

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический университет
имени К.И.Сатпаева

Институт промышленной инженерии им. А.Буркитбаева

Кафедра «Стандартизация, сертификация и технология машиностроения»

Каирканова Жанар Аскарбековна

Анализ результативности системы менеджмента качества филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Специальность 5В073200 – Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям)

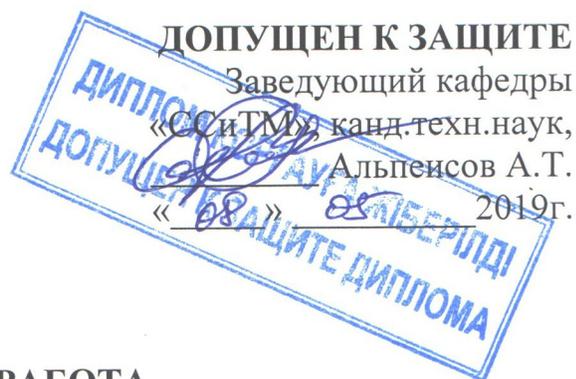
Алматы 2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Казахский национальный исследовательский технический университет
имени К.И.Сатпаева

Институт промышленной инженерии им. А.Буркитбаева

Кафедра Стандартизация, сертификация и технология машиностроения



ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

На тему: «Анализ результативности системы менеджмента качества филиала
АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

по специальности 5В073200 - Стандартизация, сертификация и метрология (по
отраслям)

Выполнил:

Жаирканова Ж.А.

Рецензент

Магистр техн. наук, РГП

«Казахский Институт Метрологии»,
эксперт 2-й категории

О.А. Джасинбеков
«08» 05 2019г.

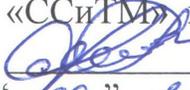
Научный руководитель
канд. техн. наук, профессор

Е.С. Аскарлов
«08» 05 2019г.

Алматы 2019

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
Казахский национальный исследовательский технический университет имени
К.И.Сатпаева

Институт промышленной инженерии имени А.Буркитбаева
Кафедра «Стандартизация, сертификация и технология машиностроения»
5BQ73200 - Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
«ССиТМ» канд. техн. наук,
 Альпеисов А.Т.
“ 06 ” 11 2019 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение дипломной работы

Обучающемуся: Каиркановой Жанар Аскарбековне

Тема: «Анализ результативности системы менеджмента качества филиала АО
«Национальный центр экспертизы и сертификации»»

Утверждена приказом по университету № 1252-б от «06» 11 2018 г.

Срок сдачи законченной работы «14» мая 2019 г.

Исходные данные к дипломному проекту:

-международные стандарты; сертификаты соответствия (в приложениях); стандарты организации; др. учебные материалы по данной теме.

Краткое содержание дипломной работы:

- а) описание основных моментов и элементов СМК организации;
- б) выявление этапов планирования производства, изучение рисков и пути их уменьшения.

Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей): представлены в виде 10 слайдов презентации работы

ГРАФИК

подготовки дипломного проекта

Наименование разделов, перечень разрабатываемых вопросов	Сроки представления научному руководителю и консультантам	Примечание
Анализ результативности системы менеджмента качества филиала АО «НацЭкс»	11.02 – 26.03.2019	выполнено
Планирование мероприятий по совершенствованию филиала АО «НацЭкс»	20.03-18.04.2019	выполнено
Оценка результативности системы менеджмента качества	26.04-06.05.2019	выполнено

ПОДПИСИ

консультантов и нормоконтролера на законченный дипломный проект с указанием относящихся к ним разделов работы

Наименование раздела	Научный руководитель, консультанты, И.О.Ф. (уч. степень, звание)	Дата подписания	Подпись
Нормоконтроль	Магистр техн. наук, ассистент Муртазина Берен Такишовна	13.05.19.	

Научный руководитель  Аскарров Е.С.

Задание приняла к исполнению студент  Каирканова Ж, А.

Дата

«11» февраля 2019г.

