

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И.
Сатпаева

Институт Промышленной инженерии имени А. Буркитбаева
Кафедра Стандартизация, сертификация и технология машиностроения

Алибекова Айгуль Маратовна

Анализ и изучение элементов СМК ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Специальность 5В073200– Стандартизация, сертификация и метрология
(по отраслям)

Алматы 2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева

Институт Промышленной Инженерии имени А.Буркитбаева
Кафедра Стандартизация, сертификация и технология машиностроения

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедры «ССиТМ»,
канд. техн. наук
Альпеисов А.Т.
2019 г.



ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

На тему: "Анализ и изучение элементов СМК ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»"

по специальности 5В073200 – Стандартизация, сертификация и метрология (по
отраслям)

Выполнил

Алибекова А.М.

Рецензент
магистр технических наук,
РГП «Казахстанский Институт
Метрологии»
Джасинбеков О.А.

" 08 " 05 2019 г.

Научный руководитель
кандидат технических наук,
профессор

Аскаров Е.С.

" 03 " 05 2019 г.

Алматы 2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

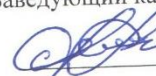
Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И.Сатпаева

Институт Промышленной инженерии имени А.Буркитбаева
Кафедра Стандартизация, сертификация и технология машиностроения

5B073200 – Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедры «ССиТМ»

 канд. техн. наук
Альпеисов А.Т.

“ 06 ” 11 2018 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение дипломной работы

Обучающемуся: Алибековой Айгуль Маратовне

Тема: Анализ и изучение СМК ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

Утверждена приказом Ректора Университета № 1252-б от “06” 11 2018 г.

Срок сдачи законченной работы “14” мая 2019 г.

Исходные данные к дипломной работе: - международные стандарты ISO;

- международные стандарты, касающиеся транспортных средств;
- сертификаты соответствия в организации (в приложениях);
- стандарты организации (политика и цели товарищества);
- др. учебные материалы по данной теме.

Краткое содержание дипломной работы:

- а) описание основных моментов и элементов СМК организации;
- б) изучение политики и целей организации;
- в) выявление этапов планирования производства, изучение рисков и пути их уменьшения;
- г) изучение основ лидерства в организации.

Перечень графического материала: представлены 16 слайдов презентации работы

Рекомендуемая основная литература: из 11 наименований литературы.

ГРАФИК

подготовки дипломной работы

Наименование разделов, перечень разрабатываемых вопросов	Сроки представления научному руководителю	Примечание
1. Изучение теоретических основ системы менеджмента качества	04.03.2019г.	выполнено
2. Изучение продукции, которую производит организация, а также исследование качества товара и ее конкурентоспособности на рынке	21.03.2019г.	выполнено
3. Исследование документации в отделе СМК организации. Особое внимание на разделы «лидерство», «планирование», «риски» и пути совершенствования СМК	04.04.2019г.	выполнено
4. Рассмотрение деятельности руководства организации. Анализ со стороны руководства в ТОО.	23.04.2019г.	выполнено
5. Описание основных путей совершенствования системы менеджмента качества на предприятии	02.05.2019г.	выполнено
6. Формулирование выводов и заключение по теме, оформление работы	06.05.2019г.	выполнено

Подписи

консультантов и нормоконтролера на законченную дипломную работу с указанием относящихся к ним разделов работы

Наименования разделов	Консультанты, И.О.Ф. (уч. степень, звание)	Дата подписания	Подпись
Нормоконтролер	Магистр технических наук, ассистент Муртазина Берен Такишовна	13.05.19	

Научный руководитель

 Аскаров Ерлан Сейткасымович

Задание принял к исполнению обучающийся

 Алибекова Айгуль

Дата

" 11 " 02 2019 г.

Алматы 2019

АННОТАЦИЯ

Проведена работа по изучению международных стандартов ISO и применение основных пунктов этих стандартов при работе отдела СМК в организации. Эффективное, грамотное управление организацией, управление с точки зрения здравого смысла принципиально невозможно без обеспечения качества выпускаемой продукции.

Дипломная работа содержит характеристику системы менеджмента качества в общих чертах, анализ работы отдела СМК, изучение места лидерства в организации, планирование мероприятий при возникающих рисках на производстве.

В данной дипломной работе описываются основные моменты системы менеджмента качества организации, а именно деятельность самой компании и планирование производства выпускаемой продукции.

АНДАТПА

ISO халықаралық стандарттарын зерттеу және ұйымда СМЖ бөлімінің жұмысы кезінде осы стандарттардың негізгі тармақтарын қолдану бойынша жұмыс жүргізілді. Ұйымды тиімді, сауатты басқару, шығарылған өнімнің сапасын қамтамасыз етпей, ақылға қонымды көзқарас тұрғысынан басқару мүлдем мүмкін емес.

Дипломдық жұмыс сапа менеджменті жүйесінің жалпы сипаттамасынан, СМЖ бөлімінің жұмысын сараптаудан, ұйымдағы көшбасшылық орнын зерделеуден, өндірісте туындайтын қауіп-қатерлер кезінде іс-шараларды жоспарлаудан тұрады.

Бұл дипломдық жұмыста ұйымның сапа менеджменті жүйесінің негізгі сәттері, атап айтқанда компанияның өзінің қызметі және шығарылатын өнім өндірісін жоспарлау сипатталады.

ANNOTATION

Work was carried out on the study of international ISO standards and the application of the main points of these standards in the work of the QMS department in an organization. Effective, competent management of the organization, management from the point of view of common sense is impossible in principle without ensuring the quality of products.

The thesis contains a characteristic of the quality management system in general, an analysis of the work of the QMS department, the study of the place of leadership in the organization, and the planning of measures for the occurrence of risks in production.

In this thesis, work describes the main points of the quality management system of the organization, namely the activities of the company itself and the planning of production of products.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	7
1 Теоретические аспекты концепции системы менеджмента качества	8
1.1 ТОО «ФИРМА «ЛАТОН», не имеющая конкурентов в своей деятельности в Казахстане	11
1.2 Качество, как определяющий фактор конкурентоспособности выпускаемой продукции на ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»	18
1.3 Значение менеджмента качества для ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»	20
1.4 Место лидерства в организации	22
1.5 Ответственность руководства	23
1.6 Планирование	24
1.7 Анализ со стороны руководства	25
2 Возможные риски при планировании и производстве в организации	27
2.1 Пути совершенствования и улучшения системы менеджмента качества в ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»	28
2.2 Корректирующие действия, направленные на уменьшение рисков при планировании на предприятии	30
2.3 Управление несоответствующей продукцией	32
Заключение	33
Список использованных источников	34
Приложение А	35
Приложение Б	36

ВВЕДЕНИЕ

Анализ СМК это систематическая, четко формализованная и документируемая деятельность руководства организации. Целью этой деятельности является определение пригодности, адекватности, результативности и эффективности системы менеджмента качества. Исходя из требований стандарта ISO 9001:2015 анализ СМК должен проводиться регулярно. Ответственность за анализ СМК возлагается на высшее руководство. Результаты анализа СМК со стороны руководства должны документироваться.

Хотя ответственность за анализ СМК возлагается на высшее руководство, это совсем не означает, что в анализе принимают участие только высшие руководители. Любая организация имеет различные уровни управления – стратегический, тактический и оперативный. Если руководство организации хочет, чтобы СМК была рабочей системой, а не инородным механизмом, то анализ СМК должен проводиться на всех уровнях управления. Соответственно, руководитель каждого уровня отвечает за проведение анализа СМК, но только по своей зоне ответственности.

Стоит начать с утверждения, что любая организация содержит систему менеджмента в той или иной отрасли, представляющую собой совокупность организационной структуры, правил, требований, полномочий, возможностей и ответственности, существующих в ее рамках, процессов деятельности, трудовых, вещественных и денежных ресурсов и т.д. Все эти элементы соединены и ведут взаимодействие меж собой для достижения совокупных установленных целей организации или предприятия. Так, система менеджмента считается средством заслуги политики и целей, сформулированных управлением фирмы (организации).

Впрочем, не каждая система считается больше действенной, способной оправдать ожидания всех заинтересованных сторон. Действенная система разрешает достичь заслуги установленных целей при оптимальных и наименьших расходах и в кратковременные интервалы времени. Различные части системы менеджмента организации могут быть интегрированы вместе с СМК в единую систему менеджмента, использующую общие элементы. Это может облегчить планирование, выделение ресурсов, определение дополнительных целей и оценку общей эффективности организации.

Наиболее известными представителями систем менеджмента, требования к которым закреплены в международных стандартах ISO, является системы менеджмента качества (СМК). Международная организация по стандартизации (International Organisation of Standardization) - ISO является неправительственной организацией и имеет консультативный статус ООН. Главной целью ISO является развитие стандартизации и родственных направлений деятельности во всем мире, гармонизация интересов производителей и потребителей, а также развитие международной координации по объединению промышленных стандартов.

