

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/90254>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Оглавление

Введение 2

Глава 1. Обзор литературы 4

1.1. Понятие системы менеджмента качества 4

1.2. Концептуальные положения системы менеджмента качества. Выгоды для предприятия от внедрения СМК 9

1.3. Создание и внедрение системы менеджмента качества 12

Глава 2. Объект и методы исследования 17

2.1. Объект исследования 17

2.2. Организация системы управления качеством в ОАО «ЮГМЗ» 19

2.3. Увеличение эффективности системы менеджмента качества продукции в ОАО «ЮГМЗ» 24

Заключение 39

Список использованных источников 41

. Установленные в данных стандартах требования, направлены на удовлетворение запросов потребителей путем предупреждения несоответствия продукции, на всех стадиях ее жизненного цикла.

3. Требования системы менеджмента качества, изложенные в данных стандартах, являются дополнительными по отношению к техническим требованиям на продукцию, работу или услугу.

4. Международные стандарты серии ИСО 9000 основаны на понимании того факта, что каждая работа выполняется сетью процессов.

5. Порядок взаимодействия работников и подразделения предприятия должен быть записан в документированных процедурах, т.е. система менеджмента качества должна быть документирована.

6. Стандарты ИСО серии 9000 предназначены для применения в следующих ситуациях: как руководящие указания к административному управлению качеством; для внешнего пользования в контрактных ситуациях; при организации взаимоотношений со второй стороной; при сертификации третьей стороной.

Создание системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 на предприятии или в организации ориентируются на достижение следующих целей:

1) получение сертификата соответствия на систему менеджмента качества по стандарту ISO 9001;

2) желание организации создать систему работы по качеству, которая гарантировала бы стабильное обеспечение качества;

3) повышение конкурентоспособности выпускаемой продукции.

Значит, реализация этих целей позволяет предприятию:

- снизить уровень брака в процессе производства продукции;
- улучшить технические характеристики выпускаемой продукции;
- сориентировать систему производства продукции на требования клиента;
- освоить производство новых видов продукции;
- уменьшить себестоимость производства продукции;
- сократить сроки изготовления заказов;
- расширить сегмент рынка сбыта выпускаемой продукции;
- улучшить ремонтпригодность продукции;

Таким образом, получаем, что система менеджмента организации – это целостный комплекс взаимосвязанных действий по управлению, которые выполняются регулярно и позволяют внедрить стратегии компании с наибольшей прибылью за счёт обеспечения конкурентоспособности производимой продукции и организации в целом. Данная система управляет различными ресурсами (человеческими, финансовыми, техническими) для достижения поставленных целей.

1.3. Создание и внедрение системы менеджмента качества

Создание и внедрение СМК в организации или на предприятии необходимо рассматривать как проект,

реализация которого основана на методологии управления проектами. В общем случае весь комплекс работ по созданию, внедрению, обеспечению успешного функционирования и сертификации СМК, можно разделить на 6 этапов, первым из которых является подготовка к созданию системы менеджмента качества. На этом этапе решаются следующие задачи:

- 1) определение политики и целей предприятия в области качества;
- 2) формирование организационной структуры СМК: назначается ответственный со стороны руководства (заместитель руководителя организации по качеству), создается отдел управления качеством (на начальном этапе только ведущий специалист), создается команда проекта (дума проекта);
- 3) обучение персонала: сотрудников отдела управления качеством и команды проекта;
- 4) разработка плана проведения работ по созданию СМК, определение видов и сроков работ, назначение ответственных исполнителей.
- 5) привлечение профессиональных консультантов.

Следующий этап – проведение комплексного анализа действующей системы управления качеством организации и определение действующих процессов. На этом этапе осуществляются следующие работы:

- 1) проводится анализ организационной структуры предприятия;
- 2) проводится анализ существующей системы управления качеством, слабых и сильных сторон деятельности организации в области качества;
- 3) анализ используемых методов контроля качества работ или продукции;
- 4) выявляются существующие бизнес-процессы на предприятии (процессы, добавляющие стоимость/приносящие прибыль) и лица, ответственные за эти процессы, т.е. мастера;
- 5) определяется перечень процессов, схема их взаимодействия, устанавливаются методы оценивания результативности этих процессов.
- 6) по результатам проведенного анализа разрабатывается предложение по совершенствованию системы управления качеством, которые должны стать основой для проведения дальнейших работ по созданию СМК.

Этап 3. Разработка документов СМК. Разрабатывается с учетом особенностей стандарта ISO 9001:2015 такие документы, как: Руководство по качеству, документированные процедуры и записи по качеству. После этого приводятся в соответствие должностные инструкции сотрудников и рабочие инструкции. Все вышеназванные документы СМК согласовываются с исполнителями и утверждаются руководством предприятия.

Документы СМК как один из важнейших аспектов успешного функционирования системы менеджмента будут рассмотрены подробнее в данной работе.

