

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту організацій

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 073 "Менеджмент"

на тему: «Управління підсистемою якості підприємства»

Виконавець:

студент центру заочної та вечірньої форми навчання

Захарова Ганна Олексіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

д.е.н, професор

Кузнецова Інна Олексіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Сучасний стан економіки України, її інтеграція до світового господарства зумовлює необхідність підвищення конкурентоспроможності підприємств, де однією з основних умов виступає якість, яка формується під впливом активного прагнення підприємств до впровадження сучасних технологій, використання творчого потенціалу персоналу, вимог внутрішнього і міжнародного ринків та потреб споживачів. Якість виступає не лише способом реалізації потреб людей, вона сама по собі функціонує, створює нові потреби і формує свідомість. Технологія управління якістю підприємства є важливою складовою підвищення його ефективності роботи та конкурентоспроможності завдяки задоволення вимог споживачів.

Актуальність полягає в розроблених документах для формування настанов з якості ТОВ «Борднетце-Україна».

Мета роботи кваліфікаційної роботи є підвищення конкурентоспроможності підприємства шляхом удосконалення його системи менеджменту якості.

Відповідно до мети роботи були поставлені і вирішені наступні **завдання**:

- провести аналіз наукової літератури та визначити основні елементи системи менеджменту якості;
- проаналізувати недоліки функціонування системи управління якістю підприємства ТОВ «Борднетце-Україна»;

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи – процес розробки та впровадження системи управління якістю підприємства ТОВ «Борднетце-Україна».

Методи дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці та методичні розробки провідних вітчизняних та зарубіжних учених у галузі теорії управління та менеджменту якості. У процесі дослідження було використано спеціальні методи - процесний підхід, моделювання, логічний аналіз.

Практичне значення значення роботи у тому, що розроблені документи може бути використані під час формування настанов з якості ТОВ «Борднетце-Україна».

Структура та обсяг роботи.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 68 сторінки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У першому розділі «Основи формування системи менеджменту якості» розглянуто сутність поняття якості, загальні характеристики та сутнісні відмінності цього поняття від інших. Розглянуто концепції загального менеджменту якості та її основні моделі. Встановлено, що менеджмент якості підприємства є принципово новим підходом до управління будь-якою організацією, націленою на якість та таку, що враховує специфіку підприємства, особливості національної економіки, та не дозволяє просте копіювання системи управління якістю одного підприємства іншим. Розглянуто основні принципи побудови системи менеджменту якості підприємства та їх впровадження.

У другому розділі «Удосконалення управління підсистемою якості підприємства» надано загальну характеристику внутрішнього середовища підприємства ТОВ «Борднетце-Україна». Проведено SWOT-аналіз, який надав змогу зробити висновки, що удосконалення системи менеджменту якості є одним з важливих напрямків розвитку підприємства. Проведено анкетування керівного складу підприємства для аналізу діючої системи якості менеджменту на підприємстві та виявлення її недоліків. Розроблено логічну модель моніторингу, яка визначає всі необхідні дії, а також перелік вхідних даних та інформацію щодо вихідних даних процесу для удосконалення системи менеджменту якості. Розроблено модель коригувальних дій підприємства для ліквідації недоліка системи менеджменту якості. З використанням діаграми Парето виявлено найбільшу частину дефектів та для їхньої ліквідації розроблено контрольні карти

X та R типів. Розроблено модель процесу "Виробництво електронних модулів" для якісного виконання процесу їх виробництва.

Оцінку ефективності запропонованих заходів доведено з використанням методики Г.Тагучі, відповідно до якої її визначено як приріст за рахунок зменшення дефектів.

ВИСНОВКИ

1. У зв'язку зі зростанням уваги до проблем якості з'явилася концепція TQM (Загальний Менеджмент Якості), яка є принципово новим підходом до управління будь-якою організацією, націленою на якість. Якість є одним із важливих засобів конкурентної боротьби, завоювання та утримання своїх позицій на ринку. Тому сьогодні фірми приділяють особливу увагу забезпеченню високої якості продукції шляхом розробки та впровадження системи менеджменту якості (СМЯ).

2. ТОВ «Борднетце-Україна» виготовляє електронні модулі автомобілів та кабельну мережу, яка забезпечує електричну функціональність автомобіля. Результати аналізу діяльності ТОВ «Борднетце-Україна» дозволяють зробити висновки щодо того, що фінансовий стан підприємства є задовільним.