1 Теоретические аспекты концепции системы менеджмента качества

Главным курсом работы ISO считается создание и опубликование международных стандартов в разных областях работы, признаваемых в абсолютно всем обществе. На сегодняшний день насчитывается наиболее 12000 международных стандартов, включающих почти все без исключения разновидности экономической работы. Из числа данных бумаг особенную роль захватывают образцы ISO серии 9000, характеризующие условия к концепциям маркетинга и их свойств. Никак не к качеству продукта либо услуг, а непосредственно к этому, равно как организована и действует концепция системы менеджмента.

По этой причине образцы ISO серии 9000 предполагают собою общепринятый вид условий, предъявляемых к маркетингу компании. В таком случае весь период образцы ISO налагают в концепцию управления несколько своеобразных условий, какие обусловлены, в первую очередь в целом, потребностью осуществлять её самостоятельную оценку - сертификацию.

Образцы обладают собственной целью проявить поддержку и помочь компании показать собственное умение доставлять продукцию (обслуживание), отвечающую условиям покупателей, и кроме того, добиваться полного увеличения довольства покупателей с помощью результативного управления концепцией маркетинга, в том числе движения в виде непрерывного её усовершенствования и предоставления соотношения условиям покупателей, присутствие участников абсолютно всех подразделений компании, в целом персонала. Необходимо выделить то, что первоначальным принципом менеджмента качества, сформулированным в стандарте ISO 9000, считается направленность на покупателя: компании находятся в зависимости от собственных покупателей, и по этой причине обязаны осознавать их нынешние и предстоящие необходимости, осуществлять их условия и стараться превосходить их надежды.

Концепция маркетинга компании способна содержать разнообразные подсистемы маркетинга, к примеру: концепцию системы менеджмента качества (СМК), концепцию экономического маркетинга, концепцию менеджмента защитынаходящейся вокруг среды. Цели в сфере качества расширяют прочие миссии компании, сопряженные с формированием, финансированием, рентабельностью, охраной труда, службой охраны работы, защищенностью и т.д.

Мировой стандарт ISO 9000 устанавливает СМК, как концепцию маркетинга с целью управления для руководства и управления системой и компанией согласно качеству. СМК вызвана таким образом осуществить работу компании, для того чтобы точно гарантировать качественные свойства продукта либо услуг компании и адаптировать данное свойство на надежды покупателей (клиентов). Присутствует главная цель - никак не осуществлять контроль над элементами продукта, за каждой процедурой, а сделать таким образом, чтобы никак не возникало погрешностей в труде, которые имели бы возможность послужить причиной к возникновению несоответствий. СМК

делает упор на предотвращение трудностей, доказывая рассудительное значение принятого словосочетания о том, что предупреждение пожаров эффективнее пожаротушения [4].

В первую очередь в целом, нужно выделить то, что СМК никак не средство, а в целом только механизм, способ, позволяющий нам достичь конкретного преуспевания в любом бизнесе. Однако подобные достижения вероятны только лишь в случае, если СМК станет достаточно результативной. При данном случае предприятие приобретает последующие плюсы:

- высокую возможность устойчивого качества продукта;
 - демонстрацию клиенту способностей фирмы, формирование подходящего стиля;
 - заинтересованность поставщиков в длительной совместной работе.
- (Осуществление 8 принципа менеджмента качества: выгодные взаимоотношения с поставщиками: предприятие и её поставщики взаимозависимы, и взаимоотношения обоюдной выгоды увеличивают умение двух краев формировать значения);
- возможность составлять конкуренцию одинаковым сертифицированным фирмам;
 - сосредоточение работы персонала на увеличении фирмы и оправдания ожиданий покупателей;
 - достижение и поддержка ожидаемого качества продукта и услуг;
 - эффективное координирование труда, увеличение производительности, сокращение расходов;
 - устранение дублирования функций, самооптимизация информативных струй, увеличение характеристик результативности и производительности коммерциала.

Создание и введение СМК, равно как и каждая современная процедура, способно быть сопровождаемым отрицательными факторами:

- необходимость затрат компании в исследование и введение СМК;
- появление вспомогательного размера труда, и равно как результат имеются существенные кратковременные расходы;
- возникновение зарубка «несостоятельных ожиданий»;
- увеличение бюрократии;
- сопротивление персонала различным возникающим переменам.

Решение вышеуказанных трудностей находится в значительной зависимости от факторов:

- насколько всерьез настроены главы и штат фирмы на реализацию планов по формированию и введению СМК;
- обладают ли единицы, работающие в компании особыми познаниями в сфере менеджмента качества;
- имеется ли практика ведения планов.

В случае если целью и планом согласно формированию и введению СМК считается приобретение на самом деле результативной и продуктивной концепции управления качеством, данная деятельность проводится «по-

серьезному», в базе условий ISO 9004 с привлечением в целом персонала организации, вовлечением управляющих и экспертов абсолютно всех течений. В данном случае отсутствуют потребности находить «комфортный» Аппарат по сертификации, потому что результативно функционирующая СМК содержит крупные возможности в благоприятный результат сертификации.

Говоря о балансе определений СМК, среди них невозможно устанавливать символ равноправия. СМК - система, ISO 9001 – данный стандарт, акт, определяющий конкретные условия к СМК. И в случае если СМК удовлетворяет условиям стандарта и данное создается самостоятельным Органом согласно сертификации, в таком случае предприятие приобретает свидетельство соотношения. Иной раз, возможно, обладать успешной, нужной СМК, однако никак не обладать сертификатом ранее, в случае если в этом нет необходимости.

Стандарт ISO 9001 требует использования процессного расклада присутствия исследования, введения и совершенствования результативности концепции менеджмента качества (4-ое правило маркетинга качества: процессный аспект: требуемый итог добивается успешнее, если работой и надлежащими ресурсами распоряжаются ровно как полным процессом). Разговор проходит об установлении предпринимательских процессов в компании - формировании их модификаций, измерении производительности действий, рассмотрении и совершенствовании действий с точки зрения достижения бизнес-целей. Эталон ISO 9000 предоставляет последующее установление хода - комплекс взаимозависимых и взаимодействующих разновидностей работы, преобразующая входы в выходы. Данное сокращенное установление способно быть расширено с целью конкретизации данного основательного определения: процедура – данное определение объясняет, что один либо больше сопряженных между собой операций, либо действий (функций), которые вместе осуществляют определенную бизнес-задачу, либо общественно-политическую задачу компании, равно как принцип, в рамках координационной текстуры, обрисовывающей многофункциональные значимости и взаимоотношения [4].

Начальной и важной стадией возведения СМК считается построение её целей. Движения СМК обязаны основываться на базе сформулированных, отчетливо соображаемых бизнес- процессов либо бизнес- планов. «Фигура» бумаг СМК наступает с фактически законного положения о политическом деятеле и целях в сфере качества продукции и услуг. На его базе разрабатывается главный акт СМК – «Руководство по качеству». Данный акт считается квинтэссенцией концепции, также включает в себя главные утверждения, регламентирующие работу отделов организации в рамках СМК и ссылки на бумаги последующей ступени - общесистемные документированные операции. В соответствии со стандартом ISO 9001 в компании должны быть изобретены 6 неотъемлемых общесистемных операций, обрисовывающих руководство бумагами, сведениями (записями), внутренним аудитом СМК и её сложных элементов, несогласованной продукцией, корректирующими и

предостерегающими событиями. Помимо неотъемлемых общесистемных операций нормативная база способна содержать случайное число стандартов компании, регламентирующих единичные нюансы работы СМК [1].

Стандарт ISO 9001 требует, чтобы высшее руководство периодически проводило анализ деятельности организации в рамках системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. Здесь проявляется второй принцип менеджмента качества лидерство руководителя: руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

Значимым фактором в формировании результативных элементов осуществления условий нормативной основой считается точное регулирование деятельности любого работника фирмы, установление и доведение вплоть до каждого персонала компании его ответственности и возможностей. Это состояние дает возможность осуществить 3-е правило менеджмента качества привлечения сотрудников: сотрудники абсолютно всех степеней составляют базу компании, и их абсолютное привлечение предоставляет вероятность компании с выгодой применять их возможности.

В обстоятельствах торга и конкурентной борьбы сформированное государством общество принимает высочайшее свойство равно как хитрый торговый закон и наиболее важный ресурс государственного имущества. Качество значительно устанавливает авторитет страны, предназначается базой с целью удовлетворения нужд любого лица и общества в целом, считается важным элементом конкурентоспособности. Только лишь в его базе организация способна уцелеть в обстоятельствах конкурентной борьбы и приобретать нужный доход, по этой причине является абсолютно справедливым тот факт, что работа согласно увеличению и обеспечению качества в обстоятельствах рыночных взаимоотношений обязана являться первенствующей[4].

