

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/231893>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ 5S В РАБОТУ ОРГАНИЗАЦИИ 6

1.1. Специфика деятельности организации в сфере услуг 6

1.2. Нормативно-правовое регулирование оказания услуг и применения системы 5S в России 11

1.3. Понятие и особенности системы 5S 14

1.4. Опыт внедрения системы 5S 20

1.5. Специфические особенности работы автосервиса 23

Выводы по первой главе 26

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ 5S В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТО СЕЛА НУРЛИНО УФИМСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН 27

2.1. Общая характеристика СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан 27

2.2. Система бережливого производства в СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан 29

2.3. Анализ удовлетворенности сотрудников СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан качеством системы бережливого производства 32

Выводы по второй главе 36

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ 5S В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТО СЕЛА НУРЛИНО УФИМСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН 37

3.1. Разработка положения о внедрении системы 5S в деятельность СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан 37

3.2. Рекомендации по выбору средств визуализации рабочего места сотрудников СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан 40

Выводы по третьей главе 44

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 46

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 48

ПРИЛОЖЕНИЯ 52

Приложение 1. Опросник для сотрудников для выявления удовлетворенности сотрудников СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан качеством системы бережливого производства 52

Приложение 2. Положение «О внедрении и использовании системы 5S в помещении СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан» 53

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования, которая рассматривается в данной дипломной работе, связана с тем, что на сегодняшний день руководители многих организаций не имеют четкого представления о том, насколько важно упорядочить помещения, в которых работают их сотрудники. Значение стандартизации и визуализации производственных помещений сложно переоценить, ведь от них напрямую зависит качество не только самого производственного процесса, но и отношения клиентов к имиджу организации. Существующий российский и зарубежный опыт показывает, что именно те компании, которые уже внедрились в свою работу систему 5S, показывают более высокие результаты производственной деятельности и удовлетворенности сотрудников работой, нежели те, кто не знаком с бережливым производством.

Кроме того, все крупные компании, которые вышли на международный рынок и имеют постоянных клиентов, выстраивают рабочий процесс методами стандартизации и визуализации производственных помещений.

Степень изученности проблемы. Проблема внедрения системы бережливого производства и, в частности, 5S довольно широко рассматривается в научной литературе. Однако на данный момент источники не предлагают единых рекомендаций внедрения системы 5S, которые были бы универсальны для организации любого типа, работающей на российском рынке, что еще раз подтверждает актуальность проведенного исследования.

Цель исследования – провести анализ системы бережливого производства в СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан и разработать рекомендации по внедрению в организацию системы 5S. Объект исследования – система бережливого производства в СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.

Предмет исследования – компоненты и качество системы бережливого производства в СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.

Для достижения поставленной цели необходимо было решить ряд теоретических и практических задач исследования:

1. Охарактеризовать специфику деятельности организации в сфере услуг.
2. Проанализировать нормативно-правовое регулирование оказания услуг и применения системы 5S в России.
3. Определить понятие и особенности системы 5S.
4. Проследить опыт внедрения системы 5S.
5. Раскрыть специфические особенности работы автосервиса.
6. Дать общую характеристику СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.
7. Рассмотреть систему бережливого производства в СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.
8. Провести анализ удовлетворенности сотрудников СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан качеством системы бережливого производства.
9. Разработать рекомендации по внедрению системы 5S в деятельность СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.

База исследования: СТО села Нурлино Уфимского района Республики Башкортостан.

Гипотеза исследования: бережливое производство СТО целесообразно совершенствовать путем внедрения системы 5S, прежде всего, в направлении стандартизации и визуализации.

Методы исследования: анализ научной литературы и нормативно-правовых актов, описательный, хронологический, исторический, сравнительный, классификация, обобщение, моделирование, опрос, проектирование, контент-анализ.

Теоретическая значимость исследования связана с проведением анализа научных источников по проблеме внедрения системы 5S в работу организации. Изучены авторитетные источники и выявлены основные проблемы и перспективы внедрения, а также описан опыт этого внедрения в России и зарубежных странах. Полученные данные могут быть использованы для продолжения и расширения научных исследований в этом направлении.

Практическая значимость исследования обусловлена составлением и применением специального опросника для выявления удовлетворенности сотрудников организации качеством системы бережливого производства, а также разработкой рекомендаций по внедрению системы 5S в деятельности СТО. Данные рекомендации можно использовать в практике деятельности любого СТО, которая работает на территории Российской Федерации.