Этап 4. Внедрение СМК. На этом этапе решаются следующие задачи:

- 1) ознакомление всего персонала предприятия с документацией СМК, которая должна быть размножена в необходимом количестве экземпляров и передана на рабочие места всех исполнителей СМК;
- 2) обучение всего персонала организации работе в условиях функционирования СМК;
- 3) подготовка и издание приказа руководителя организации о внедрении СМК;
- 4) разработка плана мероприятий по внедрению СМК с указанием видов работ, сроков исполнения, ответственных исполнителей; весь персонал предприятия в этот период должен работать по документированным процедурам и вести записи о качестве;

Этап 5. Функционирование СМК. На этом этапе решаются следующие задачи:

- 1) Проводится внутренний аудит СМК. Для этого отдел управления качеством разрабатывает и составляет ежегодные планы проведения внутренних аудитов, формирует комиссии, оформляет и представляет руководству результаты внутренних аудитов.
- 2) Проводится анализ функционирования СМК со стороны руководства предприятием. Анализ проводится на основании: результатов аудита; обратной связи с потребителями; данных об уровне качества продукции; данных о функционировании процессов, а также действий, принятых по предыдущему анализу и т.д.
- 3) Постоянное улучшение СМК. Это обязательное условие ее функционирования. Здесь по результатам внутренних аудитов и анализа со стороны руководства разрабатываются мероприятия по улучшению СМК и осуществляется их реализация. Организует и проводит эту работу отдел управления качеством.

Этап 6. Сертификация СМК по стандарту ISO 9001. На этом этапе решаются следующие задачи: выбор сертифицирующего органа; подготовка и передача заявки на сертификацию и пакета документов; участие во внешнем аудите; работа по устранению несоответствий.

Российская практика показывает: многие сотрудники воспринимают переход компании на стандарты семейства ISO как прихоть руководства. Поэтому важная задача руководства — донести до персонала, что

внедрение систем менеджмента качества ISO 9001, менеджмента окружающей среды ISO 14001, систем охраны здоровья и безопасности труда ISO 45001 и других систем менеджмента принесет выгоды всем работникам предприятия.

В том числе: улучшит условия труда, сократит риски травм и профессиональных заболеваний, сделает функционал более интересным благодаря возможности вносить изменения в процессы и тем самым повысит общую удовлетворенность от работы. Однако это возможно лишь при постоянном и осознанном вовлечении сотрудников в управление качеством.

Часто нововведения на предприятии встречают сопротивление, потому что персонал видит в них еще один вид нагрузки, требующий дополнительных усилий. Тем более, если не объясняются цели и выгоды от этих изменений, а усилия никак не мотивируются и ничем не поддерживаются. При таком варианте внедрения систем менеджмента персонал любым способом будет избегать навязываемых им дополнительных функций. Поэтому так важны вовлечение и мотивация персонала в СМК для достижения поставленных бизнес-целей. Что необходимо для вовлечения работников в управление качеством?

Выводы.

Итак, мы рассмотрели несколько известных и очень важных способов вовлечения сотрудников, как в организацию системы менеджмента качества, так и во внедрение других систем менеджмента на предприятии.

Это:

1. вдохновляющий пример высшего руководства;
2. поддержка инициатив рядовых сотрудников от менеджеров всех уровней;
3. организация рабочих групп для выявления существующих и потенциальных потерь;
4. постоянное повышение компетентности персонала;
5. делегирование дополнительных полномочий.

Заинтересованность персонала в СМК будет тем больше, чем большую стабильность в работе она будет обеспечивать. Все хотят работать без проблем, и если СМК помогает от них избавиться, тем будет выше заинтересованность персонала в такой системе. В работе по вовлечению персонала главное то, что, однажды начавшись, эта работа не должна прекращаться ни на один день.

Список использованных источников

1. Что входит в понятие система менеджмента качества. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://1cert.ru/vopros-otvet/chto-vhodit-v-ponyatie-sistema-menedzhmenta-kachestva/>
2. Стандарты качества ИСО - эффективная система регулирования рынка. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://www.rospromtest.ru/content.php?id=248>
3. Стандарты ИСО - эффективная платформа системы стандартизации. [Электронный ресурс] URL: Режим доступа - <http://www.rospromtest.ru/content.php?id=249>
4. ISO 15161 «Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в пищевой промышленности и производстве напитков».
5. ГОСТ ISO 9000-2011 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
6. ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования.
7. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. -Введ. 200107-01.
8. ГОСТ Р 54762-2011/ISO/TS 22002-1:2009 Программа предварительных требований по безопасности пищевой продукции.
9. ГОСТ Р ИСО 22000-2007 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.
10. ГОСТ Р ИСО/ТУ 22004-2008 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Рекомендации по применению ИСО 22000:2005.
11. Донченко Л.В. Безопасность пищевой продукции: учеб.пособие / Л.В. Донченко, В.Д. Надыкта.
12. Замятина О.В. Принципы ХАССП. Безопасность продуктов питания и медицинского оборудования: пер. с англ. / О.В. Замятиной. Положение о Системе добровольной сертификации «ХАССП» (зарегистрирована в Государственном реестре Госстандарта РФ 20 февраля 2001 г. Регистрационный номер РОСС RU.0001.03A00).
13. Горбашко Е.А., Туманов К.М. Модели управления качеством на предприятиях: достоинства, недостатки, перспективы использования // Ремедиум. - 2017. - 3 5. - С. 34-35

14. Дубицкий Л. Реинжиниринг информационного обеспечения управления качеством на базе CALS-технологий // Стандарты и качество. - 2011. - № 4. - С. 49 - 53
15. Леонова Г.Б. Знак соответствия национальному стандарту // Законодательство. - 2012. - 3 8. - С. 33-34
16. Маслов Д. Европейский уровень качества // Консультант. - 2016. - 33. - С. 35-36
17. Савицкая Г.В. Методика комплексного анализа хозяйственной деятельности: Краткий курс. - 3-е изд., испр. - М.: ИНФРА-М, 2012.-320 с.
18. Свиткин М. Процессный подход при внедрении систем менеджмента качества в организации // Стандарты и качество. - 2017. - № 3. - С. 51-53
19. Тихонов Р. Качество управления // Финансовая газета. - 2017.- № 24.-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/kursovaya-rabota/90254>