

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту організацій та ЗЕД

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 073 "Менеджмент"
за магістерською програмою професійного спрямування
"Менеджмент організацій"

**на тему: «Формування системи управління якістю технічного
обслуговування на засадах процесного підходу»**

Виконавець:

студент центру заочної форми навчання

Афоніна Ірина Анатоліївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Кузнецова Інна Олексіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Формування системи управління якістю технічного обслуговування є важливою частиною ефективного функціонування сучасного підприємства. Технічне обслуговування не просто супроводжує виробництва, а є його невід'ємною вимогою. Однак сьогодні стає очевидним, що ефективне управління технічним обслуговуванням і ремонтом - важливий фактор у підвищенні конкурентоспроможності підприємств. Тому необхідність забезпечення стійкості виробництва і зниження втрат при всіляких збої за рахунок вдосконалення системи технічного обслуговування обладнання є однією з необхідних складових будь якого сучасного підприємства.

Актуальність теми полягає в удосконаленні процесу впровадження системи управління якістю технічного обслуговування, яку відрізняє акцент на програмі розгортання системи управління якістю технічного обслуговування та комплексне використання методів дерева причин та діаграми Парето, що надає можливість прискорити її використання.

Ціль є формування системи управління якістю технічного обслуговування на підприємстві ковбасної промисловості.

Для досягнення поставленої мети визначено та вирішено такі завдання:

- визначити сутність управління підприємством на засадах процесного підходу та визначити етапи формування системи якістю технічного обслуговування;
- провести аналіз внутрішнього середовища приватного підприємства «Фірма Гармаш»;
- на підставі аналізу ринкового середовища приватного підприємства «Фірма Гармаш» визначити можливості та погрози зовнішнього середовища;
- провести аналіз конкурентного середовища;
- сформувати програму розгортання системи управління якістю технічного обслуговування приватного підприємства «Фірма Гармаш»;
- виявити причини низької ефективності використання обладнання;
- сформувати заходи щодо усунення причини низької ефективності використання обладнання та розробити необхідні процедури для їх впровадження.

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи - приватне підприємство «Фірма Гармаш».

Предметом є процес функціонування системи управління якістю технічного обслуговування на підприємстві ковбасної промисловості.

Наукова новизна полягає в удосконаленні процесу впровадження системи управління якістю технічного обслуговування, яку відрізняє акцент на програмі розгортання системи управління якістю технічного обслуговування та комплексне використання методів дерева причин та діаграми Парето, що надає можливість прискорити її використання.

При написанні дипломної роботи було використано такі **методи**:

за для досягнення поставленої в роботі мети були використані сучасні загальнонаукові та спеціальні методи: логіко-теоретичного узагальнення, аналізу і синтезу, статистичного аналізу, фінансового аналізу, аналізу зовнішнього середовища, древовидної діаграми, діаграми Парето.

Практичне значення роботи полягає в тому, що запропонована системи управління якістю технічного обслуговування підприємства надасть змогу підвищити ефективність використання обладнання та зменшити кількість його зупинок.

Апробація роботи була проведена шляхом публікації тез:

Афоніна І. Формування стратегічного розвитку підприємства на засадах концепції ланцюг цінностей // І.О. Кузнецова, І.Афоніна. – Актуальні проблеми менеджменту: теоретичні і практичні аспекти: Матеріали четвертої міжнар. наук.–практ. Конф. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – С.103-107

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 93 сторінки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У першому розділі «**Теоретичні основи управління якістю технічного обслуговування на засадах процесного підходу**» розглянуті основні бізнес процеси в організації, принципова відмінність процесного підходу від функціонального та прийшли до висновку що підприємство повинно розглядатися не як сукупність відділів, а як сукупність бізнес-процесів. Розглянуті основні стадії управління процесами та розвиток системи ТРМ, та на підставі процесного підходу було запропоновано процес впровадження системи управління якістю технічного обслуговування.

У другому розділі «**Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства «Фірма Гармаш»**» проведено загальну характеристику та аналіз внутрішнього середовища підприємства. Визначено сильні та слабкі сторони підприємства та проведений фінансовий аналіз підприємства, стан якого є задовільний. Проведений зовнішній аналіз ринку ковбасних виробів. Внаслідок аналізу галузі визначено низку певних погроз, вона має потенціал для розвитку за рахунок можливого збільшення споживання та виробництва в цілому.

