обеспечить высокое качество продукции, предприятия должны внедрять системы управления качеством, проводить контроль процессов производства, использовать проверенные материалы и оборудование, а также обеспечить надлежащую квалификацию и мотивацию сотрудников. Качество продукции является основой для устойчивого роста и успеха предприятия в долгосрочной перспективе.

В современных системах управления предприятиями управление качеством продукции и услуг занимает важное место. Вместе с ценой, гарантиями, сроками поставки и сервисом, качество является значимым фактором, который оказывает влияние на репутацию фирмы, ее конкурентоспособность и лояльность клиентов. Управление качеством предполагает обеспечение стандартов качества во всех процессах производства и предоставления услуг, систематический контроль качества, улучшение процессов и постоянное совершенствование. Результаты хорошего управления качеством включают лучшие продукты и услуги, более высокую удовлетворенность клиентов и повышение эффективности предприятия в целом.

Улучшение процессов обеспечения качества является одной из ключевых задач для развития экономики каждой страны. Система качества должна соответствовать международным стандартам ИСО 9000, которые представляют собой современный уровень управления качеством и включают необходимые элементы для обеспечения высокого уровня качества. Улучшение качества выпускаемой продукции или предлагаемых услуг является одним из ключевых факторов для повышения результативности и эффективности производства. Компании, которые уделяют особое внимание качеству, имеют преимущество на рынке, так как они могут предложить более надежные, безопасные и инновационные продукты и услуги, которые удовлетворяют ожидания клиентов.

Все вышесказанное обосновывает актуальность и значимость выбранной темы исследования.