

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/kursovaya-rabota/88978>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1 Теоретические исследования управления качеством процессов в наукоемком производстве 5

1.1 Сущность и содержание управления качеством процессов в наукоемком производстве 5

1.2 Современные подходы к управлению качеством процессов в наукоемком производстве 15

2 Аналитические исследования управления качеством в наукоемком производстве предприятия ООО «НеоТех» 24

2.1 Анализ функционирования системы управления качеством процессов производства 24

2.2 Анализ критериев оценки качества процессов производства на исследуемом предприятии 29

3 Совершенствование управления качеством процессов в наукоемком производстве 37

3.1 Направления изменений в системе управления качеством процессов в наукоемком производстве в условиях цифровизации 37

3.2 Разработка механизма организации внутренних аудитов процессов в наукоемком производстве 46

Заключение 56

Приложение 61

Глоссарий 62

результатов исследования содержания и специфики производственной деятельности на наукоемком предприятии.

Задачами проведения анализа являются:

- изучение содержания и специфики производственной деятельности на наукоемком предприятии,
- изучение производственного потенциала наукоемкого предприятия,
- исследование показателей оценки качества и методов обеспечения качества производственных процессов на наукоемком предприятии,
- выявление и анализ факторов, влияющих на обеспечение качества процессов в наукоемком производстве,

Результатом данного этапа является оценка способности системы организации и управления производством создавать и поддерживать должные условия для обеспечения качества производственных процессов с учетом сбалансированности требований внутренних потребителей и поставщиков, исполнителей процессов, а также организационно-управленческих и технико-технологических характеристик высокотехнологичного производства.

На втором этапе целесообразно изучить условия осуществления производственной деятельности с учетом стандартных требований и принципов системы - исследование проблем и выявление резервов изменений в организации производства с целью улучшения качества процессов на наукоемком предприятии.

В нижеприведенном изложении описаны этапы проведения анализа обеспечения качества процессов производства на наукоемком предприятии, выделены объекты и описан прогноз ожидаемых результатов с учетом сбалансированности интересов всех участников производственной деятельности.

На первом этапе необходимо провести анализ условий организации процессов производства с учетом специфики производственной деятельности наукоемкого предприятия, а также описать условия обеспечения качества производственных процессов, выделить и описать параметры управления производством с учетом содержания принципа процессного подхода к менеджменту качества.

При анализе условий осуществления производственных процессов необходимо учитывать компоненты производственного потенциала наукоемкого предприятия менеджмента качества, применяемой на предприятии. В частности, необходимо оценить практическое применение принципа процессного подхода к управлению качеством производственных процессов, провести экспертную оценку вовлеченности персонала в данную деятельность, идентифицировать ответственность за качество, а также установить способность основных и обеспечивающих процессов обеспечивать качество результатов с использованием стандартной методики оценки уровня зрелости процессов, описанной в стандарте ИСО 9004:2009 [2].

Необходимо также провести анализ условий реализации основных принципов методологии TQM, рекомендованных стандартом ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и оценить возможность их применения в системе управления производством на предприятиях, таких как:

- ответственность (лидерство) руководства,
- процессный подход,
- взаимодействие всего персонала предприятия,
- принятие решений на основе свидетельств,
- постоянное улучшение (совершенствование деятельности),
- ориентация (фокус) на клиента (потребителя, поставщика),
- менеджмент взаимоотношений,
- создание взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами.

Для проведения анализа необходимо изучение следующей отчетной документации, такой как: отчеты по внутренним аудитам, протоколы по мониторингу процессов, отчеты по ежегодному оценочному аудиту, отчеты по квалификационному аудиту, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий программы развития системы менеджмента качества.

Также необходимо изучить методы и документированные процедуры обеспечения качества процессов производства и отчетные документы деятельности производственных подразделений наукоемкого предприятия в рамках системы менеджмента качества. Результатом данного этапа является выявление резервов совершенствования организации производства и совершенствования деятельности по обеспечению качества производственных процессов и разработка мероприятий по совершенствованию деятельности в области управления качеством, обеспечению вовлеченности и взаимответственности всего персонала, организации эффективного менеджмента взаимоотношений с заинтересованными сторонами и повышению результативности функционирования системы менеджмента качества.

