

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/36613>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Документоведение

Введение 3

Глава 1. Основные теоретические положения по разработке проектной документации в целях предотвращения брака 5

1.1. Понятие и стандарты управления качеством 5

1.2. Технологии, применяемые при построении системы управления качеством при разработке проектной документации 12

1.3. Особенности внедрения системы управления качеством в пищевой промышленности и общественном питании (на примере системы HACCP) 24

Глава 2. Анализ управления качеством на предприятии 29

2.1. Общая характеристика предприятия 29

2.2. Анализ процесса разработки проектной документации 36

Глава 3. Внедрение системы предотвращения дефектов на стадии разработки проектной документации на предприятии 42

3.1. Описание бизнес-процесса по внедрению системы HACCP 42

3.2. Оценка эффекта по предприятию 53

Заключение 61

Список литературы 65

Введение

Актуальность темы работы. Вопросы качества на производственных предприятиях занимают крайне важное место. В настоящее время принимаются современные стандарты по качеству, если точнее - целая система стандартов, внедряемых в организации с целью выйти на уровень производства, который соответствует мировым стандартам.

Из-за требования постоянного улучшения качества поставок продукции и услуг как основного требования управления качеством необходимо поставками управлять. В противном случае взаимоотношения ослабевают, падает уровень доверия, что приводит к тому, что поставщик и потребитель перестают работать над улучшением процесса, а начинают бороться друг с другом. В результате этого растут издержки производства, ухудшается качество товаров или услуг, идет увеличение сроков поставки товаров или исполнения услуг, возникают проблемы с оплатой контрактов, а разногласия и недоверие между внешними потребителями и поставщиками может привести к разрыву взаимоотношений. Именно крепкие взаимоотношения потребителя и поставщика - ключ к успеху организации.

Организации должна обеспечить такой подход к проблеме, чтобы закупленная продукция соответствовала требованиям, установленным к закупкам, так как это необходимо для удовлетворения собственных потребностей, а также требований и ожиданий будущих потребителей созданной новой продукции или услуг.

Управление поставками надо предусмотреть на всех этапах, в том числе еще до заключения контракта. Поэтому с предполагаемым поставщиком надо устанавливать контакты гораздо раньше, еще до подписания контракта. И это взаимодействие по всем аспектам поставок даст требуемые результаты, от которых будет выгода всем участникам поставок. Если уже были хорошие деловые связи с поставщиками благополучно завершеного этапа бизнеса, то нет смысла прерывать их на новом витке развития производства или услуг.

Целью настоящей работы является анализ и совершенствование и внедрение способов предупреждения дефектов на этапе разработки проектной документации

Соответственно, задачи исследования были определены как:

определить необходимость управления предупреждением дефектов на этапе разработки проектной

документации. на предприятиях в современных условиях;
установить нормативные требования к качеству продукции;
привести организационно-экономическую характеристику исследуемого предприятия;
рассмотреть политику в области качества исследуемого предприятия;
определиться с необходимостью и видом организационных изменений на предприятии в области управления качеством.

Разработанность темы выражается в том, что на данный момент существует множество литературы по данной теме иностранных авторов, принято множество нормативных документов, накоплен большой опыт по системам качества, принятию стандартов, их внедрению и контролю.

Теоретическая новизна исследования выражена тем, что сделана попытка переосмыслить и приблизить нормы стандартов к практической деятельности на уровне предприятия.

Практическая новизна исследования выражена тем, что разработаны рекомендации по оптимизации системы менеджмента качества на примере конкретного предприятия.

Глава 1. Основные теоретические положения по разработке проектной документации в целях предотвращения брака

1.1. Понятие и стандарты управления качеством

Для успешного функционирования организации нужно управлять ею системным и наглядным образом. Управление организацией, наряду с другими аспектами менеджмента, включает в себя менеджмент качества.

Система менеджмента качества в настоящее время представляет собой часть общей системы управления предприятием, функционирующим с целью обеспечения стабильного качества производимой продукции и оказываемых услуг. Эта система определяется как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, которая создается в организации для формирования политики и целей в области качества, для достижения этих целей, а также для эффективного управления всей организацией в целом.

