

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ОДЕССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Факультет экономики и управления производством
Кафедра менеджмента организаций и ВЭД

Допустить к защите
Заведующая кафедрой _____
(подпись)
д.э.н., проф. Кузнецова И.А.
“ ” _____ 2016 года

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

образовательно-квалификационный уровень «Магистр»
по теме «Усовершенствование системы менеджмента качества
ООО «Телекарт Прибор»»

Выполнил: студент 6 курса, группы 62
специальности 8.03060101 «Менеджмент
организаций и администрирование »
Шах Ахмад Азизподшах
Руководитель д.э.н., проф. Кузнецова И.А.

ОДЕССА - 2016 год

Содержание

Введение	С. 3
Раздел 1	
Теоретические основы создания системы менеджмента качества (СМК) на предприятии	С. 5
1.1 Сущность концепции Всеобщего менеджмента качества (TQM)	С. 5
1.2 Принципы концепции TQM	С. 15
1.3 Сущность системы менеджмента качества и подходы к ее созданию	С. 25
Раздел 2	С.33
Анализ возможностей построения системы менеджмента качества ООО «Телекарт-прибор»	
2.1 Развитие менеджмента качества в Украине	С. 33
2.2 Общая характеристика и анализ деятельности предприятия «Телекарт-Прибор»	С.39
2.3. Анализ состояния управления качеством ООО «ТелекартПрибор»	С. 58
Раздел 3.	
Усовершенствование системы менеджмента качества ООО «ТелекартПрибор»	С. 67
3.1 Совершенствование ответственности руководителей	С. 67
3.2 Совершенствование управления ресурсами	С. 73
3.3 Усовершенствование измерений в системе менеджмента качеством ООО «Телекарт Прибор»	С. 76
Заключение	С. 94
Список литературы	С. 98
Приложение (копия тезисов)	С.100

ВВЕДЕНИЕ

На всех этапах развития общественного производства одной из основных категорий, обуславливающих образ жизни, социальную и экономическую основу успешного существования человека, организаций и общества в целом, является качество. В условиях глобализации мировой экономики, обострения конкуренции проблема качества приобретает особое значение. Трансформация экономических условий, происходящее с настоятельной необходимостью требует создания принципиально новых подходов к управлению качеством на каждом предприятии, что и определяет актуальность темы магистерской работы.

Целью данной работы является повышение конкурентоспособности предприятия ООО «Телекарт Прибор» путем усовершенствования его системы менеджмента качества.

Согласно цели в работе были поставлены и решены следующие задачи:

- раскрыть сущность категории качество;
- определить систему элементов концепции TQM (Total Quality Management) всеобщего менеджмента качества;
- проанализировать развитие менеджмента качеством в Украине;
- проанализировать недостатки функционирования системы менеджмента качества предприятия ООО «Телекарт Прибор»;
- разработать мероприятия по усовершенствованию системы менеджмента качества.

Объект исследования - процесс разработки и внедрения системы менеджмента качества предприятия ООО «Телекарт Прибор».

Предмет исследования - теоретические и методические аспекты совершенствования процесса управления качеством предприятия.

Методы исследования. Теоретическую и методологическую основу исследования составляют научные труды и методические разработки ведущих

отечественных и зарубежных ученых в области теории управления и менеджмента качества. В процессе исследования были использованы специальные методы - процессный подход, моделирование, логический анализ.

Научная новизна полученных результатов заключается в следующем:

- предложено логическую модель проведения анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;

- получило дальнейшее развитие применение статистических метода контроля качеством в комплексном взаимодействии метода Парето и контрольных карт.

Апробация работы была проведена путем публикации тезисов в материалах 10 международной конференции г. София:

Кузнецова I.O., Шах А. Побудова системи менеджменту якості: процесний підхід // Матеріали 10 міжнародної конференції «Будещите изследования - 2014». - М. Софія. - 2014. - С. 81-84

Практическое значение дипломной работы заключается в том, что разработанные документы могут быть использованы для составления Руководства по качеству ООО «Телекарт Прибор».

Заключение

По результатам выполненной дипломной работы, можно сделать следующие выводы:

1. В связи с ростом внимания к проблемам качества появилась концепция TQM (Всеобщий Менеджмент Качества), которая представляет собой принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество.

Качество является одним из важных средств конкурентной борьбы, завоевания и удержания своих позиций на рынке. Поэтому, сегодня фирмы уделяют особое внимание обеспечению высокого качества продукции путем разработки и внедрения системы менеджмента качества (СМК).

2. В современных условиях внедрению TQM на предприятиях способствуют стандарты ISO серии 9000, в соответствии с которыми функционирует система менеджмента качества предприятия.

В соответствии с моделью системы менеджмента качества ISO 9001 ее успешное функционирование на предприятии предполагает постоянное поддержание и усовершенствование следующих блоков:

- ✓ ответственность руководства;
- ✓ управление ресурсами;
- ✓ управление процессами по производству продукции;
- ✓ измерение, анализирование и улучшение результативности системы менеджмента качества.

3. Результаты анализа деятельности ООО «Телекарт Прибор» позволяют сделать выводы относительно того, что финансовое состояние предприятия удовлетворительное.

Анализ конкурентоспособности продукции, который нами был рассчитан как средний по трем видам, дает основание утверждать, что продукция является высоко конкурентной. В этой связи мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества позволят выявить внутренние резервы для повышения

эффективности его деятельности, сделать более конкурентоспособным и таким образом улучшить показатели деятельности.