1.1 Организация, не имеющая конкурентов в своей деятельности в Казахстане

ТОО "Фирма "ЛАТОН" реализовывает собственную работу на всей территории Республики Казахстана с 1994 года.

Товарищество имеет долгосрочные, опробованные долготей совместной работой, взаимосвязи с поставщиками главных разновидностей сырья, материалов, оснащения и девайсов.

У компании сформировались долгосрочные партнерские отношения с представителями большого зарубежного бизнеса, отечественными коммерческими компаниями и государственными органами Республики Казахстан.

Фирма уделяет огромный интерес ходу увеличения, квалификации работников, используя внутреннюю и внешнюю подготовку.

ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» - является спетой группой наиболее 460 высококвалифицированных инициаторов производства, инженеров, специалистов, управляющих планами, экспертов в сфере точных наук и информативных технологий, опытейших работников разных профессий.

Для собственных работников Фирма дает созданные с учетом нынешних условий трудовые участки, устойчивую заработную оплату, компенсацию мобильной взаимосвязи, доставку вплоть до трудового участка, коллективный покой и спорт проекты.

Основными принципами работы Товарищества считаются финансовая стабильность, желание к непрерывному улучшению, увеличение благополучия персонала.

Главной стратегической задачей является гибкое реагирование на требования рынка и соблюдение следующих принципов внутренней Политики Компании:

- соответствие системы менеджмента качества Компании требованиям стандарта СТ РК ИСО 9001.
- высокая конкурентоспособность Компании на рынке
- совершенствование и постоянное улучшение производственных процессов для выпуска более качественной продукции;
- эффективное взаимодействие подразделений и процессов в системе менеджмента качества Компании;
- создание условий труда, способствующих повышению качества продукции;
- повышение уровня компетентности персонала;
- развитие взаимовыгодных отношений с партнёрами;
- постоянная оптимизация используемых ресурсов.

Об организации

ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» - это команда профессионалов и единомышленников, объединенных общими целями по достижению лидерских позиций во всех сферах нашей деятельности. Приоритетными ценностями Товарищества являются новаторство, высокий профессионализм, непрерывное развитие и постоянное улучшение качества создаваемого продукта.

Руководство Товарищества считает необходимым заметить, оценить и развить навыки и умения своих работников. Любой человек, который стремится к улучшению собственного благосостояния через профессиональный рост, освоение новых навыков и умений, имеет в нашем Товариществе уникальную возможность для осуществления своих устремлений.

«Самое главное и ценное, чем мы располагаем – наши люди. Ведь именно они обеспечивают успех Товарищества. Вам предстоит работать с опытными и энергичными специалистами. Присоединяйтесь к этому сообществу и умножайте его!»

Производственно-информационный комплекс ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»» состоит из:

Производства государственных регистрационных номерных знаков полностью соответствующих Женевской компании «О дорожном движении», требованиям международного стандарта, имеющих сертификаты соответствия нормам промышленного стандарта Германии, нормам Госстандарта России и Госстандарта Республики Казахстан.

Производства Водительских удостоверений и Свидетельств о регистрации транспортных средств.

Разработки специальных программных продуктов для решения задач в области обеспечения безопасности и общественного правопорядка, систем биометрической идентификации граждан.

ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» - это единственная организация в Республике Казахстан с территориально распределенной сервисной поддержкой более чем 200 аппаратно-программных комплексов.

Центром информационных технологий разработано около 40 поисковых программ, создана высокоскоростная локальная вычислительная сеть, оснащенная компьютерным оборудованием, периферийными устройствами и средствами межрегиональных связей.

Технология ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» биометрической идентификации личности по изображению лица введена во все процессы оперативно-розыскных мероприятий МВД РК, успешно применяется в России (Москва, Московская область, Петербург и Республики Чечня). Товариществополучиловысокую оценку и рекомендовано к использованию на совещании Генеральных прокуроров государств-участников Шанхайской Организации Сотрудничества в сентябре 2003 (г. Бишкек, Республика Кыргызстан).

Налажена технология оперативного реагирования и устранения неисправностейинформационных систем, созданы линии горячей технической поддержки и информационные каналы получения оперативных консультаций. Организовано периодическое проведение обучения и обмена опытом региональных технических групп, а также проведение семинаров по повышению уровня технологичности и оптимизации информационных систем в целях обеспечения максимальной эффективности для пользователя систем.

Работы Товарищества по решению криминалистических задач: опознание и поиск преступников по изображению лица, по отпечаткам пальцев; поиск оружия по результатам баллистической экспертизы,- получили международное признание[8].

В системах, разработанных ТОО «ФИРМА «ЛАТОН», помимо МВД заинтересован ряд других ведомств, в числе которых Комитет национальной безопасности, Генеральная прокуратура, Агентство РК по чрезвычайным ситуациям, Министерства государственных доходов,обороны, транспорта и коммуникаций, сельского хозяйства.

ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» - разработчик концепции и инициатор создания системы коллективной безопасности и противодействия угрозе международного терроризма и незаконной миграции: «СНГ-Визит», «ШОС-Визит».

У Товарищества сложились долгосрочные партнерские отношения с представителями крупного иностранного бизнеса, отечественными коммерческими компаниями и государственными органами Республики Казахстан.

Высшее руководство гарантирует обеспечение единства Политики и Целей, развитие инфраструктуры и постоянное улучшение условий труда.

1) Департамент по управлению человеческими ресурсами

Департамент по управлению человеческими ресурсами проводит активную кадровую политику на основе создания эффективной системы управления человеческими ресурсами и социальными процессами Товарищества; поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества и ее улучшения; ведет делопроизводство в Товариществе и осуществляет контроль над документооборотом.

2) Финансовый департамент

Финансовый департамент формирует бюджеты Товарищества и контролирует их исполнение, ведет учет финансово-хозяйственной деятельности предприятия, разрабатывает меры по оптимизации себестоимости производимой продукции, управления оборотными активами и финансами в целом [8].

3) Производственно-технический департамент

Задачами производственно-технического департамента являются поддержание инфраструктуры офисных, складских, производственных помещений и сооружений ТОО «ФИРМА «ЛАТОН», оборудования, прилегающих территорий и автотранспорта.

4) Системный администратор

За состоянием компьютерной сети и телефонной связи отвечает ИП Буянов. К системному администратору Вам предстоит обратиться при регистрации в компьютерной сети.

5) Юридический департамент

Юридический департамент защищает права и интересы ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» в отношениях с органами государственной власти и управления, контрагентами, участниками и работниками; обеспечивает правовое сопровождение сделок.

6) Отдел сбыта

Отдел сбыта планирует и контролирует поставку продукции, организует сбыт и учет готовой продукции

7) Отдел материально-технического снабжения

Отдел материально-технического снабжения осуществляет поставку материалов и оборудования, проводит таможенную очистку по получении грузов, проводит работы по ресурсосбережению.

8) *Департамент безопасности*

Организовывает и обеспечивает охрану объектов и информации Товарищества

9) *Цех по производству ГРНЗ*

Цех по производству ГРНЗ (государственных регистрационных номерных знаков) выпускает и отгружает в адрес заказчиков государственные регистрационные номерные знаки

10) *Центр информационных технологий (ЦИТ)*

Центр информационных технологий осуществляет производство специальной продукции – водительских удостоверений и свидетельств о регистрации транспортных средств; разрабатывает и обеспечивает функционирование аппаратно-программных комплексов и информационных систем.

11) *Входные и выходные данные процесса.*

Входными данными являются: предварительный план производства, заявки, сырье и материалы.

Выходными данными являются: произведенная и отгруженная продукция, отчетность, анализ производства, отзывы потребителей.

В соответствии с рисунками 1 и 2, на которых изображена вся организационная структура ТОО и схема взаимодействия имеющихся процессов в ТОО «Фирма «ЛАТОН» [8].

Ответственность

Ответственность за процесс управления мерительным инструментом по Товариществу несет директор Производственно-технического департамента (ПТД).

Специалисты подразделений, ответственные за состояние мерительного инструмента в подразделениях, осуществляют хранение, учёт и своевременную поверку инструмента в подразделении.

Ответственность за составление, согласование и утверждение графика поверки мерительного инструмента несут ответственные за состояние мерительного инструмента в подразделениях. Проект графика согласовывается с директором ПТД. После утверждения копия графика передается директору ПТД.

В случае необходимости, если это целесообразно, ответственный за процессом управления мерительным инструментом по Товариществу, может организовать проведение поверки инструмента централизованно.

Ответственность за составление, согласование и утверждение графика поверки мерительного инструмента несут ответственные за состояние мерительного инструмента в подразделениях. Проект графика согласовывается с директором производственно-технического департамента (ПТД). После

утверждения копия графика передается директору производственно-технического департамента (ПТД)[10].

