

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 ТОВ «Буковинська фабрика ГКД
«Ламель». Вдосконалення процесу контролю невідповідних виходів».

Виконала: студент 6 курсу групи № 368(а2)
Спеціальність 152, Метрологія та
інформаційно-вимірювальна техніка
Освітня програма «Якість, стандартизація та
сертифікація»
Щевельов В.В.
Керівник: к.т.н. зав. каф. 303
Сіроклин В.П.

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 111 с., 8 рисунків, 14 таблиць, 15 джерел, 3 додатки.

Метою дослідження є розвиток теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення системи менеджменту якості на підприємстві.

Об'єкт дослідження: система менеджменту якості ТОВ «Буковинська фабрика ГКД «Ламель».

Ефективна система контролю якості продукції є ключовим елементом, що впливає на успішність діяльності виробничих підприємств. Зміни у конкурентному середовищі змушують менеджмент підприємств вживати заходів для вдосконалення організації контролю якості продукції. Якість товару є критично важливою характеристикою кінцевого продукту, що безпосередньо впливає на його споживчу цінність, ринкову ціну та можливості розширення ринків збуту.

У зв'язку з цим підприємства мають постійно дбати про підтримання виробництва на високому рівні якості та реалізовувати ініціативи для його підвищення. В іншому випадку, вони ризикують втратити свою конкурентоспроможність. Таким чином, дослідження організації контролю якості продукції та інформаційного забезпечення на підприємствах є надзвичайно актуальним у сучасних умовах ведення бізнесу.

Практичне значення роботи полягає у можливості застосування розроблених пропозицій щодо удосконалення методів та інструментів управління якістю у системі розвитку менеджменту якості підприємства.

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ, СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ, ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ, АУДИТ, ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД

ABSTRACT

The work: 111 pages, 8 illustrations, 17 tables, 15 sources, 3 applications.

The purpose of the research is the development of theoretical provisions and the development of practical recommendations for improving the quality management system at the enterprise.

The object of the study: the quality management system of Bukovyna factory GKD "Lamel" LLC.

An effective product quality control system is a key element affecting the success of manufacturing enterprises. Changes in the competitive environment force the management of enterprises to take measures to improve the organization of product quality control. Product quality is a critically important characteristic of the final product, which directly affects its consumer value, market price, and opportunities to expand sales markets.

In this regard, enterprises must constantly take care of maintaining production at a high level of quality and implement initiatives to improve it. Otherwise, they risk losing their competitiveness. Thus, the study of the organization of product quality control and information support at enterprises is extremely relevant in modern business conditions. The practical significance of the work lies in the possibility of applying the developed proposals for improving quality management methods and tools in the enterprise quality management development system

ORGANIZATIONAL STRUCTURE, MANAGEMENT SYSTEM, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS, QUALITY INDICATORS, AUDIT, PROCESS APPROACH

Вступ.....	6
1 Опис організації, її структурної схеми та її продукції.....	8
1.1 Опис організації, її структурної схеми	8
1.2 Опис продукції.....	12
1.3 Визначення зацікавлених сторін, складання реєстру.....	15
1.4 SWOT – аналіз.....	16
2 Політика у сфері якості.....	17
3 Цілі у сфері якості.....	17
4 Розподіл відповідальності за процеси системи управління якістю.....	18
5 Опис системи управління якістю.....	25
5.1 Сфера застосування.....	25
5.2 Нормативні посилання.....	25
5.3 Терміни та визначення понять.....	26
5.4 Середовище організації.....	26
5.5 Лідерство.....	28
5.6 Планування.....	30
5.7 Підтримання системи управління.....	33
5.8 Виробництво.....	38
5.9 Оцінювання дієвості.....	49
5.10 Поліпшування.....	52
6 Аудит системи якості.....	54
6.1 Програма аудиту.....	54
6.2 План аудиту	54
6.3 Контрольний лист	57
6.4 Формулювання невідповідностей, виявлених під час аудиту адекватності й визначення та аналіз причин	75
7 Вдосконалення процесу контролю невідповідних виходів	81
8 Аналізування структури витрат на якість та їх визначення.....	84