АННОТАЦИЯ

Проведена работа по изучению нормативной документации и международных стандартов ISO, а также применение основных пунктов этих стандартов при разработке отдела СМК в организации. Грамотное и эффективное управление организацией, управление с точки зрения здравого смысла принципиально невозможно без обеспечения качества выпускаемой продукции.

Характеристика дипломной работы содержит основы системы менеджмента качества в общих чертах, анализ работы отдела СМК, изучение места лидера в организации, планирование мероприятий при возникающих рисках на производстве.

В дипломной работе описываются основные моменты системы менеджмента качества организации, то есть деятельность самой организации и планирование производства выпускаемой продукции.

АҢДАТПА

ISO халықаралық стандарттың зерттеу және ұйымда СМЖ бөлімінің жұмысы кезінде осы стандарттың негізгі тармақтарын қолдану бойынша жұмыс жүргізілді. Ұйымды тиімді, сауатты басқару, шығарылған өнімнің сапасын қамтамасыз етпей, ақылға қонымды көзқарас тұрғысынан басқару мүлдем мүмкін емес.

Дипломдық жұмыс сапа менеджменті жүйесінің жалпы сипаттамасынан, СМЖ бөлімінің жұмысын сараптаудан, ұйымдағы көсбасшылық орнын зерттелеуден, өндірісте туындайтын қауіп-қатерлер кезінде іс-шараларды жоспарлаудан тұрады.

Бұл дипломдық жұмыста ұйымның сапа менеджменті жүйесінің негізгі сәттері, атап айтқанда компанияның өзіннің қызметі және шығарылатын өнім өндірісін жоспарлау сипатталады.

ANNOTATION

Work was carried out on the study of international ISO standards and the application of the main points of these standards in the work of the QMS department in an organization. Effective, competent management of the organization, management from the point of common sense is impossible in principle without ensuring the quality of products.

The thesis contains a characteristics of the quality management systems in general, an analysis of the work of the QMS department, the study of the place of leadership in the organization, and the planning of measures for the occurrence of risks in production.

СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	7
1	Анализ деятельности филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	8
2	Освоение системы менеджмента качества в АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	10
2.1	Оценка результативности филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	11
2.2	Измерение и мониторинг удовлетворенности клиентов филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	13
2.3	Внутренний аудит филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	14
3	Методы мониторинга филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	18
3.1	Результаты мониторинга и измерений системы менеджмента филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	19
4	Корректирующие и предупреждающие действия филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	23
5	Анализ успешного функционирования системы менеджмента качества и производственной системы	25
6	Планирование мероприятий по совершенствованию филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»	30
	Заключение	31
	Список использованной литературы	32
	Приложение	33

ВВЕДЕНИЕ

В рыночной экономике большую часть внимания уделяют проблемам качества. Также немало важную роль играет конкурентоспособность продукции, как на национальных, так и на мировых рынках. За счет этого предприятия должны разрабатывать программы для повышения качества. Любая продукция подтверждается сертификатом соответствия. Качество продукции или услуг является одним из важнейших факторов успешной деятельности любой организации. В настоящее время во всем мире заметно усилились требования, предъявляемые потребителем к качеству продукции.

Большинство промышленных, торговых или государственных организаций производят продукцию или услуги в расчете на удовлетворение потребностей или требований потребителя. Эти требования обычно включаются в технические условия. Однако, сами по себе технические условия не являются гарантией того, что требования потребителя будут действительно удовлетворены, поскольку в технические условия или в организационную систему, охватывающую проектирование и реализацию продукции или услуг, могут вкрасться несоответствия. Это привело к необходимости развития стандартов и руководящих документов на системы качества, дополняющих требования к продукции или услуге, установленных в технических условиях.

Основным шагом к улучшению качества – это внедрение системы менеджмента качества (СМК). Система менеджмента качества является потолком любой подсистемы предприятия, точнее производства, которая проходит во всех стадиях жизнедеятельности предприятия.

