

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет системи управління літальних апаратів

Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи

магістра

(освітній ступінь)

на тему «Розробка системи управління якістю компанії Symbol.
Удосконалення процесу взаємодії з замовником.».

Виконала:

Спеціальність 152, Метрологія та
інформаційно-вимірювальна техніка
Освітня програма «Якість, стандартизація
та сертифікація»

Леонтович А.М.

Керівник: Чернобай Н.В.

Рецензент:

РЕФЕРАТ

Об'єкт дослідження: процеси взаємодії з замовником.

Предмет дослідження: організація зв'язку приватної компанії із замовником.

Методи дослідження: соціологічні, експертні, статистичні.

Актуальність розробки:

З появою майнових відносин у суспільстві і закріпленню їх у законодавстві, починаючи з початку історії по сьогоднішнього дня, актуальність проблеми якості доволі висока і повинна аналізуватися й розвиватися постійно. Система якості дозволяє виявляти всі позитивні й негативні наслідки в обидві сторони, як для Споживача, так і для Виробника. Але у цій роботі ми розкриваємо питання взаємодії компанії із замовником, що пов'язані з організацією процесу реклами, знайомства замовника із продукцією, реалізацією продукту замовнику, експлуатація, виникаючі конфліктні ситуації та способи їх вирішення.

Сучасні системи управління якістю компаній з наданням медіа послуг створюються відповідно до вимог серії стандартів на системи менеджменту якості ISO 9000. Ці системи являють вищий рівень управління якістю, традиційний для європейських країн у тому числі і в Україні.

В кваліфікаційній роботі для сучасної медіа компанії «Symbol» буде розроблено основні документи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 10001. Стандарт забезпечує посібник з планування, проектування, розроблення, впровадження, підтримання та поліпшення кодексів поведінки з метою задоволеності споживачів. Стандарт застосовується до кодексів, пов'язаних з продукцією, у частині змісту обіцянок, даних споживачам організацією та її поведінки.

Також буде проведено аудит процесів, за результатами якого визначено сфери, які потребують поліпшення й запропоновані методики для

удосконалення цих процесів. В економічній частині роботи проаналізовані витрати компанії на якість за певний період.

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА, ВЕСІЛЬНА МЕДІА КОМПАНІЯ,
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ, СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ КОМПАНІЇ ІЗ
ЗАМОВНИКОМ.

ЗМІСТ	
ВСТУП.....	8
1 Опис організації ТА ПРОДУКЦІЇ.....	11
1.1 Опис організації.....	11
1.2 Опис продукції.....	13
2 ПОЛІТИКА В СФЕРІ ЯКОСТІ МЕДІА КОМПАНІЇ «SYMBOLL»	24
3 ЦІЛІ В СФЕРІ ЯКОСТІ МЕДІА КОМПАНІЇ «SYMBOLL»	26
4 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ЕЛЕМЕНТИ СУЯ.....	27
5 РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ПП «КОМПАНІЇ МЕДІА КОМПАНІЇ «SYMBOLL»	29
5.1. Сфера застосування.....	29
5.2 Лідерство.....	30
5.3 Планування.....	31
5.4 Підтримка системи управління.....	32
5.5. Виробництво.....	37
5.6 Оцінювання дієвості.....	40
5.7 Поліпшування.....	42
6 ПРОВЕДЕННЯ АУДИТА	44
6.1 План аудиту адекватності системи управління якістю.....	51
6.2 КОНТРОЛЬНИЙ ЛИСТ ПРОВЕДЕННЯ АУДИТУ.....	54
6.3 Формулювання невідповідностей, виявлених під час аудиту адекватності й визначення й аналіз причин	56
7 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ.....	58
8 АНАЛІЗУВАННЯ СТРУКТУРИ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ТА ІХ ВИЗНАЧЕННЯ.....	66
8.1 Витрати на запобіжні дії.....	66
8.2 Витрати на оцінку і контроль.....	69
8.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	70
8.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	71
8.5 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	73
8.6 Складання звіту про витрати на якість.....	73
8.7 Графічний аналіз витрат на якість.....	73
8.8 Висновки і рекомендації щодо зниження загальних витрат на якість.....	75
ВИСНОВКИ.....	76
ПЕРЕЛІК	
ПОСИЛАНЬ.....	78
Додаток А – Витрати а якість.....	80

ВСТУП

Серйозна конкурентна боротьба зумовила, в країнах з розвиненою ринковою економікою, розробку програм підвищення якості у багатьох галузях. Винятком не стала і медіа галузь, яка з'явилась досить недавно, але швидко розвивається в наш час.