8.1 Витрати на попереджувальні дії	85
8.2 Витрати на оцінку та моніторинг	88
8.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	90
8.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	91
8.5 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	91
8.6 Складання звіту про витрати на якість.....	91
8.7 Графічний аналіз витрат на якість.....	92
8.8 Висновки і рекомендації щодо зниження загальних витрат на якість.....	92
Висновки.....	95
Перелік посилань.....	99
Додаток А. Політика у сфері якості ТОВ «БУКОВИНСЬКА ФАБРИКА ГКД «ЛАМЕЛЬ» на 2024 рік.....	101
Додаток Б. План досягнення цілей У сфері якості ТОВ «Буковинська фабрика ГКД «Ламель» на 2024 рік.....	103
Додаток В. Таблиця обліку витрат на якість за період з 01.09.2024 по 30.09.2024.....	105

ВСТУП

Впровадження та сертифікація системи управління якістю дозволяє підприємству підтримувати стабільну якість продукції, оскільки процес виробництва або надання послуг, на якому працює така система, стає керованим. Одним із засобів поліпшення роботи підприємства в цілому та підвищення його привабливості для клієнтів, споживачів і інших зацікавлених сторін є впровадження системи управління якістю відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2015.

Основні вимоги системи управління якістю(далі – СУЯ) пов'язані з впровадженням процесного підходу. СУЯ - це «скелет» системи менеджменту підприємства. Постійне та комплексне управління якістю зменшує складність бізнес-процесів. Таким чином можливості, ризики та взаємозв'язки стають більш прозорими. Чим точніше здійснюється управління якістю, тим краще підприємство володіє технічними, організаційними та людськими факторами, які впливають на якість продуктів і послуг. Це дає змогу визначити та систематично відповідати очікуванням усіх внутрішніх та зовнішніх зацікавлених сторін. А за допомогою правильної стратегії управління та чіткої комунікації репутація організації також покращується. Це означає, що систематичне управління якістю безпосередньо допомагає забезпечити конкурентоспроможність.

Сучасне розуміння якості виходить за межі простого оцінювання окремих продуктів і охоплює загальний рівень організації на підприємстві. Ефективно налаштована система управління якістю (СУЯ), що акцентує увагу на підвищенні стандартів якості та зменшенні дефектів, позитивно впливає на багато інших критичних аспектів для керівництва. Це включає укріплення командного духу, підвищення мотивації працівників, стимулювання інновацій, зростання продуктивності, покращення конкурентоспроможності на ринку та збільшення обсягів продажу.

Проте, керівники підприємств, які прагнуть впровадити систему управління якістю та отримати сертифікат відповідності стандарту ISO 9001:2015, часто стикаються з труднощами у розумінні необхідних дій, заходів та термінів для реалізації СУЯ.

Необхідно провести діагностичний аудит на предмет виявлення відповідності реальної діяльності компанії вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.

Метою роботи є розвиток теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення процесу контролю невідповідних виходів системи менеджменту якості на підприємстві.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання:

- надати організаційно-економічну характеристику ТОВ «Буковинська фабрика ГКД «Ламель»;
- визначити загальні відомості про систему управління якістю на підприємстві на підставі настанови з якості, включає наступні елементи: назва і зміст; область застосування СУЯ; конкретизовані вимоги ISO 9001; політику в області якості і цілі; опис СУЯ; розподіл відповідальності персоналу; посилання на відповідні документи і додатки[10,13] та оформлено згідно з ДСТУ ISO/TR 10013[6];
- провести оцінку ефективності процесу контролю невідповідних виходів системи управління якістю та проблеми в її функціонуванні;
- розглянути напрямки удосконалення процесу контролю невідповідних виходів системи управління якістю продукції підприємства;

Об'єктом дослідження виступає система управління якістю ТОВ «Буковинська фабрика ГКД «Ламель».

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та прикладних засад управління якістю підприємства.

Практична значущість дослідження полягає у можливості застосування розроблених пропозицій у системі розвитку менеджменту якості підприємства.