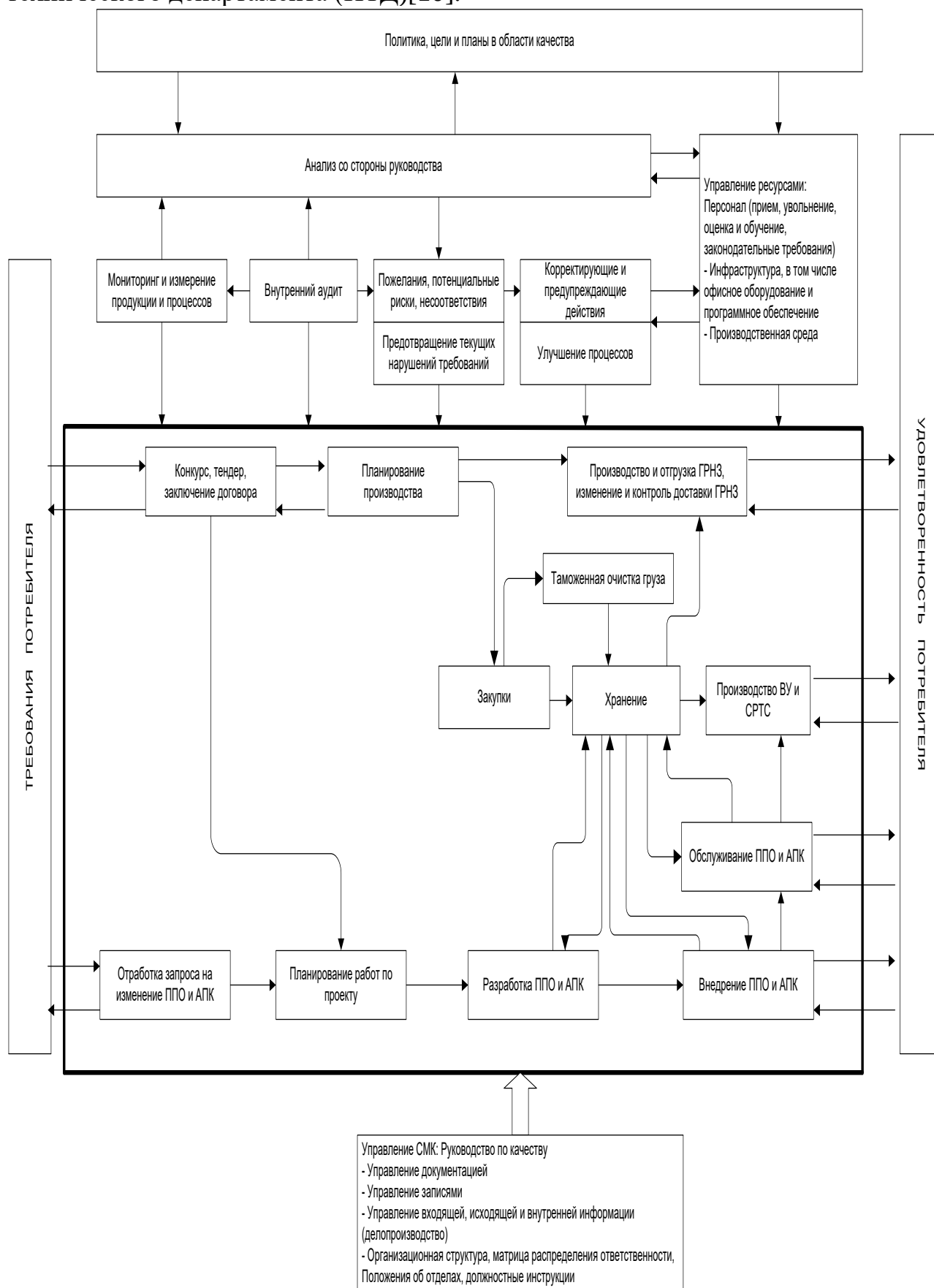


Рисунок 1- Схема взаимодействия процессов ТОО "ФИРМА "ЛАТОН"

Организационная структура ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

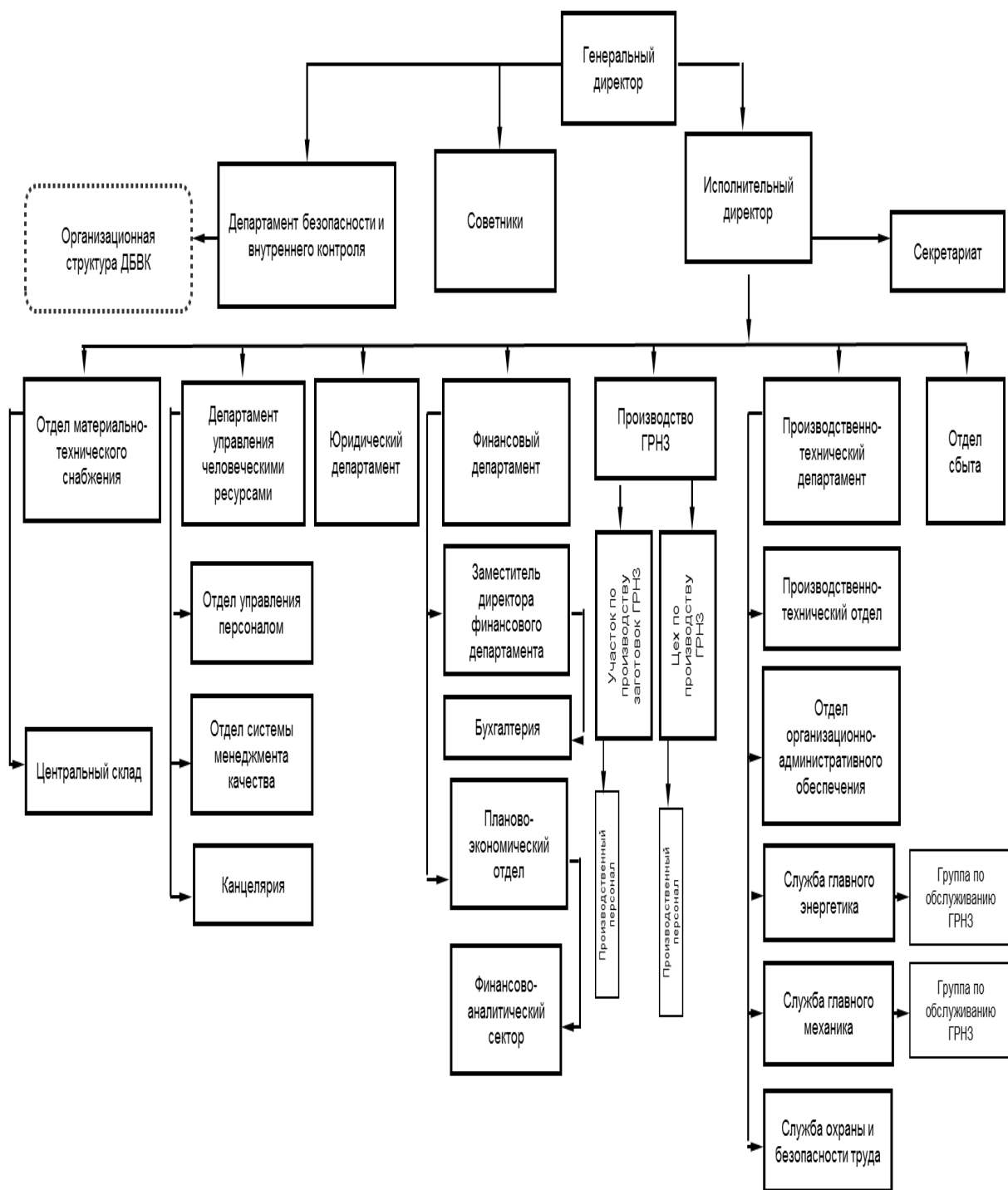


Рисунок 2- Организационная структура в ТОО

1.2 Качество, как определяющий фактор конкурентоспособности выпускаемой продукции на ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

Продукт считается сердцевинной целой работы компании. В случае если продукт неспособен исполнять необходимости потребителя, в таком случае практически никакие действия, практически никакие вспомогательные расходы никак не могут усовершенствовать воззрение товаропроизводителя в торге [3].

В обстоятельствах поддержания в Казахстане раскрытой базарной экономики соперничество из-за покупателя в внутреннем и наружном рынках потребует формирования и изготовления конкурентоспособных продуктов. Конкурентоспособность продукта является данным такого рода, что степень его финансовых, промышленных и рабочих характеристик, что дает возможность выстоять конкурентную борьбу с иными подобными продуктами в торге. Помимо этого, конкурентоспособность - относительная оценка продукта, включающая единую оценку целой совокупности производственных, торговых, координационных и финансовых характеристик касательно обнаруженных условий торга либо качеств иного продукта.