Как и любая система, СМК характеризуется своим назначением, структурой, элементами и связью между ними. Политика в области качества является основным документом системы, так как она определяет цель её построения и функционирования, а также обязанности высшего руководства для достижения поставленных целей.

Согласно стандарту ИСО 9000:

- «система - совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов»;
- «система менеджмента - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей»;
- «менеджмент - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией»;
- «качество - степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям»;
- «система менеджмента качества - часть системы менеджмента применительно к качеству».

На современных предприятиях роль СМК очень важна. Назначение системы менеджмента качества - обеспечение качества предоставляемой продукции и услуг и обеспечение соответствия качества ожиданиям потребителей. Именно благодаря ей обеспечивается стабильное и успешное руководство, а также деятельность компании. Главной задачей СМК является - не контроль каждой отдельной услуги, а создание системы, которая не допустит возникновения ошибок, которые могут привести к плохому качеству продукции или услуг.

Успеха организация может достичь в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Правильно сформированная система менеджмента качества создает основу для планирования, выполнения, мониторинга и улучшения результатов деятельности в области менеджмента качества. СМК должна быть несложной, и должна точно отображать потребности предприятия.

Планирование СМК - это продолжающийся процесс, а не разовая деятельность.

Средством оценивания результативности СМК является аудит. Оно проводится с целью выявления рисков и устанавливает, выполняются ли необходимые требования. Чтобы аудит был наиболее эффективным, необходимо собрать материальные и нематериальные свидетельства. Также в организации должны проводиться корректирующие действия и действия по улучшению, основанные на анализе собранных данных. Выводы аудита используются для оценки эффективности СМК и определения возможностей для

улучшения. Эти данные могут приводить к изменениям и инновациям, которые приблизят систему менеджмента качества к более высокому уровню.

Что важно для потребителя, СМК прежде всего дает ему уверенность, что деятельность производителя направлена на постоянное улучшение качества и удовлетворение потребностей и ожиданий потребителя. Формальным подтверждением того, что на предприятии внедрена и работает система менеджмента качества, которая соответствует международным стандартам, является сертификат на систему менеджмента, выданный независимым органом по сертификации.

Рассмотрим, как работает система менеджмента качества на предприятии.

1. Происходит описание и постоянная корректировка процессов, их входов и выходов, рисков, способных привести к сбоям в этих процессах, и другие элементы системы. При этом при описании главный акцент делается на функции, воздействующие на желательные выходы процессов и, как следствие, удовлетворенность потребителя. Также обязательно нужно анализировать и возможные нежелательные выходы процессов и то, как они воздействуют на конечный результат в системе.

1. В работу по улучшению СМК должен быть вовлечен весь персонал, каждый на своем уровне.

2. Происходит разработка понятной, несложной, прозрачной системы управления, которая будет связана со стратегией развития организации.

3. Для улучшения качества продукции и управления, происходит постоянное совершенствование всех процессов.

4. Для решения задач, корректирующих действий, внедрения улучшений применяется подход, основанный на фактах.

5. Проводится регулярная самооценка, а также внутренний аудит.

Чтобы более глубоко рассмотреть сущность и функции системы менеджмента качества, решаемые задачи, обратим внимание на историю их создания и развития. На настоящий момент, по мнению профессоров СПбГ - ЭУ, В.В. Бузырева и М.Н. Юденко, можно выделить пять основных этапов формирования понятия современной системы менеджмента качества.

Первый этап развития 1920-е гг. Система Фредерика Уинслоу Тейлора предоставила великолепный механизм управления качеством каждого отдельного изделия. Система организации труда и управления производством, в основе которой лежит разделение труда и максимальная рационализация движений. Однако эта система никак не влияла на качество самой продукции, а только позволяла отделить дефектную продукцию от бездефектной.

Второй этап - 30-40-е гг. На нем происходило развитие статистических методов контроля качества.