Действия системы менеджмента качества выявляют в браки, дефекты, недочеты и устраняют, также предупреждает об их появлении, процесс работы вовлечены все сотрудники предприятия, который нацелен на улучшение качества, разрабатывается четкая стратегия управления. Для улучшения качества продукции, все операции постоянно совершенствуются, к решению задач применяют научный подход, проводится постоянная самооценка.

Международные стандарты серии ИСО 9000 имеют концепцию индивидуального управления качеством (TQM).

Благодаря методологической терминологии TQM осуществляется применении методов, которые раньше не применялись в рамках улучшения качества. Один из методов улучшения качества это внедрение бережливого производства.

1 Анализ изучения деятельности филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Акционерное общество «Национальный центр экспертизы и сертификации» (АО «НаЦЭКС») – единственное предприятие на казахстанском рынке по оказанию комплекса услуг в области стандартизации, метрологии, сертификации продукции, услуг, систем менеджмента и других услуг, стремящееся к обеспечению максимального удовлетворения требований потребителей и опережению их ожиданий.

В штате компании трудится более 1 400 человек, 373 из которых эксперты-аудиторы по подтверждению соответствия продукции, услуг, систем менеджмента, по определению страны происхождения товара, а также 326 поверителей по 17 видам измерений, 32 технических эксперта в области обеспечения единства измерений и 23 специалиста в области ремонта и юстировки средств измерений и испытательного оборудования.

Для обеспечения эффективной работы по сертификации продукции или услуг компания имеет сеть испытательных лабораторий во всех регионах республики. К услугам заявителей предоставлены: 21 аккредитованная лаборатория согласно международным требованиям, ПЦР-лаборатория для выявления генетически модифицированных источников в продуктах питания, а также лаборатория неразрушающего контроля. Пробирная палата, осуществляющая диагностику бриллиантов, жемчуга, цветных драгоценных и поделочных камней с выдачей экспертного заключения, опробование и клеймение ювелирных и бытовых изделий из драгоценных металлов и камней; центры технического осмотра автотранспорта; полиграфия – всегда готовы прийти на помощь заявителю в оказании дополнительных услуг.

Материально-техническая база компании соответствует требованиям государственных и международных норм. Испытательные и поверочные лаборатории обеспечены необходимым оборудованием для обеспечения точности и достоверности результатов испытаний и измерений. Регулярно осваиваются новые виды испытаний и поверки средств измерений, открываются новые измерительные и испытательные лаборатории.

Орган по подтверждению соответствия продукции и услуг АО «НаЦЭКС» сертифицировал производство в более чем пятнадцати странах мира – это Россия, Украина, Белоруссия, Германия, КНР, Турция, Польша, Бельгия, Великобритания, Чехия, Венгрия, Италия, Франция, Индия, США, ОАЭ, Южная Корея.

Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента АО «НаЦЭКС» в 2001 году первым в Казахстане аккредитован на право проведения работ по сертификации систем менеджмента. Эксперты-аудиторы органа активно проводят сертификацию систем менеджмента зарубежных и национальных компаниях, подтвердив действие систем менеджмента более 7,5 тыс. предприятий.

На протяжении десятка лет компания занимается благотворительностью, оказывая материальную помощь юридическим и физическим лицам: Казах-

скому обществу слепых, Общественным фондам для оказания помощи и развития детских домов, приютов, школе – интернату для детей с нарушением слуха, инвалидам и сиротам.

История компании – это часть истории становления независимого Казахстана, уходящая корнями в далёкий 1923 год прошлого столетия, когда в Семипалатинске открылось первое на территории республики поверочное учреждение – отделение Омской поверочной палаты мер и весов.

Многое менялось за эти годы: название, территориальная расположенность, форма собственности, подчинённость, численность сотрудников, количество лабораторий и отделов, но суть решаемых вопросов в целом оставалась прежней – готовность предоставления комплексных услуг по стандартизации, метрологии и сертификации высокого качества.