Свойство продукта считается главным элементом его конкурентоспособности. При присутствии установления свойства провианта необходимо стараться отметить преимущественные качества продукта с целью удовлетворить все желания покупателя. Необходимо иметь в виду то, что добавить все без исключения нужные свойства товару почти нельзя, безусловно и никак не содержит значения с места зрения условий определенных частей торга, а кроме того с точки зрения предоставления производительности коммерсантской работы компании в целом.

Качество содержит в себе большое число частей. В первую очередь, в целом, к ним принадлежат технико-финансовые характеристики свойства продукта, а кроме того свойство технологических процессов её производства и рабочие свойства. Характеристики направления продукта, прочности, трудозатратности, материалоемкости, наукоёмкого определения - характеризующие в данном строю [3].

Основные факторы, влияющие на качество продукции, представлены на рисунке 3.

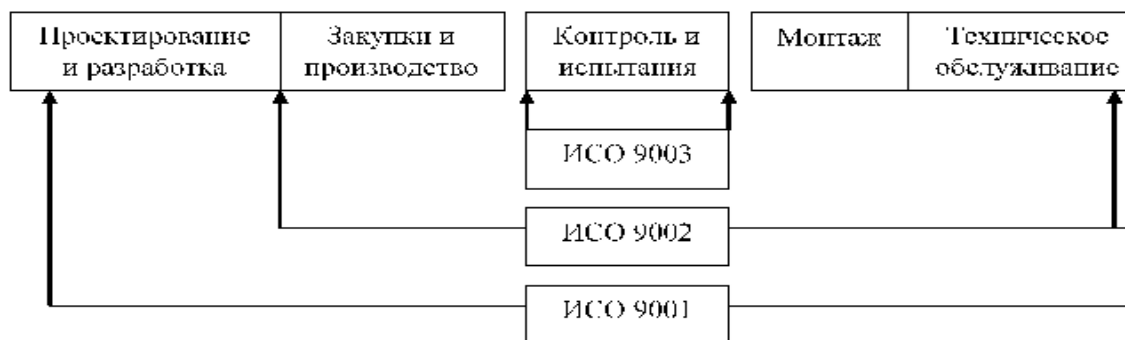


Рисунок 3- Факторы, влияющие на качество продукции

Свойство продукта, его рабочая защищенность и безопасность, проектирование, степень послепродажного сервиса считаются с целью сегодняшнего потребителя главными аспектами присутствия совершения приобретения товара и, таким образом, устанавливают результат либо никак не результат компании в торге.

Современная рыночная макроэкономика предъявляет сознательно новейшие условия к качеству издаваемого продукта. Данное определение объединено с тем, что в настоящее время выживаемость каждой компании, её стойкое состояние в торге продуктов и услуг обуславливается степенью конкурентоспособности. В собственную очередность, конкурентоспособность сопряжена с воздействием некоторых условий, из числа каковых возможно отметить 2 главных - степень стоимости и свойство продукта. При этом второе условие со временем вылезает в первую роль. Эффективность работы, сбережение абсолютно всех разновидностей ресурсов. Разрешение каждой большой трудности нельзя в отсутствии результативного управления, что подразумевает концентрацию интереса и мощи в главном течении. Целая практика и возможности урока, технической индустрии, все без исключения познания и мастерства, трудящихся необходимо сосредоточить в разрешение срочной трудности — увеличение свойства, удовлетворяющего покупателей, и в соответствии с этим формирование конкурентоспособности продукта и услуг. В нынешних обстоятельствах в главную очередность это нужно с целью улучшения управления качеством, что неразделимо сопряжено в окончательном счете с повышением производительности в целом изготовления продукции или товара[3].

ГРНЗ, или государственный регистрационный номерной знак на транспортные средства – обязательный атрибут каждого транспортного средства в Казахстане. Номерной знак, устанавливаемый на всех транспортных средствах и их прицепах, зарегистрированных в установленном порядке уполномоченными органами, применяемый для учета транспортных средств и контроля за поведением их водителей на дороге. С 2012 года началась выдача ГРНЗ нового образца на основе номеров международного стандарта. Выдача номерных знаков старого образца прекращена, однако обязательная смена номеров не требуется. Номера старого образца будут использоваться до их полного износа. Технологическая база производства государственных регистрационных знаков – оборудование, созданное ведущими европейскими компаниями, специализирующимися в этой области. Государственные регистрационные номерные знаки, производимые ТОО «ФИРМА «ЛАТОН», соответствуют Женевской конвенции «О дорожном движении» [9].

В Товариществе разработаны, внедрены и действуют процессы, процедуры и инструкции, позволяющие:

- демонстрировать соответствие продукции;
- обеспечить соответствие системы менеджмента качества;
- постоянно повышать результативность системы менеджмента качества.

По ГРНЗ контрольные точки определены в технологическом процессе. Записи о контроле регистрируются в производственных журналах. Свидетельства соответствия критериям приемки указаны в упаковочном листе.

На транспортных средствах должны быть установлены в предусмотренных для этого местах номерные знаки. Закрепление цифровых регистрационных номеров, буквенных серий для номерных знаков и цифровых кодов регионов (областей) Республики Казахстан (далее – регионов), за физическими и юридическими лицами производится уполномоченным Государственным органом по безопасности дорожного движения в Республике Казахстан. Закрепление цифровых регистрационных номеров, буквенных серий для номерных знаков и цифровых кодов регионов, за физическими и юридическими лицами, корпуса, иностранцев и лиц без гражданства, а также филиалов и представительств иностранных юридических лиц в Республике Казахстан, предприятий с иностранным участием производится уполномоченным Государственным органом по безопасности дорожного движения в Республике Казахстан, совместно с уполномоченным органом в области внешнеполитической деятельности.

На каждый номерной знак должны быть нанесены изображение Государственного флага Республики Казахстан и под ним отличительный знак «KZ» Республики Казахстан:

- для однострочных номерных знаков - в левой части;
- для двустрочных номерных знаков - в верхнем ряду, в левой части [9].

Номерные знаки изготавливаются следующих типов:

Тип 1 – однострочные передний и задний номерные знаки для легковых автомобилей юридических лиц; передний номерной знак для грузовых автомобилей и автобусов юридических лиц.

Тип 2 – двустрочный задний номерной знак для грузовых автомобилей и автобусов юридических лиц, а также для легковых автомобилей юридических лиц, место крепления которых не соответствует габаритам номерного знака типа 1.

Тип 3 – двустрочный номерной знак для мототранспортных средств (мотоциклов, мотороллеров).

Тип 5 – двустрочный номерной знак для прицепов и полуприцепов к грузовым и легковым автомобилям.

Тип 7 – трехстрочный номерной знак для транспортных средств, временно допущенных к участию в дорожном движении [7].

1.3 Значение менеджмента качества для ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

Что СМК предоставляет для покупателя? В первую очередь в целом, убежденность, то, что изготовитель наставлен в непрерывное усовершенствование свойства и удовлетворенность его нужд и надежд. Формальным подтверждением того, что на предприятии действительно внедрена система менеджмента качества, и она соответствует международным

стандартам, является сертификат на систему менеджмента, выданный независимым органом по сертификации.

Как функционирует концепция маркетинговых свойств в компании?

Во-первых, описываются и регулярно изменяются движения, их входы и выходы, опасности, какие имеют все шансы послужить причиной к перебоям в действиях, и прочие компоненты концепции. Внимание акцентируется на функциях, оказывающих большое влияние на желанные выходы действий (процессов) и, равно как результат, удовлетворение покупателя. Бесспорно, следует исследовать и вероятные ненужные выходы действий, и их воздействие в окончательный итог в концепции. Во-вторых, в службу согласно улучшению концепции системы менеджмента вовлекается целый штат, любой в собственной степени. В-третьих, разрабатывается ясная и бесцветная концепция управления, которая обязана являться сопряженной со стратегией формирования фирмы. В-четвертых, с целью усовершенствования свойства маркетинга и продукта, все без исключения движения регулярно улучшаются. В-пятых, к заключению вопросов, исправляющим поступкам, введению усовершенствований используют аспект, базирующийся в прецедентах. В-шестых, совершается постоянное сомнение и внутренняя проверка [3].

Что даст внедрение системы менеджмента качества на предприятии?

- ресурсы предприятия сконцентрированы на удовлетворении потребностей и ожиданий потребителей;
- происходит оптимизация в системе управления;
- получив сертификат по стандарту ISO 9001, у предприятия больше шансов стать предпочтительным поставщиком для крупных компаний международного уровня;
- при правильном внедрении СМК растет конкурентоспособность на рынке.

Эффект от внедрения СМК подразумевает систематический менеджмент качества, который способствует: непрерывному улучшению качества продукции; снижению производственных затрат, а значит, повышению конкурентоспособности предприятий; повышению удовлетворенности всех потребителей.