У третьому розділі «**Формування системи управління якістю технічного обслуговування на засадах процесного підходу**» з метою визначення втрат, пов'язаних з роботою устаткування, зібрано статистичні дані стосовно їх кількості за обладнанням підприємства та за допомогою древовидної діаграми ті діаграми Парето встановлено головні причинами відмовлення і несправності куттера. Для видалення цих втрат було проаналізовано існуючий ремонтний цикл та запропоновано збільшити кількість поточних ремонтів й оглядів. Розроблено процедури огляду та

поточного ремонту які надають можливість чітко встановити дії та документи, що супроводжують ремонтні роботи.

ВИСНОВКИ

1. В процесно-орієнтованому підході підприємство розглядається не як сукупність відділів, а як сукупність бізнес-процесів. Управління процесами дозволяє створити кращі підстави для контролю часу виконання робіт і ресурсів. В основі управління процесами лежить: створення мережі бізнес-процесів та їх регламентація. Для підвищення ефективності роботи обладнання і виробничої системи в цілому доцільно використовувати систему «Загального обслуговування обладнання» (Total Productive Maintenance). На підставі процесного підходу нами запропоновано логіку впровадження системи управління якістю технічного обслуговування, яка передбачає послідовність виконання таких дій: встановити мету; сформулювати програму розгортання системи управління якістю технічного обслуговування; виявити причини низької ефективності використання обладнання; сформулювати заходи та впровадити їх. Запропонований процес відрізняє акцент на програмі розгортання системи управління якістю технічного обслуговування та комплексне використання методів дерева причин та діаграми Парето.

2. Аналіз діяльності підприємства дозволяє стверджувати, що виробництво продукції за останні п'ять років зросло на 22 %. Аналіз структури виробленої продукції надає змогу стверджувати, що значно збільшилося виробництво варених ковбас, сосисок та сардельок на 4.1 %; та зменшилося виробництво напівкопчених (на 2,4 %) й сирокочених (на 4,3 %) ковбас.

3. На підставі проведеного аналізу ринку м'яса та ковбасних виробів можна дійти таких висновків:

3.1. Стан ринку м'яса і м'ясних виробів впродовж останніх восьми років демонструє стабільність. Провідним виробником стало птахівництво. З 2011–го року по 2017-й рік стабілізувалося і виробництво ковбас

3.2. збільшується середньодушкове споживання м'ясних продуктів. Проте споживання не досягло фізіологічних норм 83 кг. Тому можна стверджувати, що у м'ясо-ковбасної промисловості є певний потенціал зростання.

3.3. Ціни з 2011 року на ковбасну продукцію неухильно ростуть. Ціни зростають через наступні причини:

- зниження поголів'я у тваринництві;
- підвищення попиту;
- втрата виробництва на сході країни і в Криму.

3.4. Ринок ковбасних виробів набув таких тенденцій:

- зростає собівартість продукції через зростання цін на сировину;
- відбулося закриття деяких м'ясних комбінатів через високі ціни на сировину;

- зменшення підприємств через тимчасово окуповані території на сході України і в Криму;
- спад купівельної спроможності населення;
- виробництво певної кількості продукції в «тіні». Тіньовий ринок за оцінкою операторів становить приблизно 30%. До нього входять дрібні підприємства, які торгують на ринках, не звітуючи перед фіскальною службою.

3.5. Змінилася структура ковбасних виробів. В 2018 році у порівнянні з 2014 роком м'ясокомбінати стали виробляти більше копчених та напівкопчених виробів.

3.6. Можна виокремити такі особливості споживачів ковбасних виробів:

- холостяки частіше купують ковбаси і напівфабрикати, жінки - сире (охолоджене) м'ясо для приготування вдома.
- більша половина покупців набуває м'ясні продукти в супермаркетах. 38% - в спеціальних магазинах, а 15% користуються послугами різних торгових точок і ринків;
- покупці достатньо часто купують ковбасні вироби. Один раз на тиждень цю покупку роблять – 64 % покупців.

На підставі проведеного аналізу визначено можливості та погрози зовнішнього середовища.