Принципы совершенствования и «... делать самому лишь то, что ты делаешь лучше других» лежат в основе деятельности компании. Именно такую постановку дела ценят наши клиенты, среди которых АО «КазМунайГаз», АО «КазТрансОйл», АО «ТенгизШевройл», АО «Казахтелеком» и более 8 тысяч других компаний разных отраслей производства и сфер экономики, которыми мы дорожим. Компания входит в Единый реестр Таможенного союза, осуществляя свою деятельность согласно требованиям Положения о порядке формирования и ведения Единого реестра выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций о соответствии, оформленных по Единой форме.

2 Освоение системы менеджмента качества в АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Система менеджмента качества (СМК) -это подход к управлению организацией, базирующийся на четком определении всех необходимых для выпуска качественной продукции (работ, услуг) процессов, выявлении всех входов и выходов этих процессов, формировании понятной последовательности процессов, создании системы управления компанией направленной на долгосрочную перспективу развития, т.к. самый главный приоритет для нее — потребитель. Можно отменить, что система менеджмента качества это степень соответствия продукции требованиям потребителя.Для любого производства или же любого механизма осуществления продукции является выпуск качественной продукции.

Важным и особо уделяемым условием удачного внедрения системы менеджмента качества является осознание высшего руководства того факта, что только при постоянном участии, личной заинтересованности можно построить эффективную систему качества.

Система менеджмента качества в АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» является фундаментом любой подсистемы предприятия, точнее производства, которая проходит во всех стадиях жизнедеятельности предприятия.

Международные стандарты серии ИСО 9000 имеют концепцию всеобщего управления качеством (TQM).

Благодаря методологической терминологии TQM осуществляется применении методов, которые раньше не применялись в рамках улучшения качества. Один из методов улучшения качество это внедрение бережливого производства.

Действия системы менеджмента качества выявляют в следующих шагах:

- Выявляют браки, дефекты, недочеты и устраняют, также предупреждает об их появлении.
- В процесс работы вовлечены все сотрудники предприятия, который нацелен на улучшение качества.
- Разрабатывается четкая стратегия управления.
- Для улучшения качества продукции, все операции постоянно совершенствуются.
- К решению задач применяют научный подход.
- Проводиться постоянная самооценка.

Для управления и обеспечения качества продукции разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК, выполняются работы по постоянному повышению ее результативности. Перечень документированных процедур, регламентирующих процессы системы менеджмента качества.

Конкретные методы работы и требуемые характеристики качества продукции установлены в НД и ТД, разрабатываемых компанией, а также в ASTM, стандартах различных категорий и других документах сторонних организаций.

Руководителем процесса СМК является должностное лицо, отвечающее за результат процесса, имеющее в своем распоряжении необходимые ресурсы, информацию о ходе процесса и полномочия для управления процессом и его улучшения.

Основные обязанности руководителя процесса включают в себя:

- руководство процессом и организацию работ по его выполнению;
- планирование процесса, обеспечение процесса ресурсами и информацией для его выполнения;
- определение целей и критериев оценки результативности процесса, организацию разработки мер по их достижению; – организацию разработки и актуализации КП;
- организацию мониторинга и измерения (где это возможно) процесса, получение информации о его выполнении;
- анализ процесса и, при необходимости, организацию разработки КиПД;
- организацию разработки мероприятий по улучшению процесса.

2.1 Оценка результативности филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Оценка результативности СМК в филиале АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» состоит из следующих этапов:

1. Определение фактических значений показателей частных критериев, установленных в соответствующем разделе данной методики, руководителями подразделений. Сведения по фактическим значениям показателей, руководителями подразделений комбината в области СМК за год.

2. Определение частных критериев по формулам данной методики. Оценка результативности СМК с интерпретацией значения $R_{смк}$, представлена в Таблице 1.