Зростаючий попит видавців ЗМІ, поява соціальних мереж різного типу на якісні послуги з організації заходів, фото та відео зйомки, викликав сплеск активності на даному ринку. виникнення інтересу та попиту на якісний контент, активна модернізація парку обладнання, вирівнювання технологічних можливостей фізичних та юридичних осіб докорінно змінюють ситуацію на ринку медіа послуг. Конкуренція, що посилюється змушує керівників приватних і юридичних компаній шукати нові підходи до ведення бізнесу, зниження або зростання витрат виробництва, поліпшення якості продукції.

Сьогодні на більшості медіа підприємств функція управління якістю зводиться до планування і реалізації організаційного процесу, вдосконалення відзнятої продукції. Ця діяльність повинна здійснюватися в ході виробництва продукції. Важлива також діяльність щодо забезпечення якості, яка передусє процесу виробництва. У контексті теорії менеджменту якості значення самого терміна «якість» виходить далеко за межі поняття якості готової продукції. Воно включає безліч елементів, передбачає оцінку роботи всього підприємства як системи, а також принципів управління.

У даній сфері проблема якості взагалі на 60 % є проблемою управлінської і пов'язана з питаннями організації виробництва, мотивації і підвищення кваліфікації персоналу. Найефективніша форма - створення системи управління якістю (СУЯ), що складається з документованості всіх процесів, що впливають на якість, плюс мотивація його забезпечення. А оскільки сучасне поняття якості саме по собі значно ширше ніж термін «якість продукту» і означає загальний рівень порядку в компанії, то і грамотно

вбудована система якості, вирішуючи свої безпосередні завдання - підвищення якості та зниження браку, також допомагає керівництву підприємства у вирішенні багатьох проблем: згуртування колективу, посилення мотивації до праці, новаторства, підвищення продуктивності, поліпшення позицій на ринку, зростання обсягів продажів.

Стандартизація - діяльність, спрямована на досягнення впорядкування у певній галузі за допомогою встановлення положень для загального та багаторазового застосування щодо реально існуючих та потенційних завдань. Ця діяльність проявляється у розробці, опублікуванні та застосуванні стандартів.

Стандарт - нормативний документ, розроблений на основі угоди більшості зацікавлених сторін та затверджений визнаним органом (іди підприємством), в якому встановлюються загальні принципи, характеристики, вимоги та методи, що стосуються певних об'єктів стандартизації, спрямованих на впорядкування та оптимізацію роботи у певній галузі.

Розвиток зовнішньоекономічних зв'язків спричинило необхідність вироблення стандартного підходу до поняття «виробництво якісної продукції». Міжнародна організація зі стандартизації (ІСО) та Міжнародна технічна комісія (МЕК) розробили міжнародні стандарти. Основне призначення міжнародних стандартів - це створення на міжнародному рівні єдиної методичної основи для розробки нових та вдосконалення діючих систем якості та їхньої сертифікації.

Система якості створюється та впроваджується на підприємстві як засіб, що забезпечує проведення політики у сфері якості - досягнення поставлених стратегічних цілей.

В даний час всі розвинені країни світу визнають і використовують міжнародні стандарти для вдосконалення систем якості, що діють у фірмах.

Об'єктом стандартизації можуть бути продукція, послуги та процеси, що мають перспективу багаторазового відтворення та (або) використання. У стандартах регламентуються методи вимірювання, контролю та випробування продукції. Стандартизації підлягає і сам порядок розробки, погодження, затвердження та реєстрації стандартів та технічних умов. Саме в стандартах встановлюються вимоги до продукції, що випускається, дотримання яких дозволяє вважати цю продукцію якісною.

Програмне забезпечення та система якості

Створення системи якості не потребує наявності на підприємстві будь-яких програмних продуктів для її підтримки. Але в системах якості про програмні продукти згадують у таких випадках:

- Власне підтримка системи якості (системи документообігу);
- Підтримка якості процесів управління;
- Підтримка якості технологічних процесів.

Оскільки основна вимога ISO 9000 – це документованість процесів, то для підтримки документації та доведення її до зацікавлених осіб, необхідний як мінімум текстовий редактор та система електронної пошти. Краще якщо, звичайно, є хоч якась система документообігу. Якщо застосовано якийсь засіб автоматизації процесів управління, то гострота цієї проблеми може бути дещо або зовсім знята, оскільки такі системи щонайменше підтримують так зване "керування технічними змінами, що буває достатньо для реалізації внутрішнього документообігу, пов'язаного із змінами продукції та технології .

В кваліфікаційній роботі для сучасної медіа компанії «Symbol» буде розроблено основні документи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 10001, такі як забезпечення планування, проектування, розроблення, впровадження, підтримання та поліпшення кодексів поведінки з

метою задоволеності споживачів. Стандарт застосовується до кодексів, пов'язаних з продукцією, у частині змісту обіцянок, даних споживачам організацією та її поведінки. Результати досліджень й розробок можуть бути використані компанією для поліпшення своїх бізнес-процесів та сприяння задоволеності замовників.