Американский учёный и консультант по теории управления качеством Уолтер Шухарт предложил заменить подход Ф. Тейлора (допусковый подход к контролю и управлению качеством продукции) методикой, которая была направлена на обеспечение стабильности технологических процессов и на уменьшение их вариаций. Шухартом был предложен инструмент контроля качества процессов - контрольные карты.

На третьем этапе, в 50-80-е гг. появились системы контроля качества Арманда В. Фейгенбаума, Эдварда Деминга, Каору Ишикавы, методы Генити Тагути, Филиппа Кросби, Джозефа М. Джурана. В этот период началось сближение методов обеспечения качества с представлениями о менеджменте.

Четвёртый этап - 80-е гг. Под воздействием японского опыта в мировой практике начал формироваться новый подход, получивший название «Общее управление качеством» (TQM).

Всеобщее управление качеством (TQM) - общеорганизационный метод непрерывного улучшения качества всех организационных процессов. Это философия всеобщего управления качеством, зародившаяся много лет назад в Японии и США, начавшаяся с практики присуждения наград компаниям, которые достигли высшего качества производимой продукции.

Главный принцип TQM состоит в том, что предприятие должно работать не только над качеством продукции, но и над качеством организации работы на предприятии, в том числе и над работой персонала. Достичь наиболее эффективного быстрого развития позволяет постоянное параллельное совершенствование 3 составляющих:

□ качества продукции;

□ качества организации процессов;

□ уровня квалификации персонала.

TQM включает в себя два механизма:

□ Quality Assurance (QA) - контроль качества;

□ Quality Improvements (QI) - повышение качества.

Контроль качества заключается в том, что компания предоставляет клиенту определенные гарантии,

которые дают ему уверенность в качестве данного товара или услуги, то есть поддерживает необходимый уровень качества.

Само по себе соответствие стандартам серии ISO 9000 не может гарантировать высокого качество продукции. Соответствие требованиям и рекомендациям этих стандартов показывает то, что предприятие способно делать всё возможное чтобы достичь поставленные перед ним цели и повысить эффективность своей деятельности.

Система менеджмента качества предприятия дает уверенность его руководству, а также его потребителям, что предприятие способно производить продукцию, которая полностью соответствует требованиям, то есть необходимого качества, в установленный период времени, в необходимом количестве, и затратив на это установленные ресурсы.

Разработанная в соответствии с стандартом ISO 9001 система менеджмента качества основана на восьми принципах менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя.
2. Процессный подход.
3. Лидерство руководителя.
4. Вовлечение персонала.
5. Постоянное улучшение.
6. Системный подход к менеджменту.
7. Принятие решений, основанных на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В зависимости от того, в какой степени эти принципы введены на предприятии, и как руководство и сотрудники относятся к их осуществлению, меняется результативность системы в целом.

На сегодняшний день нередко ситуация, когда, организация, в которой уже внедрена система менеджмента качества не добивается ожидаемых результатов, не получает преимуществ перед конкурентами, несмотря на наличие бумажного подтверждения внедрения системы. В случае если руководство организации недовольно существующей СМК, оно должно задуматься о создании новой системы, или кардинальном изменении существующей.

Развитие системы менеджмента качества является рычагом управленческих систем. Развитие на производстве СМК делает предприятие наиболее конкурентоспособным и помогает в решении стоящих перед ним задач:

- ☐ постоянный учет деятельности предприятия с дальнейшим ее анализом, поиском факторов, негативно влияющих на ее деятельность;
 - ☐ поощрение работников, проведение мероприятий, поощряющих их креативные предложения.
 - ☐ подбор исполнителей, которые будут выполнять работу по внедрению
 - ☐ и совершенствованию СМК;
 - ☐ изучение внутреннего и зарубежного рынка, отслеживание изменений и новых тенденций;
 - ☐ усиление работы, направленной на улучшение конкурентоспособности предприятия;
- Эти требования предъявляются к системе менеджмента, а непрерывное развитие системы менеджмента качества гарантирует их выполнение.

