**Висновок:**

Управління якістю – це процес покращення усієї сукупності параметрів якості, пов’язаної із об’єктом управління, шляхом послідовного наближення їх характеристик до планових, з одночасним зниженням частоти та амплідути їх коливань у межах цільових значень. Управління СМЯ є досить важливим аспектом в організації.

В даній розрахунково-графічній роботі був описаний зміст основної діяльності, якою займається ЗАТ «Агроресурс», наведений перелік головних продуктів діяльності підприємства та критерії їх оцінки; опис головних постачальників вхідних потоків необхідних для створення продукції; наведений перелік основних критеріїв та порядок оцінки відповідності вхідних потоків вимогам підприємства; опис змісту ресурсного забезпечення та загальні критерії і порядок їх оцінки; короткий зміст головних регламентних документів, що визначають порядок діяльності підприємства. Була побудована модель, що демонструє діяльність підприємства як процес і ланцюжок бізнес-процесів. Було проведено вимірювання показників бізнес-процесів, а саме зазначено критерії, періодичність їх вимірювання, одиниці вимірювання та споживачів інформації про стан процесу. Здійснено моніторинг та оцінку кожного з під процесів і визначено критичного процесу у ланцюжку бізнес-процесів, ним є «Відвантаження продукції замовнику», було здійснене формування стандартизованої процедури його здійснення, наведено діаграму Ішікаве.