За счет менеджмента качества можно снизить затратные работы, улучшить производственные процессы и продукцию, а за счет этого, лучше выполнять требования потребителей и улучшить производственные результаты.

Для чего нужна сертификация системы менеджмента качества на предприятиях? Сертификат СМК – это подтверждение независимой организации того, что СМК предприятий соответствует всем требованиям стандартов ИСО. Другими словами, это подтверждение того, что предприятия могут поставлять продукцию необходимого качества на постоянной основе, учитывая все требования потребителей. Из-за того, что многие предприятия и ведомства требуют от поставщиков сертификат СМК и включают это требование во все договора, сертификат может дать предприятиям конкурентные преимущества. Кроме того, сертификационный аудит – это

хороший повод вместе с независимыми экспертами выявить слабые места на предприятиях и устранить их при помощи внешних аудиторов. Сегодня в сети есть много компаний, которые помогают предприятиям и организациям в получении сертификата СМК [3].

Какой результат с введения СМК, и какие у него достоинства? Во множествах фирм, какие ввели концепции систему менеджмента и ранее почувствовали финансовый результат с целого управления, начали всерьез интересоваться постройкой концепций в иных областях работы. Главы компаний, в данных вариантах, проходят обычным посредством: содержат в СМК все без исключения работы компании и хотят сделать операции, какие регламентируют их работа. Компании приступают работать согласно единому закону: весь работа документирована управлением согласно качеству, практическими руководствами и таким образом затем наблюдать за результатами. Все без исключения отделения введены в графики аудиторских ревизий. Эти главы, какие основными осознали выгоду, и целую потребность целого расклада согласно управлению бизнесменами, приобретают крупные и бесспорные достоинства. Такие концепции увязывают на одни единые взаимозависимые и взаимодействующие движения, какие оформляют сущность работы абсолютно всех компаний и ориентируют службу абсолютно всех подразделений в приобретение доходы с поддержкой надежды покупателей и удовлетворение условий. Присутствие системы менеджмента дает результат руководству по качеству, ресурсами и персоналом, рисками и защищенностью, и равно как итог – увеличение конкурентоспособности компании и продукта. Основные принципы целого маркетинга базируются в ИСО 9001. Главная цель маркетинга состоит в мастерстве согласовывать работу различных отраслей для свершения основных свойств коммерциала. СМК является информационными данными в виде механизма управления с целью осуществлении стратегии и свершения полных целей и политики компании [8].

1.4 Место лидерства в организации

Высшее руководство предприятия взяло на себя обязательства по разработке, внедрению СМК, а также постоянному её улучшению. Руководство Товарищества обеспечивает поддержание системы менеджмента качества, а также постоянное улучшение ее результативности посредством того, что:

- доводит до сведения работников важность выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- обеспечивает разработку Политики и доводит её до сведения всего персонала;
- обеспечивает разработку Целей в области качества и контролирует их исполнение;
- обеспечивает интеграцию требований СМК в бизнес – процессы;

- доводит до сведения персонала организации важность результативного менеджмента качества и соответствия требований СМК, обеспечения достижения СМК намеченных результатов
- вовлекает и оказывает поддержку работникам в обеспечении результативности СМК, содействует улучшению
- обеспечивает необходимыми ресурсами для проведения работ по постоянному улучшению СМК: финансовыми, материальными, человеческими, а также путем принятия управленческих решений.
- проводит контроль и анализ результативности функционирования СМК [4].
- Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:
 - 1) принятия ответственности за результативность СМК;
 - 2) обеспечения разработки политики и целей в области качества;
 - 3) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;
 - 4) вовлечения руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;
 - 5) поддержки улучшения.

Распределение ответственности и полномочий в ТОО определяются внутренними документами СМК, должностными инструкциями и положениями о подразделениях, планами Компании, приказами Генерального директора.

Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц.

Взаимодействия подразделений и сотрудников Компании наглядно представлены в организационной структуре. Структура подразделений Компании определена в положениях соответствующих подразделений.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в СМК ТОО определяются и идентифицируются ответственные по процессам. Ответственные по процессам назначаются приказами Генерального директора.

В Товариществе осуществляется регулярный мониторинг процессов СМК. Критерии эффективности процессов, а также возможные риски заложены в каждой процедуре СМК. Ответственные за процессы производят оценку процессов по критериям эффективности. Если критерии не выполняются, то такие случаи рассматриваются как несоответствие, анализируются причины возникновения несоответствия и разрабатываются корректирующие действия для их устранения[8].

1.5 Ответственность руководства

Обязательства руководства

Высшее руководство Компании организует доведение до персонала важности мероприятий в области СМК, Политики и Целей ТОО в области

качества, требований потребителей и иных требований, включая законодательные и нормативные.

С этой целью высшее руководство ТОО разрабатывает Политику и Цели в области качества и обеспечивает их соответствие текущим и перспективным потребностям Компании для выполнения требований потребителей.

Результаты СМК периодически анализируются со стороны высшего руководства. Высшее руководство обязуется обеспечить СМК необходимыми ресурсами. Высшее руководство ТОО принимает обязательство по обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению СМК Компании с целью достижения ее результативности.

Для вовлечения персонала в процесс постоянного улучшения результативности и эффективности СМК высшее руководство поддерживает деятельность рабочих групп из инициативных сотрудников Компании.

Ориентация на потребителя

Высшее руководство ТОО принимает процессы определения и удовлетворения требований потребителей в качестве приоритетной деятельности Компании. Руководство Компании также доводит до сведения персонала значимые требования потребителей и важность их удовлетворения.

Основные процессы, связанные с ориентацией на потребителя, определены в процедурах ТОО.

Во всех процессах, связанных с потребителями, регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается для анализа руководству [8].

Политика в области качества

Политика в области качества ТОО разработана и поддерживается для соответствия Целям Компании, включает обязательства в области СМК, создает основу для анализа и определения Целей Компании.

Политика Компании согласно доводится до сведения персонала, периодически анализируется и переиздается при необходимости [4].

1.6 Планирование

Цели в области качества

Цели ТОО в области качества разрабатываются на основе Политики Компании для выполнения требований к продукции.

Цели в области качества доводятся до сведения персонала, периодически анализируются и переиздаются при необходимости.

Цели разрабатываются и анализируются на различных уровнях: рабочими группами и высшим руководством.

Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Для достижения Целей Компании и для развития СМК в ТОО разрабатываются планы. Планы Компании являются обязательными документами при осуществлении деятельности Компании и практически применяются ко всем процессам.

Планы перед их реализацией анализируются, согласуются и утверждаются. При необходимости внесения изменений в планы, они также анализируются, согласуются и утверждаются.

Для того чтобы сохранялась целостность СМК при внесении в нее улучшений, при проектировании процессов используются соответствующие методы. Например, определение правил использования ссылок в документации.

Представитель руководства

Представитель руководства по качеству назначается приказом Генерального директора из состава руководства ТОО.

Деятельность ПРК осуществляется в соответствии с положением о ПРК.

Основные задачи ПРК — это обеспечение разработки и поддержки СМК, подготовка отчетной информации для анализа результатов СМК и содействие в распространении идей СМК в Компании.

В обязанности ПРК входит обязательное согласование внутренних документов СМК до их утверждения Генеральным директором.

Внутренний обмен информацией

Процессы обмена информацией разработаны в следующих документах:

- «Внутренняя нормативная документация»;
- «Управление служебной документацией»;
- «Управление организационной документацией»;
- «Управление внешними документами».
- «Управление архивом»;
- «Анализ со стороны руководства».

Для обмена информации в Компании имеются следующие средства:

- средства связи (телефоны, электронная почта, факсы);
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, журналы, книги, справочники и так далее);
- архив;
- локальная сеть;
- компьютерная и копировально-множительная техника.

В соответствующих документах ТОО определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц [8].

Планирование процессов жизненного цикла продукции

ТОО планирует выпуск продукции в соответствии с процедурами жизненного цикла продукции. При планировании выпуска продукции устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах, ответственные, процессы контроля исполнения, критерии для приемки, записи (документы), процессы верификации и валидации результатов [9].

При планировании выпуска продукции определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

1.7 Анализ со стороны руководства

Общие положения

Процесс анализа СМК осуществляется в соответствии с утверждённой процедурой. С целью повышения эффективности процессов анализа и вовлечения персонала в ТОО используется предварительный анализ СМК на уровне рабочих групп, где разрабатываются предложения по улучшению СМК для их последующего анализа со стороны руководства [7].

Высшее руководство анализирует СМК ТОО не реже одного раза в год с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности[4].

Записи по анализу СМК поддерживаются в рабочем состоянии.