Системный подход подразумевает следующие этапы развития СМК:

- ☐ качественный анализ (изучение предметной области);
- ☐ определение и формулировка проблемы;
- ☐ математическую (количественную) постановку проблемы;
- ☐ натурное и/или математическое моделирование исследуемых объектов и процессов;
- ☐ статистическую обработку результатов моделирования;
- ☐ поиск и оценку альтернативных решений;
- ☐ формулировку выводов и предложений для решения проблемы. Развитие СМК предприятия должно начинаться прежде всего с создания плана.

Нужно создать план совершенствования деятельности СМК, который необходим для нормальной деятельности организации. В плане развития должны быть четко сформулированы цели и задачи, которые стоят перед системой менеджмента качества.

В результате разработки плана должен быть создан документ или пакет документов, отражающий, чего достигнет компания в плане качества продукции к определенному сроку. Определившись какие процессы на предприятии должны быть разработаны под стандарт, часть моделей оформляется в документальном виде, следовательно, поддержку и усовершенствование документооборота можно назвать первым шагом в

развитии системы менеджмента качества.

Определить окончание развития системы менеджмента качества практически невозможно, так как совершенствовать ее можно бесконечно. Однако ближайшей границей, которую должен предвидеть план развития СМК является подтверждение специалистами того, СМК организации полностью соответствует требованиям стандарта ISO 9001. И как только это будет достигнуто, руководство организации может тщательно изучив имеющуюся информацию, заняться планомерным изменением и приведением требований стандартов к специфике предприятия, определением и устранением несоответствий и причин их возникновения. Таким образом, организация встанет на путь сертификации, уже имея усовершенствованную СМК, которая подтверждена документами о ее создании и развитии. Это свидетельствует о том, что в организации внедрена и функционирует СМК и в дальнейшем будет продолжать развиваться.

1.2. Технологии, применяемые при построении системы управления качеством при разработке проектной документации

Бизнес-процессы являются в организации основными системообразующими процессами, в которых непосредственно осуществляется производство продукции или предоставление услуги. Процессы управления СМК получают на входе информацию о требованиях потребителей и об их удовлетворенности, а также информацию о процессах, продукции и услугах и преобразуют ее в управляющие воздействия (документы) для других процессов. Внутренние требования к процессам, продукции и услугам разрабатываются с учетом внешних требований, которые на данной схеме не указаны. Процессы управления ресурсами и информацией получают на входе продукцию (технические средства, материалы, услуги, информацию) от поставщиков и обеспечивает ими другие процессы. Для упрощения схем взаимодействия процессов низших уровней на них не указаны управляющие воздействия и ресурсы. При анализе каждого процесса следует выявить, какие именно управляющие воздействия и ресурсы необходимы для результативного функционирования процесса. Основными этапами управленческого процесса являются: сбор и анализ информации о функционировании системы менеджмента и принятие управленческих решений. Следовательно, процессы управления СМК можно разделить на два блока.

Блок процессов сбора и анализа информации представлен процессами:

«1.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка процессов»,

«1.2 Взаимодействие с потребителями»

«1.3 Внутренний аудит».

В блок процессов сбора информации также входят бизнес-процесс «2.3 Выпуск продукции (услуги)» (и подпроцесс «Оценка поставщиков» процесса «2.1 Закупки».

Принятие управленческих решений осуществляется в процессах:

1. Управление качеством продукции: Международные стандарты ИСО 9000, ИСО 9004, ИСО 8402. - М.: Издательство стандартов, 2010. - 216с.
2. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. - 184 с.
3. Агарков А. П. Управление качеством: учебное пособие для вузов / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К', 2013. - 217 с.
4. Аристов О. В. Управление качеством: учебник. / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 238 с.: ил. - (Высшее образование)
5. Армягов А.А. Система интегрированного менеджмента - необходимое условие соответствия малых и средних предприятий требованиям к поставщикам для экспортноориентированных отраслей. / [Электронный ресурс:] http://www.subcontract.ru/Conf2005/Disk/reports/17_Armyagov.htm
6. Балабанова А. В. Управление качеством роста российской экономики / А. В. Балабанова // Финансовый бизнес. - 2014. - №5. - С. 31-42.
7. Варжапетян А.Г. Системы управления. Инжиниринг качества / А.Г. Варжапетян. - М.: Вузовская книга, 2013. - 253 с.
8. Волков В.П. Экономика предприятия: учебное пособие / В. П. Волков, [и др.], ред. А. И. Ильин, ред. В. П. Волков. - М.: Новое знание, 2012. - 558 с.
9. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебное пособие / Е. А. Горбашко. - СПб. [и др.]: Питер, 2012. - 382 с. - (Учебное пособие).