4. За результатами конкурентного середовища доведено, що конкуренція на ковбасному ринку є досить інтенсивною. Підприємство «Фірма Гармаш» входить в десятку найбільших гравців. В таких умовах необхідно застосовувати сучасні технології управління, які надають можливість визначити внутрішні резерви для підвищення конкурентоспроможності підприємства. Отже, існують всі підстави для розробки системи управління технічним обслуговуванням на ПП „Фірма Гармаш“.

5. Відповідно до розробленого процесу впровадження системи управління якістю технічного обслуговування з урахуванням встановлених цілей управління та всіх перелічених завдань, нами запропоновано програму розгортання системи управління якістю технічного обслуговування. Програма розбита на етапи, за кожним з етапів визначені завдання та ключові елементи.

6. З метою визначення втрат, пов'язаних з роботою устаткування, зібрано статистичні дані стосовно їх кількості за обладнанням підприємства. з використанням сортування встановлено, що найбільша питома вага втрат (39 % та 31 %) приходить на обладнання куттер для приготування фаршу і шприц для формування ковбаси.

З використанням деревовидної діаграми систематизовано причини відмовлень в роботі куттера та шприца.

З використанням діаграми Парето встановлено, що головними причинами відмовлення і несправності куттера є: ослаблення кріплення редуктора, вала обгінної муфти та натяжки приводних ременів. Ці причини впливають на биття чаши куттера та зупинку обладнання. Тому в першу

чергу треба звертати увагу на ці деталі під час профілактичних ремонтних робіт.

7. Встановлено, що головними причинами несправності шприца для формування ковбас є: зношеність валів та пружин дозуючого пристрою. Через ці причини шприц зупиняється та відбувається неточне дозування. Для видалення цих втрат було проаналізовано існуючий ремонтний цикл та запропоновано збільшити кількість поточних ремонтів й оглядів. Збільшення оглядів та поточних ремонтів надасть можливість уникнути надмірної зношеності частин обладнання та запобігти зупинкам шприца для формування ковбас.

8. Для ефективного усунення недоліків в обслуговуванні обладнання відповідно до вимог системи управління якістю технічного обслуговування розроблено процедури огляду та поточного ремонту. Запровадження запропонованих нами процедур надає можливість чітко встановити дії та документи, що супроводжують ремонтні роботи. На цій підставі можна більш ефективно проводити контроль за обслуговуванням обладнання в системі управління якістю технічного обслуговування. Результати запропонованих заходів були оцінені через збільшення маржинального доходу та доведено їх доцільність.

АНОТАЦІЯ

Афоніна Ірина Анатоліївна Формування системи управління якістю технічного обслуговування на засадах процесного підходу.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 073 "Менеджмент" за магістерською програмою «Менеджмент організацій». – Одеський національний економічний університет, Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – приватне підприємство «Фірма Гармаш».

У роботі розглядаються теоретичні основи сутності бізнес-процесів та управління якістю технічного обслуговування. Проаналізовано діяльність підприємства та сучасні тенденції розвитку ринку ковбасних виробів. Визначено галузеві загрози й можливості підприємства «Фірма Гармаш». Обґрунтовано збільшити кількість поточних ремонтів й оглядів для обладнання. Розроблені процедури огляду та поточного ремонту, що надає можливість більш ефективного контролю за обслуговуванням обладнання.

Ключові слова: процесний підхід; бізнес-процеси; технічне обслуговування; система управління якістю; ринок ковбасних виробів; Діаграма Парето.

ANNOTATION

Afonina Irina Anatoliyevna Formation of quality management system of maintenance on the basis of process approach.

Thesis for Master degree in specialty 073 «Management » under the program «Management of Organizations» - Odessa National Economic University, Odessa, 2019.

The Master's qualification work consists of three sections. The object of study is the private enterprise "Firm Garmash".

The theoretical basics of the essence of business processes and quality management of maintenance are considered in the work. The activity of the enterprise and modern tendencies of the sausage products market development are analyzed. The sectoral threats and opportunities of the firm Garmash were determined. It is justified to increase the number of ongoing repairs and inspections for equipment and to develop inspection and maintenance procedures that have more effective control over service.

Key words: process approach; business processes; maintenance; quality management system; sausage products market; Pareto diagram.