Научная новизна исследования основана на том, что в дипломной работе разработан пример положения организации, которое утверждает комплекс мер по внедрению компонентов системы 5S. Данное положение разработано специально для СТО, которая функционирует в условиях сельской местности.

Структура исследования. Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ 5S В РАБОТУ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Специфика деятельности организации в сфере услуг

Услуги как вид общественно полезной деятельности существуют уже давно, однако определение услуг было нелегкой задачей. Оживленные дискуссии на эту тему начались в конце 60-х – начале 70-х годов XX века, когда сфера услуг развитых стран стала вносить в ВВП примерно такой же вклад, как и

промышленный и сельскохозяйственный сектора экономики вместе взятые .

Индустриальная экономика человеческого общества трансформировалась в экономику услуг: В развитых странах сегодня до 80% ВВП создается в секторе услуг, в котором занято 4/5 всего активного населения. В России в сфере услуг занято почти 60% населения и генерируется 55% ВВП. Главной особенностью экономики услуг является то, что она подразумевает предоставление услуг и, следовательно, прямой контакт между работником и потребителем. Условия производственной деятельности большинства работников, требования к ним и, соответственно, методы организации труда и управления претерпевают радикальные изменения .

Большинство работников сферы услуг вынуждены принимать самостоятельные решения в нестандартных ситуациях в силу характера своей производственной деятельности, в этом их основное отличие от работников традиционной организации.

Отделение новых видов услуг от физического производства и рост традиционных услуг способствовали росту компаний и организаций, специализирующихся в этой отрасли. Это поддерживается информационными технологиями, которые позволяют поставщикам услуг расширить географический охват за счет использования современных коммуникационных и компьютерных технологий. Все чаще услуги продаются и в реальном мире.

Наиболее неоднородным является сектор бизнес-услуг, включающий в себя множество услуг, которые заслуживают независимости. Аналогичным образом, финансовые, распределительные и транспортные услуги являются огромными блоками независимой деятельности. Поэтому все разнообразие услуг можно сгруппировать в три блока :

- 1) услуги, тесно связанные с репродуктивным процессом;
- 2) услуги, связанные с людьми, воспроизводством личного фактора производства или досуга;
- 3) услуги глобального характера.

Очень часто неторговые товары превращаются в товарные услуги, которые отражаются в платежном балансе. Обычно здесь различают следующие виды услуг: транспортные, туристические, коммуникационные, строительные, страховые, финансовые, компьютерные и информационные услуги, роялти и лицензионные сборы, другие деловые услуги, персональные, культурно-развлекательные и государственные услуги. Большинство из вышеперечисленных типов далее подразделяются на многие другие подтипы .

Существует также разделение услуг на факторные и нефакторные, а также услуги, связанные с инвестициями, услуги, связанные с торговлей, и услуги, связанные как с инвестициями, так и с торговлей. В теории и на практике уже давно существуют различные подходы к классификации услуг. Наиболее распространенным является условное разделение услуг в соответствии с их внешним видом :

- услуги в области материального производства (транспорт, связь, бытовые услуги и т.д.);
- услуги в области интеллектуальной жизни (образование, физическая культура, наука, искусство и т.д.);
- услуги в социальном секторе (торговля, жилищно-коммунальное хозяйство, здравоохранение и т.д.).

Услуги также можно классифицировать по таким признакам, как тип поставщика, тип источника услуги, цели потребителя, каналы предоставления услуги, сложность услуги, характер потребления услуги, а также вовлеченность потребителя в процесс предоставления услуги .

Анализ понятия «услуга» позволяет утверждать, что услуга в смысле экономических условий в рыночной экономике является, с одной стороны, специфической потребительской стоимостью, а с другой – специфическими экономическими отношениями. С другой стороны, услуга как выражение данного вида отношений является экономической категорией, суть которой заключается в следующем: услуга выражает экономические отношения общественного товара, но не материальный обмен, объектом которого является прямой труд как специфическая деятельность.

Сервисные предприятия в силу своей специфики имеют больше контактов с потребителями, чем производственные предприятия. Услуги предоставляются непосредственно в месте потребления.

