

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 «Рідне небо».
Вдосконалення процесу контролю надаваних іззовні процесів,
продукції і послуг».

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

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 115 с., 5 рисунків, 10 таблиць, 15 джерел, 11 розділів, 4 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 "РІДНЕ НЕБО".

Предмет дослідження: сукупність теоретичних, методичних та прикладних засад управління якістю підприємства в сучасних умовах.

Методи дослідження: загальнонаукові методи логічного, системного, функціонального, статистичного та порівняльного аналізу; методи аналогій та узагальнення.

Послідовних і передбачуваних результатів у діяльності досягають більш результативно й ефективно, якщо мережа процесів, що часто перетинають межі функційних підрозділів у межах організації, функціонує як узгоджена система. Організація має забезпечувати випереджальне(про активне) керування всіма своїми процесами, зокрема процесами, надаваними ззовні, щоб гарантувати їхні результативність та ефективність для досягнення цілей організації.

Практичне значення роботи полягає у можливості застосування розроблених пропозицій у системі розвитку менеджменту якості підприємства. Результати дослідження полягають в узагальненні та систематизації теоретичних підходів до розвитку системи менеджменту якості на підприємстві, а також в розробці рекомендацій щодо удосконалення методів та інструментів управління якістю.

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

ABSTRACT

The work: 115 pages, 5 illustrations, 10 tables, 15 sources, 11 sections, 4 applications.

The purpose of the study is to develop theoretical provisions and practical recommendations for improving the quality management system at the enterprise.

Object of research: quality management system of “Ridne Nebo” LLC.

Subject of research: a set of theoretical, methodological and applied principles of enterprise quality management in modern conditions.

Research methods: general scientific methods of logical, systemic, functional, statistical and comparative analysis; methods of analogy and generalization.

Consistent and predictable results in activities are achieved more efficiently and effectively if the network of processes that often cross the boundaries of functional units within an organization functions as a coordinated system. An organization should ensure proactive management of all its processes, including externally provided processes, to ensure that they are efficient and effective in achieving the organization's goals.

The practical significance of the work lies in the possibility of applying the developed proposals in the system of development of quality management of the enterprise. The results of the study are to summarize and systematize theoretical approaches to the development of a quality management system at the enterprise, as well as to develop recommendations for improving the methods and tools of quality management.

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.....	19
4 Розподіл відповідальності за процеси системи управління якістю.....	19
5 Опис системи управління якістю.....	27
5.1 Сфера застосування.....	27
5.2 Нормативні посилання.....	28
5.3 Терміни та визначення понять.....	28
5.4 Середовище організації.....	28
5.5 Лідерство.....	30
5.6 Планування.....	32
5.7 Підтримання системи управління.....	36
5.8 Виробництво.....	41
5.9 Оцінювання дієвості.....	52
5.10 Поліпшування.....	55
6 Аудит системи якості.....	57
6.1 Програма аудиту.....	57
6.2 План аудиту	57
6.3 Контрольний лист	60
6.4 Формулювання невідповідностей, виявлених під час аудиту адекватності й визначення та аналіз причин	80
7 Вдосконалення процесу контролю надаваних ззовні процесів, продукції і послуг.....	86
8 Аналізування структури витрат на якість та їх визначення.....	89

8.1 Витрати на попереджувальні дії	90
8.2 Витрати на оцінку та моніторинг	94
8.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	95
8.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов.....	96
8.5 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	97
8.6 Складання звіту про витрати на якість.....	97
8.7 Графічний аналіз витрат на якість.....	97
8.8 Висновки і рекомендації щодо зниження загальних витрат на якість.....	97
Висновки.....	100
Перелік посилань.....	102
Додаток А. Структура управління системою якості ТОВ «РІДНЕ НЕБО»	104
Додаток Б. План досягнення цілей У сфері якості ТОВ «РІДНЕ НЕБО» на 2024 рік.....	105
Додаток В. Таблиця обліку витрат на якість за період з 01.04.2024 по 30.04.2024.....	107
Додаток Г. Форма листа обліку ознайомлення.....	115

ВСТУП

Актуальність дослідження. В сучасних ринкових умовах управління якістю набуває надзвичайної важливості для компаній, адже забезпечення високої якості продукції чи послуг є ключем до задоволення потреб споживачів. Якість товарів і сервісу виступає основним фактором, що впливає на конкурентоспроможність підприємства. Одним з інструментів як удосконалення діяльності підприємства взагалі, так і підвищення його привабливості для клієнтів, споживачів або інших стейкхолдерів, є система управління якістю на основі вимог стандарту ISO 9001:2015. Система управління якістю (далі – СУЯ) відіграє ключову роль у повсякденних процесах, що здійснюються при виробництві, і допомагає виробникам досягати цілей якості. Тому актуальними постають питання щодо формування ефективної системи управління якістю на українських підприємствах.

Сучасне розуміння якості виходить за межі лише продукту і охоплює загальний рівень організації на підприємстві. Відповідно, добре побудована система управління якістю, що фокусується на підвищенні якості та зменшенні дефектів, також має позитивний вплив на ряд інших аспектів, які важливі для керівництва. Це включає зміцнення командного духу, підвищення мотивації співробітників, стимулювання новаторства, зростання продуктивності, поліпшення конкурентних позицій на ринку та збільшення обсягів продажу. Водночас керівники підприємств, що прагнуть запровадити СУЯ та одержати сертифікат відповідності вимогам стандарту ISO 9001:2015, часто не уявляють, які саме дії необхідно виконати, які заходи провести і скільки часу потребуватиме запровадження СУЯ на підприємстві. Також у процесі запровадження СУЯ виникає низка проблем, в основному пов'язаних з перебудовою організаційної структури з функціональної на процесну[15].

Незважаючи на те, що управління якістю в компанії має бути процесом постійно діючим, саме запровадження СУЯ може бути розглянуте як проект: від прийняття рішення вищим керівництвом і до впровадження всіх розроблених

документованих процедур та, за необхідності, одержання сертифіката відповідності вимогам стандарту ISO 9001.

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 надаваних ззовні процесів, продукції і послуг системи менеджменту якості на підприємстві.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання:

- надати організаційно-економічну характеристику ТОВ "РІДНЕ НЕБО"; визначити загальні відомості про систему управління якістю на підприємстві

Настанова 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];

- провести оцінку ефективності процесу контролю надаваних ззовні процесів, продукції і послуг системи управління якістю та проблеми в її функціонуванні;

- розглянути напрямки удосконалення процесу контролю надаваних ззовні процесів, продукції і послуг системи управління якістю продукції підприємства;

Об'єктом дослідження виступає система управління якістю ТОВ "РІДНЕ НЕБО".

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.