На следующем этапе проводится анализ критериев и показателей оценки качества производственных процессов на наукоемком предприятии. Объектами анализа и оценки являются используемые ресурсы, трудовые процессы, компетентность персонала, надежность работы оборудования, факторы производственной среды. Проводится расчет выбранных показателей, анализ их динамики с учетом характера и условий (факторов) осуществления инновационных процессов, приводится графическое представление результатов анализа.

Использование системы предложенных показателей для оценки качества производственных процессов позволяет учесть специфические особенности и характеристики деятельности наукоемкого предприятия. Результаты данного этапа целесообразно использовать в качестве базовой информации при оценке уровня зрелости производственных процессов, а также при проведении факторного анализа на следующем этапе разработанной методики [15].

На данном этапе с применением метода парной корреляции необходимо провести анализ влияния частных показателей организации и управления наукоемким производством на качество производственных процессов, таких как:

- сбалансированность процессов производства,
- коэффициент интеграции процессов,
- коэффициент сбалансированности использования производственной мощности,
- коэффициент компьютеризации документооборота.

Данные показатели рассчитываются с учетом временных и пространственных составляющих производственной деятельности на наукоемком предприятии.

Для решения задачи оценки влияния факторов целесообразно использовать метод корреляционного анализа, позволяющий выявить наиболее значимые факторы, оценить степень их влияния на качество производственных процессов на наукоемком предприятии.

Для наглядности полученных результатов исследования целесообразно использовать статистический метод «диаграмма причинно-следственных связей», предложенный известным гуру качества К. Исикава. Классификация факторов по группам осуществляется с применением метода «5М», рекомендованного методологией Э. Деминга.

На заключительном этапе анализа необходимо разработать мероприятия по совершенствованию условий осуществления производственных и трудовых процессов, а также мероприятий по обеспечению их качества. Результатом данного этапа является составление общего плана мер по внесению изменений в организацию и управление производственными процессами и улучшению их качества.

По результатам проведенных исследований представляется возможность разработать прогноз на

предприятия, и позволяют оценить влияние факторов обеспечения качества производственных процессов. Целесообразно систематизировать факторы, оказывающие влияние на обеспечение качества производственных процессов на четыре группы: факторы управления наукоемкого производством, факторы организации производственных процессов, факторы организации труда работников. Следует отметить, что данная методика анализа и оценки качества производственных процессов может использоваться для выявления и анализа резервов совершенствования организации производства на наукоемком предприятии.

1.2 Современные подходы к управлению качеством процессов в наукоемком производстве

Ни для кого не секрет, что в последнее время российские компании все активнее внедряют современные системы менеджмента с целью поддержания высоких темпов развития и повышения уровня конкурентоспособности как на отечественном, так и на зарубежных рынках. Многочисленные международные стандарты взаимно дополняют друг друга, поэтому сегодня большинство экспертов говорит о формировании интегрированных систем менеджмента на предприятиях, представляющих собой совокупность двух и более систем менеджмента, соответствующих требованиям ISO и ГОСТ, которые функционируют как единое целое. Внедрение интегрированных систем менеджмента представляется еще более экономически целесообразным, чем использование отдельных систем, благодаря наличию мощного синергетического эффекта от подобной интеграции [16].

ИСМ зачастую называют и такую организацию бизнес-процессов, которая позволяет на регулярной основе совершенствовать методики управления качеством (система менеджмента качества), экологического менеджмента и менеджмента безопасности и охраны труда. Эти стандарты – серий ISO 9000, ISO 14000 и OHSAS 18000, получившие международное признание и регулирующие отдельные области деятельности компании.

Целью построения СМК в организации является создание современной системы управления всей деятельностью, постоянно обеспечивающей получение максимальных результатов от каждого сотрудника компании. Вначале осуществление данной процедуры было востребовано исключительно крупными российскими корпорациями или совместными предприятиями, потому что выход на зарубежные рынки без сертификата ИСО был существенно затруднен. Наличие международного сертификата ИСО давало российским предприятиям признание на международных рынках, потому что наличие сертификации СМК во всем мире считается обязательным для партнеров, с которыми сотрудничает компания.