Входные данные для анализа

При подготовке входных данных для анализа СМК используются:

- информация по требованиям потребителей
- информация по удовлетворенности потребителей, включая жалобы и претензии потребителей;
- результаты внутренних и внешних проверок (аудитов);
- данные по достигнутым показателям процессов;
- информация по несоответствующей продукции Компании;
- рекомендации по улучшению от ПРК, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников Компании;
- сведения по выполнению корректирующих и предупреждающих действий;
- данные из предыдущего анализа СМК, статус исполнения принятых решений, и другая важная информация [8].

Контроль над подготовкой входных данных для анализа СМК осуществляет ПРК.

Выходные данные анализа

Выходные данные анализа СМК включают решения по:

- определению Целей Компании и/или Целей для конкретных подразделений Компании;
- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению продукции Компании для соответствия требованиям потребителей;
- поддержке деятельности рабочих групп и инициатив сотрудников Компании;
- выделению ресурсов, необходимых для функционирования СМК.

2 Возможные риски при планировании и производстве в организации

Угроза- направленное понимание, нужное с целью свершения результативности концепции маркетинговых свойств. Теория риска приблизительного мышления содержало в себе осуществление предостерегающих операций, нацеленных в редкий случай на возможные несоответствий, исследование различных несоответствий, какие имеют все шансы появиться, и утверждение граней согласно предупреждению их возобновления, определенных результатами несоответствия [4].

Чтобы отвечать условиям разных стереотипов предприятие собирается и вводит воздействия, сопряженные с рисками и способностями. Направленность стараний в опасности и способности формирует базу с целью увеличения результативности концепции маркетинга свойства, результат усовершенствованных итогов и избегания отрицательных результатов.

Возможности имеют все шансы появиться в условия, подходящей с целью свершения запланированного итога, к примеру, равно как комплекс факторов, позволяющих компании заинтересовывать покупателей, создавать новейшую продукцию и обслуживание, уменьшать остатки либо увеличивать эффективность. Воздействия в взаимоотношении способностей имеют все шансы кроме того содержать анализ сопряженных с ними рисков.

Риск является таким воздействием неопределенности, и каждая неясность способна обладать позитивными либо негативными влияниями. Позитивное несоответствие, следующее из риска, способно сформировать вероятность, однако никак не все без исключения позитивные отличия приводят к возможностям.

Возможные риски при планировании и производстве в организации и мероприятия по снижению этих рисков представлены ниже в Таблице 1.

Таблица 1- Риски в ТОО и мероприятия по их снижению

Наименование риска	Ответственный за риск	Предложения/ Мероприятия по снижению / предупреждению риска
1. Риск технических сбоев, поломки оборудования, нарушения технологического процесса.	Начальник цеха по производству ГРНЗ	1. Анализ причин технических сбоев, поломки оборудования, нарушения технологического процесса. 2. Проведение технических мероприятий, направленных на обеспечение бесперебойной работы производства.

Продолжение таблицы 1

2. Нарушение ритмичности производства.	Начальник цеха по производству ГРНЗ	Анализ причин простоя производства и эффективное взаимодействие с подразделениями и Руководством Товарищества по устранению причин простоев.
3. Предоставление необъективной информации в отчетной документации.	Начальник цеха по производству ГРНЗ	Осуществление заместителем начальника цеха контроля предоставляемой информации в соответствии с ПК - ГРНЗ-01.
4. Прошедший обучение работник не сможет взаимодействовать с Заказчиком.	Начальник цеха по производству ГРНЗ	
5. Увольнение работника сразу после прохождения обучения.	Начальник цеха по производству ГРНЗ	
6. Нарушение сроков доставки продукции заказчику	Начальник цеха по производству ГРНЗ	1. Своевременный анализ причин нарушения сроков доставки продукции. 2. Разработка мероприятий по устранению выявленных нарушений.

2.1 Пути совершенствования и улучшения системы менеджмента качества в ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

Оценка результатов деятельности

Мониторинг, измерение, анализ и оценка

В Товариществе разработаны, внедрены и действуют процессы, процедуры и инструкции, позволяющие:

- демонстрировать соответствие продукции;
- обеспечить соответствие системы менеджмента качества;
- постоянно повышать результативность системы менеджмента качества.

В Товариществе осуществляется регулярный мониторинг процессов СМК. Критерии эффективности процессов, а также возможные риски заложены в каждой процедуре СМК. Ответственные за процессы производят оценку процессов по критериям эффективности. Если критерии не выполняются, то такие случаи рассматриваются как несоответствие, анализируются причины

возникновения несоответствия и разрабатываются корректирующие действия для их устранения.

По ГРНЗ контрольные точки определены в технологическом процессе. Записи о контроле регистрируются в производственных журналах. Свидетельства соответствия критериям приемки указаны в упаковочном листе.

Удовлетворенность потребителей

В соответствии с процедурой ПК-ОС-01 «Мониторинг удовлетворенности потребителей» проводится опрос заказчика с целью выявления степени удовлетворенности потребителей качеством ГРНЗ, взаимодействием с Товариществом. Данные обрабатываются и анализируются, результаты передаются высшему руководству для принятия управленческих решений.

Анализ и оценка

Анализ данных предусматривается в каждой процедуре. На совещаниях у руководства, на балансовой комиссии, на Совете по качеству заслушиваются отчеты по исполнению планов; анализируются адекватность и эффективность запланированных мероприятий, результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей; принимаются решения по улучшению системы менеджмента качества, по внесению изменений в документацию СМК.

Внутренний аудит

С целью установления того, что система менеджмента качества Товарищества соответствует запланированным мероприятиям, требованиям МС ИСО 9001, СТ РК ИСО 9001 к СМК, нормативным правовым актам РК, а также того, что система менеджмента качества эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, регулярно проводятся внутренние аудиты в соответствии с процедурой ПК-Г-03 «Внутренний аудит».

Анализ со стороны руководства

Руководство Товарищества через запланированные периоды времени анализирует СМК с целью обеспечения её пригодности, адекватности и результативности. Руководство Товарищества проводит оценку процессов СМК.

В Товариществе разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии процедура ПК-Г-05 «Анализ со стороны руководства». Анализ со стороны руководства в объеме, проводится не реже одного раза в полугодие.

Улучшение

Товарищество постоянно повышает результативность СМК посредством использования Политики и Целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.[6]

Несоответствия и корректирующие действия

В Товариществе разработана, внедрена и поддерживается процедура ПК-Г-04 «Корректирующие и предупреждающие действия», в рамках которой обеспечивается выявление и анализ причин возникновения несоответствий и рисков, оценка необходимости проведения корректирующих/предупреждающих

действий, осуществление запланированных мероприятий и анализ их эффективности.

Инициировать разработку корректирующих/предупреждающих действий можно при обнаружении несоответствий и рисков, при проведении различных мероприятий по контролю и оценке, а также в рабочем порядке, если есть предложения по улучшению деятельности любого подразделения или предприятия в целом.

Постоянное улучшение

Система менеджмента качества ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» функционирует в соответствии с утвержденными документами СМК, требованиями МС ИСО 9001, СТ РК ISO 9001 к СМК и нормативными правовыми актами РК.

Действия по улучшению системы менеджмента качества направлены на достижение поставленной цели с наибольшей эффективностью.

Анализ совершенствования системы менеджмента качества на ТОО «ФИРМА «ЛАТОН»

Товарищество постоянно повышает результативность СМК посредством использования Политики и Целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Система менеджмента качества ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» функционирует в соответствии с утвержденными документами СМК, требованиями МС ИСО 9001, СТ РК ISO 9001 к СМК и нормативными правовыми актами РК.

Действия по улучшению системы менеджмента качества направлены на достижение поставленной цели с наибольшей эффективностью.

2.2Корректирующие действия, направленные на уменьшение рисков при планировании на предприятии

В Товариществе разработана, внедрена и поддерживается процедура ПК-Г-04 «Корректирующие и предупреждающие действия», в рамках которой обеспечивается выявление и анализ причин возникновения несоответствий и рисков, оценка необходимости проведения корректирующих/предупреждающих действий, осуществление запланированных мероприятий и анализ их эффективности.

Инициировать разработку корректирующих /предупреждающих действий можно при обнаружении несоответствий и рисков, при проведении различных мероприятий по контролю и оценке, а также в рабочем порядке, если есть предложения по улучшению деятельности любого подразделения или предприятия в целом.

С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, Товарищество разрабатывает и предпринимает

корректирующие действия согласно процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия». Данный документ включает:

- анализ несоответствия;
 - установление причин несоответствия;
 - оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;
 - определение и осуществление необходимых действий;
 - запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

Предупреждающие действия

С целью устранения причин потенциальных несоответствий ТОО разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия по процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия».

- установление причин потенциального несоответствия;
- анализ потенциального несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения возникновения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

2.3 Управление несоответствующей продукцией

Товарищество для того, чтобы несоответствующая продукция была бы идентифицирована и изолирована с целью предотвращения непреднамеренного использования, применяет в своей деятельности процесс, документированный в процедуре «Управление несоответствующей продукцией».