Обслуживающие фирмы могут быть ограничены в выборе методов работы из-за их контакта с потребителями. Более того, потребители иногда сами являются частью системы (например, в фирмах самообслуживания, таких как автозаправочные станции, магазины, прачечные, интернет-кафе и т.д.) .

Кроме того, организации, ориентированные на выпуск продукции, могут накапливать запасы продукции, что позволяет им компенсировать некоторые рыночные потрясения, вызванные изменением спроса.

Обслуживающие фирмы не могут накапливать запасы и более чувствительны к изменениям спроса.

Затраты на ведение бизнеса по оказанию услуг намного более разнообразны, чем затраты на управление производственным бизнесом. Каждый раз, когда врач работает с пациентом, проводит консультации и

оказывает другие услуги, существуют специфические различия в стоимости, и прежде чем их определить, необходимо определить источник проблемы.

В связи с тем, что оказание услуг происходит в непосредственном контакте с потребителем, сервисная фирма сталкивается с большим разнообразием вариантов выполняемых работ, в то время как производственные фирмы, за редким исключением, являются более капиталоемкими и имеют больше возможностей для механизации производственного процесса.

Высокая степень механизации и автоматизации и низкая изменчивость ассортимента продукции на производственных предприятиях достигают ритма и эффективности производства, деятельность предприятий в сфере

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации № 14-ФЗ от 26 января 1996 года (в действ. ред. от 08 июля 2021 года) // Консультант Плюс. Информационно-правовой портал. – [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/a397ec4ca2dd0c96c211ee4e4436628f0cf581a3/ (Дата обращения: 04.02.2022).
2. Закон Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года (в действ. ред. от 11 июня 2021 года) // Консультант Плюс. Информационно-правовой портал. – [Электронный ресурс] http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (Дата обращения: 04.02.2022).
3. Межгосударственный стандарт ГОСТ 12.4.026-2015 «Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначение и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний» от 01 марта 2017 года (в действ. ред.) // Кодекс. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – [Электронный ресурс] <https://docs.cntd.ru/document/1200136061?marker> (Дата обращения: 12.02.2022).
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56906-2016 «Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S)» от 01 октября 2016 года (в действ. ред.) // Кодекс. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – [Электронный ресурс] <https://docs.cntd.ru/document/1200133736> (Дата обращения: 15.02.2022).
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56907-2016 «Бережливое производство. Визуализация» от 01 октября 2016 года // Кодекс. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – [Электронный ресурс] <https://docs.cntd.ru/document/1200133737?marker=7D20K3> (Дата обращения: 11.02.2022).
6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 56020-2020 «Бережливое производство. Основные положения и словарь» от 01 августа 2021 года // Кодекс. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – [Электронный ресурс] <https://docs.cntd.ru/document/1200174885?marker> (Дата обращения: 10.02.2022).
7. Алексеев, В.А. Особенности управления предприятием в сервисной сфере: методологический аспект / В.А. Алексеев // Маркетинг в России и за рубежом. – 2021. – № 7. – С. 60–75.
8. Волгин, В.В. Автосервис. Маркетинг и анализ. Практическое пособие / В.В. Волгин. – М.: Дашков и К, 2010. – 238 с.
9. Гриднева, М.И., Огорельцева, А.П., Заврагин, И.М. Сервисная деятельность: особенности организации и маркетинговые проблемы / М.И. Гриднева, А.П. Огорельцева, И.М. Заврагин // Вестник Уральского государственного университета им. Первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина. – 2020. – № 12. – С. 78–90.
10. Емельянова, П.А., Вологодина, А.А., Шадрин, И.С. Принципы внедрения, достоинства и недостатки системы бережливого производства 5S / П.А. Емельянова, А.А. Вологодина, И.С. Шадрин // Вестник Рязанского государственного университета. – 2021. – № 6. – С. 40–49.
11. Казарин, В. Почему 5S не работает? / В. Казарин // PRO качество. – [Электронный ресурс] <https://kachestvo.pro/kachestvo-upravleniya/instrumenty-menedzhmenta/pochemu-5s-ne-rabotaet/> (Дата обращения: 12.02.2022).
12. Казацкая, Н., Соловьева, С. 5S – система бережливого производства / Н. Казацкая, С. Соловьева // Бизнесолог. – 2021. – [Электронный ресурс] <https://businessolog.ru/5s-lean/> (Дата обращения: 02.02.2022).
13. Мальцев, В., Мареновский, Д. Как внедрить систему «Упорядочение 5S»: российский опыт / В. Мальцев, Д. Мареновский // Генеральный директор. – 2016. – [Электронный ресурс] <https://www.gd.ru/articles/8265-uporyadochenie-5s> (Дата обращения: 12.02.2022).