10. Горленко О.А. Менеджмент качества: анализ основных определений. // Методы менеджмента качества. - 2013. - №12. - С. 34-36.
11. Горфинкель В.Я. Экономика фирмы: учебник для вузов / Под ред. В. Я. Горфинкель, В. А. Швандар. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 667 с.
12. Злобина, Н.В. Современные инструменты развития системы менеджмента качества организации: монография / Н.В. Злобина, М.М. Висков, В.А. Толстошеина. - Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - 142 с.
13. Ковалев В.В., Волкова О.Н. Анализ хозяйственной деятельности предприятий: Учебник / В.В. Ковалев, О.Н.Волкова. - М.: Перспектива, 2012. - 587 с.
14. Комарова Л.А. Структура затрат на обеспечение качества продукции и услуг в компаниях стран с развитой рыночной экономикой // Методы менеджмента качества. - № 10. - 2013. - С. 34.
15. Комментарии к международному стандарту ISO 9001:2000.
16. Круглов М. Г. Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: учебное пособие / М. Г. Круглов. - М.: Дело, 2011. - 333 с.
17. Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус - М.:ОАО «Типография «Новости», 2014. - 440с.
18. Лялин А.М., Филиппов А.В., Якутин Ю.В. Менеджмент. / А.М.Лялин и др. - М.: КноРус, 2013. - 472 с.
19. Маслов Д. Достижение рекордных уровней прибыльности / Д.Маслов. // Консультант. - № 3. - 2014. - С. 19.
20. Маслов Д., Белокоровин Э. Методика оценки систем менеджмента качества поставщиков. // Управление компанией. - № 3. - 2014.
21. Менеджмент систем качества: Учебное пособие. / М.Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов и др. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2010.
22. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер с англ. / М.Х.Мескон и др. - М.: Дело, 2008. - 743 с.
23. Овсянко А. Европейский уровень качества. / По материалам КГ «Воронов и Максимов», 2015.
24. Овсянко А.Д. Премии в области качества. // Корпоративные финансы. - 2014. - № 3.
25. Овсянко А.Д. Менеджмент качества: разрушая стереотипы. // Корпоративные финансы. - 2014. - № 6.
26. Просветов Г. И. Управление качеством: задачи и решения: учебно-практическое пособие / Г. И. Просветов. - М.: Альфа- Пресс, 2011. - 167 с.
27. Рязанцев А.А. Процесс непрерывного улучшения. // Корпоративные финансы. - 2013. - № 8.
28. Салимова Т. А. Управление качеством: учебник / Т. А. Салимова. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2014. - 414 с.
29. Система менеджмента качества: подходы к внедрению / Е.В. Неволина // Российские предприятия. - 2015. - № 1.
30. Управление качеством: учебник для вузов / Под ред. С. Д. Ильенкова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 352 с.
31. Управление качеством: учебное пособие для вузов / Ю. Т. Шестопал, [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 330 с. - (Высшее образование)
32. Черкасский С. ISO-9000: кому это нужно? // Новые рынки. - 2015. - № 1. - С. 10.
33. Шадрин А. О концепции системы менеджмента предприятия на основе международных стандартов. // Стандарты и качество. - 2013. - №11. - С. 34-36.
34. Щиборщ К. Система управления затратами на предприятии // Консультант директора. - 2015. - № 2. - С.32-35.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/36613>