Таблица 1 – Интерпретация полученных значений

Количественная оценка результативности СМК	Результативность СМК
$R_{смк} < 0,60$	недопустимая
$0,60 \leq R_{смк} < 0,75$	допустимая
$0,75 \leq R_{смк} < 0,95$	достаточная

В СМК применяется аутсорсинг. Предприятие передает сторонним организациям, в том числе до выполнение работ (оказание услуг) по ремонту и техническому обслуживанию зданий и сооружений, механического, энергетического оборудования, СИ, СА и ВТ, всех видов связи, информационных систем, услуг по транспортированию продукции на территории РК.

Документация СМК филиале АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» «включает в себя:

– документально оформленные Политику в области качество и цели в области качества;

– руководство по качеству;

– документированные процедуры СМК, требуемые ISO 9001, ГОСТ ISO 9001: СТО, КП, положения, инструкции;

– документы, определенные предприятием как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов, деятельности и управления ими: законодательные нормативно-правовые акты, Постановления РК, лицензионные документы, стандарты различных категорий, Устав предприятия, положения о подразделениях, должностные инструкции, инструкции рабочих, организационные структуры управления, ОРД и финансово-экономическая документация, внутренняя нормативная, техническая, проектная, конструкторская документация, ПОК и т.п.;

Записи, требуемые ISO 9001, ГОСТ ISO 9001 и настоящим стандартом. Руководство по качеству является документом СМК, в котором изложены:

– область применения СМК, в том числе исключения из требований ISO 9001, ГОСТ ISO 9001 – 2017 в соответствии с разделом 1;

– распределение ответственности и полномочий;

– взаимодействие процессов СМК;

– перечень документированных процедур;

Руководство по качеству разработано в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001, (СТРК)ISO 9001.

Управление документацией предусматривает:

– официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска;

– анализ и актуализацию документов по мере необходимости и повторное официальное одобрение;

– обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

– обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;

– обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;

– обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных комбинатом как необходимые для планирования и функционирования СМК;

– предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов (отмененных документов) и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких – либо целей.

Порядок управления внутренней НД, ТД (организация разработки, требования к содержанию и оформлению документации, ее проверке, визированию, согласованию, утверждению, введению в действие, актуализации, порядок учета, хранения, ознакомления с документацией, обеспечения ею СПП и рабочих мест, установление ответственности за выполняемые работы и т.п.).

Управление финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документацией, используемой в СМК, осуществляется в порядке, установленном этими системами управления. Управление документацией, содержащей служебную информацию ограниченного распространения и конфиденциальную информацию, в том числе на рабочих местах АСЗИ, регламентировано на комбинате соответствующими документами.

Для реализации требований предприятия, установленных в лицензиях на право осуществления соответствующей деятельности, на предприятие разработаны общая и частные ПОК в соответствии с требованиями РНП.

Для подтверждения соответствия требованиям и результативного функционирования СМК на предприятие ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии записи. Управление записями, включая требования к их идентификации, хранению, защите, восстановлению, сохранению и изъятию, виды и примеры записей по ISO 9001, ГОСТ ISO 9001 – согласно стандартам организации.

Записи оформляются четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми, хранятся в течение сроков согласно действующему перечню документов, образующихся в процессе деятельности компании подведомственных предприятий, учреждений и организаций, с указанием сроков и мест хранения, в соответствии с установленным на комбинате порядком.

Порядок оформления записей, имеющих отношение к обеспечению качества и содержащих данные о качестве выпускаемой продукции или о степени ее соответствия установленным требованиям, формы записей, сроки хранения и место их хранения установлены в документах, регламентирующих деятельность СПП.

Для принятия решений об улучшении СМК на основе фактов высшего руководство использует мониторинг, измерение, анализ и совершенствование процессов продукции и результаты внутренних аудитов. Процессы измерения и анализа служат для оценки эффективности и результативности СМК в организации.