Отличием СМК, отвечающей требованиям сертификации, является поддержание внедренной на предприятии документально установленной системы выпуска готовой продукции, которая на каждом этапе производства осуществляет контроль безопасности и качества. Система СМК является саморегулируемой, так как внутри нее создаются независимые структуры, осуществляющие оперативный мониторинг исполнения требований документации. Кроме того, данная система является развивающейся, поскольку стандарты ISO 9000 требуют постоянного совершенствования не только процессов контроля, но и производственных процессов. В процессе построения СМК создается система документации, которая всегда поддерживается в актуальном состоянии. Это достигается наличием жестких требований к внесению изменений в процедуры и документацию при появлении внешних изменений в любых процессах и компонентах организации. Поддержанию актуальности также способствуют выездные ежегодные аудиторские проверки, которые осуществляет орган сертификации систем менеджмента качества в течение всего срока действия сертификата. [9]

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М., 2015. 34 с
2. ГОСТ РВ 0015-002-2012. Системы менеджмента качества. Общие требования. М., 2012. 38 с
3. Бражко Е.И., Серебрякова Г.В., Смирнов Э.А. Управленческие решения. - М.: РИОР, 2012. - 128
4. Бусов В.И. Управленческие решения. Учебник. – М.: Юрайт, 2014 – 254 с.
5. Винарик В.А. Мотивирующие факторы и эффекты внедрения системы менеджмента качества (на примере предприятий России и стран с переходной экономикой). Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. ВШЭ. Москва. – 2014. - 187 с.
6. Гайдукова И. Б. Инновационный потенциал управленческой деятельности: понятие и структура// Известия ЮгоЗападного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент.

2017. Т.7, №2(23). С.213.

7. Герасимов А.В., Третьякова Л.А. Научно-образовательный кластер как механизм регионального развития / А.В. Герасимов, Л.А. Третьякова // Экономика и предпринимательство. - 2017. - №1(78). - С.1026-1030
8. Горюнова Л.А. Управление развитием инновационной системы региона: теория и методология: автореф. дис. докт. экон. наук. / Л.А. Горюнова. – Улан-Удэ, 2012. – 42 с.
9. Ешин С.В. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на основе использования байесовских сетей (монография). Монография. – Брянск: БГТУ, 2013. – 284 с.
10. Володина Н.Л. Процессный подход в системе менеджмента качества // Организатор производства. 2016. №1 (68). С.95-100.
11. Каблашова И.В., Саликов Ю.А. Разработка и реализация механизма организации мониторинга процессов // Вестник ВГУИТ. 2016. № 4. С.32-45.
12. Каблашова И.В. Инновационное развитие организации производства и управления качеством на основе процессного подхода // Организатор производства. 2015. № 4. С. 58-64
13. Качалов В.А. Процессы СМК: выделение, классификация, мониторинг, измерение, валидация. М.: РИО «Стандарты и качество», 2015 - 531 с.
14. Кузнецов В.П., Чурбанова Е.С. Влияние санкций на промышленность России: оценка и последствия // Экономическая безопасность России: проблемы и перспективы : материалы III Международной научно-практической конференции. Н. Новгород, 2015. С. 167-170
15. Малахова Ю.Г., Жирнова Е.А. Управление качеством на основе функционально-стоимостного анализа процессного подхода // Сертификация. 2015. № 4. С. 26-31
16. Меркушова Н. И., Науменко Ю. А., Меркушова Ю. А. Интегрированные системы менеджмента: предпосылки создания на российских предприятиях // Молодой ученый. — 2013. — №12. — С. 327-331
17. Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика. Революция в управлении: новая цифровая экономика или новый мир машин [Текст]: материалы II Международного научного форума. Спец. вып. «Проектное управление в условиях цифровизации экономики» / Государственный университет управления. – М.: Издательский дом ГУУ, 2018. – 120 с
18. Штефан Ю.В. Управление качеством машин и технологических процессов: учеб. пособие / Ю.В. Штефан, В.А. Зорин, Н.И. Баурова. – М.: МАДИ, 2016. – 120 с
19. Диагностический аудит системы менеджмента. - <http://www.wikiquality.ru/diagnosticheskij-audit-sistemy-menedzhmenta/>
20. Задачи и функции систем менеджмента качества на современном этапе. - <http://sae-journal.ru/?p=435>
21. Интегрированные системы менеджмента. - http://www.системы-качества.рф/integrated_systems/
22. Кинзябуляров Рамиль. Что такое CRM и как их правильно выбирать? // Информационный портал Habr, публикация от 03.02.2015 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://habr.com/company/trinion/blog/249633/>
23. Официальный сайт компании IBM [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.ibm.com/ru-ru/>

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/kursovaya-rabota/88978>