14. Одна из самых эффективных систем организации производства – 5S // Квилон. – 2018. – [Электронный ресурс] <https://qvilon.ru/samorazvitie/sistema-5s.html> (Дата обращения: 03.02.2022).
15. Ровальская, Е.В., Хомутова, И.И., Мережко, Г.Н. Сфера услуг как предмет маркетингового исследования / Е.В. Ровальская, И.И. Хомутова, Г.Н. Мережко // Сборник статей Казанского государственного университета им. В.И. Ульянова-Ленина. Вып. 1. Менеджмент и маркетинг. – Казань: Издательство Казанского государственного университета им. В.И. Ульянова-Ленина, 2022. – С. 100–112.
16. Система 5S // Управление производством. – 2020. – [Электронный ресурс] <https://up-pro.ru/encyclopedia/5s-sistema/> (Дата обращения: 04.02.2022).
17. Сурков, А. Зачем и как внедрять 5S бережливого производства в своей компании / А. Сурков // PRO качество. – 2021. – [Электронный ресурс] <https://kachestvo.pro/kachestvo-upravleniya/berezhlivoe-proizvodstvo/zachem-i-kak-vnedryat-5s-berezhlivogo-proizvodstva-v-svoey-kompanii/> (Дата обращения: 05.01.2022).
18. Терин, А. «Вольво Групп»: от глобальных требований к качеству до уникальной производственной системы / А. Терин // PRO качество. – [Электронный ресурс] <https://kachestvo.pro/kachestvo-upravleniya/berezhlivoe-proizvodstvo/volvo-grupp-ot-globalnykh-trebovaniy-k-kachestvu-do-unikalnoy-proizvodstvennoy-sistemy/> (Дата обращения: 15.02.2022).
19. Тимошенко, Е. Японская система организации рабочего места 5S / Е. Тимошенко // ITeam. – 2020. – [Электронный ресурс] <https://blog.iteam.ru/yaponskaya-sistema-organizatsii-rabochego-mesta-5s/> (Дата обращения: 04.01.2022).
20. Туманова, Е. Бережливый банк: от кружков качества до проектного менеджмента / Е. Туманова // PRO качество. – [Электронный ресурс] <https://kachestvo.pro/kachestvo-upravleniya/svoy-put/berezhlivyy-bank-ot-kruzhkov-kachestva-k-proektnomu-menedzhmentu/> (Дата обращения: 12.02.2022).
21. Усуфов, М.М., Маковецкая-Абрамова, О.В. Современные особенности развития автосервиса / М.М. Усуфов, О.В. Маковецкая-Абрамова // Техничко-технологические проблемы сервиса. – 2012. – № 2 (20). – С. 55–61.
22. Управление, учет и анализ в автосервисе // VC. – 2021. – [Электронный ресурс] <https://vc.ru/offline/287735-upravlenie-uchet-i-analiz-v-avtoservise> (Дата обращения: 03.02.2022).
23. Фархутдинов, И. Система 5S на производстве: секреты успешного внедрения / И. Фархутдинов // Управляем предприятием. – 2019. – [Электронный ресурс] <https://upr.ru/article/sistema-5s-na-proizvodstve-sekrety-uspeshnogo-vnedreniya/> (Дата обращения: 03.02.2022).
24. Четвертаков, И.М., Таборина, А.П., Жиловская, Е.Е. Принципы организации работы станции технического обслуживания: история и современные аспекты / И.М. Четвертаков, А.П. Таборина // Вестник Томского государственного университета. – 2021. – № 10. – С. 33–50.
25. Шипанов, М.С., Шабурова, А.В. Система 5S как инструмент оценки деятельности предприятия / М.С. Шипанов, А.В. Шабурова // Киберленинка. Научный портал. – 2017. – [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-5s-kak-instrument-otsenki-deyatelnosti-predpriyatiya/viewer> (Дата обращения: 04.02.2022).
26. Щербаков, М.Т. Сервисная деятельность: теория и практика / М.Т. Щербаков. – Саратов: Преамбула, 2019. – 388 с.

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://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/231893>