Управление несоответствующей продукцией осуществляется в Компании также с целью определения дальнейших действий по несоответствующей продукции, которые могут устранять несоответствие, санкционировать использование несоответствующей продукции в других целях, предотвращать ее первоначальное применение или использовать по назначению с согласия потребителя. По устранению несоответствия продукция подвергается повторной проверке.

Записи по несоответствующей продукции оформляются в форме актов, регистрируются и доводятся до исполнителей. Данные записи используются для управления несоответствующей продукцией.

В случае выявления несоответствующей продукции после ее поставки потребителю, Компания предпринимает действия адекватные последствиям.

Товарищество регистрирует и сохраняет документированную информацию, которая:

- описывает несоответствие;
- описывает предпринятые действия;
- описывает полученные разрешения на отклонения;

- указывает лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

Анализ данных

Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также для определения возможностей по улучшению деятельности, ТОО собирает и анализирует следующие данные:

- сведения об удовлетворенности потребителей, включая отзывы и анкеты;
- сведения о поставщиках;
- сведения о соответствии продукции установленным требованиям;
- сведения о результатах участия в тендерах;
- результаты работы по выпуску продукции ТОО;
- сведения из внешних источников о тенденциях, новых технологиях, изменения требований и предпочтений потребителей и так далее.

Данные по результативности процессов анализируются на заседаниях рабочих групп. Результаты этого анализа в форме рекомендаций передаются для анализа со стороны руководства.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги возможно совершить следующие заключения:

- СМК считается концепцией, исследованной в фирмы с целью постоянного формирования политические деятели и полнее компании в области свойства, а ещё с целью свершения данных полнее с целью постоянного улучшения качеств и свойства выпускаемого провианта или оказываемых услуг.
- концепция маркетинга свойства состоит с дальнейших частей: организация, движения, документа и ресурсы.
- в процессе функционирования СМК необходимо соблюдать дальнейших баз:
 - a. Правило приоритетности социальных и природозащитных итогов;
 - b. Правило общего подхода;
 - c. Правило предоставления минимального воздействия неполноты и недостоверности имеющихся сведений;
 - d. Правило сопоставимости результатов.

Многую существовала проложена деятельность согласно исследованию и изучению сути парадокса лидерства, то что заключается с способности индивида демонстрировать влияние в любую человек в отдельности и группы людшек, с поддержкой чего же ведь достигает реализация определенных перед ними вопросов. В согласовании с данным, индивид, наделённый этой перспективой и исполняющий её, является победителем, из-за каким следует руководствоваться иным народам. В менеджменте сформировалось 3 основных подхода к осмыслению сути лидерства – подход с позиций личных качеств, поведенческий и ситуационный аспект.

Таким методом, угроза – возможность возникновения потерь, опасностей, издержек, недопоступлений допускаемых доходов.

Под систематизацией рисков следует понимать их распределение в определенные группы в соответствии с определенными признаками. Классификационная теория рисков включает в себя категории, группы, вариации, подвиды, и разнообразные разновидности.

В экономической концепции, к современному этапу, еще совсем никак не придумана общепринятая и детальная классификация предпринимательских рисков. В практике существует крайне колоссальное количество различных конфигураций их проявления. Трудности наличия идентификации рисков возникают при присутствии недостаточности, или в связи с недостатками сведений. Каждая опасность должна утверждаться и оцениваться в отдельности, нельзя классифицировать угрозы.

Таким способом уже после исследования компонентов СМК компании, возможно с полной уверенностью говорить, то, что в различных организациях весьма значимо обстоятельство наличия текстуры, исследование работы с края управления, раскрытия рисков и опасностей в преждевременных стадиях.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Аскарров Е.С. Управление качеством/ Под ред. Е.Е. Лихачева. – М. Наука, 1976. – С. 35–48.
- 2 ТОО «ФИРМА «ЛАТОН» // Электронная версия на сайте <http://http://www.llk.kz/content/42005/42136?letter=%D2&page=11>
- 3 Качество, как определяющий фактор конкурентноспособности товара // Электронная версия на сайте https://studbooks.net/863663/marketing/kachestvo_opredelyayuschiy_faktor_konkurentnosposobnosti_tovara
- 4 СТ РК ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Общие требования к текстовым документам.
- 5 СТ РК 986-2012 Знаки Государственные Регистрационные номерные со световозвращающей поверхностью для механических транспортных средств и их прицепов, и заготовки для знаков. Технические условия.
- 6 СТ РК 988-2007 Государственный флаг Республики Казахстан. Общие технические условия.
- 7 ТР ТС 018/2011 О безопасности колесных транспортных средств
- 8 Сорокина В.Ф. Руководство по качеству. Система менеджмента качества. - Ред.10.- С.32
- 9 ПК-ГРНЗ-01 Процедура системы качества. Процесс производства и отгрузки ГРНЗ. - Ред.9.- С.6
- 10 ПК- Г- 09 Процедура системы качества. Управление мерительным инструментом. – Ред.7.- С.4
- 11 ИНС- Г- 02- Ф3 Реестр рисков. – Ред.1 – С.2

Приложение А

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**




Алматинский филиал ОПС АО "Национальный центр экспертизы
и сертификации" г. Алматы, пр. Алтынсарина, 83
наименование органа по подтверждению соответствия
и его адрес, сайт, электронный адрес



КЗ. 0.02.0317

КСС № 0012030

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
зарегистрирован в Государственном реестре

“ 2 ” ноября 20 18. № КЗ.7500317.01.01.21654

Действителен до “ 24 ” октября 2021 г. при соблюдении условий хранения

1. Настоящий сертификат удостоверяет, что должным образом
Идентифицированная продукция Знаки государственные регистрационные номерные
со световозвращающей поверхностью с дополнительным
наименование, тип, марка продукции
элементом защиты "Бегущая волна" для механических 8 3 1 0 0 0 0 0 0
Код ТН ВЭД ЕАЭС
транспортных средств и их прицепов и заготовки для знаков типов: 1, изготовленная
тип производства, размер шрифта
1Г, 1С, 1Д, 1Ч, 1Б, 1BS, 2, 2С, 2Г, 2Д, 2Ч, 2Б, 2BS, 3, 3Г, 3Д, 3С, 3Ч, 3Б, 5. Сер. пр-во.
страна, наименование предприятия, фирмы
Казахстан ТОО "ФИРМА "ЛАТОН"

соответствует требованиям безопасности, установленным в
СТ РК 986-2012 п.п. 4.2; 5.2.2; 5.3.3; 5.3.4; 5.3.6; 5.3.8; 5.6.1-5.6.7; 5.7; 5.8; 6.1;
нормативные документы и/или их пункты
6.3; 7.1; ТР, утв. Приказом МИИР РК №724 от 15.10.2016г.

2. Заявитель (изготовитель, продавец) ТОО "ФИРМА "ЛАТОН"
(нужно подчеркнуть)
ю.а.: г. Алматы, Алмалинский р-н, ул. Наурызбай батыра, д. 70
наименование
ф.а.: г. Алматы, ул. Брюсова, 20
адрес

3. Сертификат выдан на основании протокола испытаний №7676 от 31.10.2018г.,
испытаний аккредитованной лабораторией, протокола № от
ИЛ СПР и БП АФ АО "НаЦЭКС", КЗ.И.02.0498 и сертификата соответствия СМК
наименование лаборатории, регистрационный № в реестре субъектов аккредитации,
№КЗ.7500729.07.03.00935 от 24.10.2018г.
иностранного сертификата № от, сертификата системы менеджмента и заявки с прилагаемыми документами

4. Дополнительная информация Инспекционный контроль осуществляет
ОПС Алматинский филиал АО "НаЦЭКС" один раз в год.
Схема сертификации №5.



Подпись руководителя органа по подтверждению соответствия
или уполномоченного им лица

А.К. Нурмашев
подпись, инициалы, фамилия

А.Е. Куандыкова
подпись, инициалы, фамилия

Подпись эксперта-аудитора

г. Алматы, РПТ "Казықор"

Приложение Б

Государственная система технического регулирования Республики Казахстан

ПРИЛОЖЕНИЕ 0013151

к сертификату соответствия системы менеджмента

Приложение является неотъемлемой
частью сертификата соответствия
№ KZ.7500729.07.03.00935

Область сертификации системы менеджмента

Разработка и производство продукции специальных учётов, такой как
государственные регистрационные номерные знаки, водительские
удостоверения, свидетельства о регистрации транспортных средств; разработка
и внедрение ИТ программ, относящихся к информационным базам данных;
изготовление информационных указателей различного назначения.



Руководитель органа
по подтверждению соответствия

Л. Пан

Расшифровка подписи