За результатами SWOT-аналізу визначено, що удосконалення системи менеджменту якості є одним з важливих напрямків розвитку підприємства.

3. Аналіз чинної для підприємства системи управління якістю ТОВ «Борднетце-Україна» було виконано за допомогою анкетування, в якому прийняло участь 36 осіб. За результатами анкетування виявлено, що на підприємстві існує система якості, яка має основні документовані процедури і вони здебільшого виконуються. У той же час існує низка недоліків у цій системі:

- відсутні методики для здійснення коригуючими діями щодо управління якістю продукції;
- керівництво підприємство не здійснює моніторинг системи управління якістю;
- на підприємстві не застосовують інструменти контролю якості;
- не здійснюються організаційні взаємодії між різними підрозділами з управління якістю;

- є недоліки у навчанні персоналу з якості.

Удосконалення системи менеджменту якості було проведено за виявленими напрямками.

4. Для здійснення аналізу системи менеджменту якості з боку керівництва нами розроблена логічна модель моніторингу, яка визначає всі необхідні дії, а також перелік вхідних даних та інформацію щодо вихідних даних процесу.

5. для ліквідації недоліка системи менеджменту якості щодо відсутні методики здійснення коригуючими діями, нами було розроблено модель коригувальних дій підприємства, що чітко визначає дану процедуру.

6. Нами були використані інструменти контролю якості для процесу виробництва електронних модулів.

За допомогою діаграми Парето виявлено, що найбільша частина дефектів пов'язана з порушенням формувальних розмірів на друкованій платі. Для їхньої ліквідації нами розроблені (за 25 вибірками) контрольні карти X та R типів. Вони дозволяють оцінити якість процесу за кількісними ознаками – середнього значення та відхилення від нього для формувальних розмірів.

7. Для якісного виконання процесу виробництва електронних модулів нами розроблено модель процесу "Виробництво електронних модулів ", що враховує використання запропонованих контрольних карт.

Запропоновані заходи виправляють визначені недоліки в системі менеджменту якості підприємства. Оцінку ефективності запропонованих заходів доведено з використанням методики Г.Тагучі, відповідно до якої її визначено як приріст за рахунок зменшення дефектів.

АНОТАЦІЯ

Захарова Ганна Олексіївна. Управління підсистемою якості підприємства.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 073 "Менеджмент". – Одеський національний економічний університет, Одеса, 2022.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з двох розділів. Об'єкт дослідження – підприємство ТОВ «Борднетце-Україна».

У роботі розглянуто концепції формування системи менеджменту якості та основні принципи її побудови.

Наведено загальну характеристику підприємство ТОВ «Борднетце-Україна». Проведено SWOT-аналіз, який доводить, що удосконалення системи менеджменту якості є одним з важливих напрямків розвитку підприємства. Розроблено логічну модель моніторингу та модель коригувальних дій підприємства для удосконалення системи менеджменту якості та ліквідації її недоліків. Використано діаграму Парето для виявлення найбільшої частини дефектів. Для їхньої ліквідації розроблено контрольні карти X та R типів. Розроблено модель процесу "Виробництво електронних модулів" для якісного виконання цього процесу.

Оцінку ефективності запропонованих заходів доведено з використанням методики Г.Тагучі

Ключові слова: якість; менеджмент якості; система менеджменту якості; SWOT-аналіз; логічна модель моніторингу; інструмент контролю якості; діаграма Парето; контрольні карти; методика Г.Тагучі.

ANNOTATION

Zakharova Anna Alekseevna. Enterprise quality subsystem management.

Thesis for Bachelor degree in specialty 073 «Management» - Odessa National Economic University, Odessa, 2022.

Thesis consists of two chapters. The object of research is the Bopdnetze-Ukraine LLC Enterprise.

The concepts of formation of quality management system and basic principles of its construction are considered in the work.

The general characteristic of the enterprise of LLC Bopdnetze-Ukraine is carried out. Made a SWOT-analysis which shows that improving the quality management system is one of the important areas of enterprise development. The logical model of monitoring and the model of corrective actions of the enterprise for the improved system of quality management and elimination of all shortcomings are developed. Pareto diagrams were used to identify most of the defects and to eliminate them, control maps of X and R types were developed. The model of the process "Production of electronic modules" for high-quality execution of the process of production of electronic modules is developed.

Evaluation of the effectiveness of the proposed measures was proved using the method of G. Taguchi.

Key words: quality; quality management; quality management system; SWOT analysis; logical model of monitoring; quality control tool; Pareto diagram; control cards; method G. Taguchi