4. Анализ действующей на предприятии системы менеджмента качеством ООО «Телекарт Прибор» был выполнен с помощью анкетирования по разработанным нами вопросам. Были опрошены руководители всех структурных подразделений – 36 человек.

По результатам анкетирования выявлено, что на предприятии существует система качества, которая имеет основные документированные процедуры и они в основном выполняются. В то же время существует ряд недостатков в этой системе:

- На предприятии практически не поддерживается доведение политики управления качеством до всех уровней
- Отсутствуют методики для осуществления корректирующими действиями по управлению качеством продукции
- Руководство предприятие не осуществляет мониторинг системы менеджмента качества
- На предприятии не применяют инструменты контроля качества
- Не осуществляются организационные взаимодействия между различными подразделениями по управлению качеством
- Отсутствует обучение персонала по качеству.

Усовершенствование системы менеджмента качества в дипломной работе было проведено по выявленным направлениям.

5. По результатам проведенного анализа нами было выявлено, что для выполнения требований стандарта ISO 9001 высшее руководство ООО «Телекарт Прибор» демонстрирует свои обязательства относительно функционирования системы менеджмента качества путем:

- 4) создания организационной структуры по управлению качеством;
- 5) разработки политики качества и целей в области качества;
- 6) создания Координационного Совета по качеству.

Для усовершенствования системы менеджмента качества нами предложено с целью обеспечения гласности решений Координационного Совета и доведение их до персонала, сделать стенд „Качества”, который будет расположен на проходной предприятия, и сделать закладку «Качество» на сайте предприятия. На стенде и соответствующей закладке сайта будут размещаться:

3. политика в области качества ООО «Телекарт Прибор»;
4. решения Координационного Совета.

Для ознакомления персонала с Политикой предприятия в области качества нами разработан соответствующий план мероприятий.

6. Для осуществления анализа системы менеджмента качества со стороны руководства нами разработана соответствующая логическая схема, которая определяет все необходимые действия, а также перечень исходных данных и информацию по выходным данным процесса.

7. Для проведения обучения персонала по вопросам качества в рамках совершенствования управления ресурсами предложены мероприятия по развитию персонала и логическая схема процесса управления человеческими ресурсами в системе менеджмента качеством.

8. Нами были использованы инструменты контроля качеством для процесса производства электросчетчиков.

С помощью диаграммы Парето выявлено, что наибольшая часть дефектов связана с нарушением формовочных размеров на стадии «Установка электрорадиоэлементов на платы». Для их ликвидации нами разработаны (по 25 выборкам) контрольные карты X и R типов. Они позволяют оценить качество процесса по количественным признакам – среднему значению и отклонению от него для формовочных размеров.

9. Для качественного выполнения процесса производства электросчетчиков нами разработано Положение о качестве процесса, которое состоит из общих положений и структуры системы качества процесса. В этой связи нами разработана логическая схема, описывающая взаимодействие процессов управления производством электросчетчиков и предложено проведение

мониторинга операционного процесса. Мониторинг позволяет получить информацию о ходе выполнения процессов, а также информации о несоответствии. Нами разработана форма протокола для отражения результатов мониторинга.

10. Для формализации корректирующих действий нами разработано описание данного процесса.

11. Выявленные по результатам анкетирования недостатки в системе менеджмента качества ООО «Телекарт Прибор» устранены, что позволяет ее усовершенствовать и создать уверенность у потребителей в качестве продукции предприятия.

12. Эффективность предлагаемых усовершенствований системы менеджмента качества оценена по методике Г. Тагучи как положительная.

Список использованной литературы

1. Богатирьев А.М., Бутенко А.И., Кузнецова И.О. Планирование деятельности предприятий пищевой промышленности в условиях рынка: Монография. – Одесса: Институт проблем рынка та економіко-екологічних досліджень НАН України. ОНАХТ. 2003. – 274 с.
2. Всеобщее Управление качеством: Учебник для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин: под. ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
3. Глухов В.В. Основы менеджмента: Учебно-справочное пособие. – Санкт-Петербург: «Специальная литература», 1995. – 328 с.
4. Глущенко В.В. Менеджмент: системные основы.- 2-е изд., доп. и испр. – Железнодорожный, Моск. обл.: ТОО НПЦ «Крылья», 1998. – 244 с.
5. Жариков О.Н., Королевская В.И., Хохлов С.Н. Системный подход к управлению: Учеб. пособие для вузов / Под. ред. В.А. Персианова. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001. – 62 с.
6. ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь терминов».
7. ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».
8. Кіщак І.Т. Підвищення якості та конкурентоспроможності виробництва комбікормів // Економіка АПК. - 2003. - №12. – с. 94 - 99
9. Курочка Е.Д. Системный подход к управлению качеством в условиях интенсификации производства. – Л.: ЛДНТП, 1987. – 24 с.
10. Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления: Нац. фонд подготовки кадров. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2000. – 432 с.
11. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: «Дело», 1992. – 702 с.
12. Мыльник В.В., Титаренко Б.П., Волочиенко В.А. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 352 с.

13. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
14. Теория системного менеджмента: Учебник / Под. общ. ред. П.В. Журавлева, Р.С. Седегова, В.Г. Янчевского. – М.: Издательство «Экзамен», 2002. – 512 с.
15. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Сокр. пер. с англ. / Авт. предисл. и науч. ред. А.В. Гличев. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
16. Шегда А.В. Основы менеджмента: Учебное пособие. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 512 с.
17. Юргутіс І.А., Кравчук І.І. Основи менеджменту: Навч. Посібник. – К.: Освіта, 1998. – 256 с.