2.2 Измерение и мониторинг удовлетворенности клиентов филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Мониторинг – это непрерывная часть управления предприятием, представляющая собой постоянное наблюдение за средствами и факторами, оказывающими влияние на достижение бизнес целей предприятия, включая: разработку, контроль и анализ эффективности процессов и всей СМК предприятия, степень достижения параметров качества продукции и удовлетворенности потребителей, а также постоянную актуализацию достоверных данных по результатам проводимых оценок текущего состояния дел и своевременного информирования менеджера соответствующего звена управления для принятия управленческих решений адекватных выявленным несоответствиям или нацеленных на их предупреждение

Измерение и мониторинг удовлетворенности клиентов филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» один из способов измерения

функционирования СМК на основе анализа информации, связанной с потребителями.

Источниками такой информации являются:

- претензии потребителей;
- данные, полученные на основе интервью;
- результаты анкетирования (опросные листы и др.);
- данные о выполненных контрактах (на основе актов сдачи объектов в эксплуатацию);

Полученные результаты (данные) об удовлетворенности потребителя, используются при анализе СМК со стороны руководства для оценки эффективности и результативности СМК предприятия в целом и с учетом удовлетворенности потребителей.

Внедрение показателей мониторинга, которые достоверно отражают фактический ход каждого процесса СМК и всей системы менеджмента, позволяют своевременно определить и выполнить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на достижение требуемых целей с оптимальным расходом всех видов ресурсов и минимизацией различного рода потерь за счет постоянного отслеживания фактической управляемости анализируемых процессов и их операций.

2.3 Внутренний аудит филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Внутренний аудит является инструментом анализа, контроля и оценки функционирования СМК. Внутренний аудит можно представить, как процесс диагностики, направленный на установление, оценку и анализ отклонений от требуемых показателей.

На предприятии ответственным за организацию и проведение внешних аудитов является Представитель руководства по СМК (главный инженер), а ответственным за проведение внутренних аудитов - главный аудитор, назначаемый приказом Руководителя, из числа сотрудников организации. Проверки СМК компании проводятся группой внутренних аудиторов из числа специалистов компании, которые имеют самый высокий уровень профессиональной подготовки, опыт работы на предприятии и необходимые знания в области управления качеством в соответствии с графиком внутренних проверок.

Группа аудиторов прошла специальную подготовку, в которой аудиторы имеют соответствующие сертификаты и формируются по принципу независимости. Сам выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивается объективностью и беспристрастностью аудита. Работа аудиторов строится таким образом, что они не проверяют свою работу.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с Планом внутреннего аудита, утвержденным Главой Организации. План разработан на год и содержит информацию:

- область проверок;
- название проверяемого устройства;
- время проверки;

Составление Плана внутренних аудитов проводится с учетом того, чтобы в течение года были проверены все процессы и документы системы менеджмента качества. Сроки проведения аудитов отражаются в Программе внутренних аудитов. Порядок проведения внутренних аудитов СМК изложен на базе Документации АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

В документации предусмотрено выполнение следующих этапов проведения внутренних аудитов:

- планирование аудита;
- подготовка аудита;
- осуществление аудита;
- анализ и обобщение результатов аудита;
- контроль за выполнением корректирующих действий.

По результатам аудитов составляется «Отчет о результатах внутреннего аудита» с приложениями к нему «Сообщений о несоответствиях», в которых указан вид несоответствия, мероприятия по устранению, срок устранения несоответствия, корректирующие действия. На предприятии разработаны методы мониторинга и измерения процессов СМК. При оценке процессов основным критерием является «достигнут ли запланированный результат?». Если результаты не соответствуют запланированным показателям, предпринимаются корректирующие действия для обеспечения способности процессов достигать запланированных результатов. Мониторинг и измерение процессов осуществляется с целью подтверждения результативности процессов, то есть их способности обеспечить достижение целей в области качества.

Процедура процессов включает в себя:

- Определение цели мониторинга и согласование цели мониторинга с целью СМК в целом;
- Определение перечня процессов подлежащих мониторингу и методов мониторинга;
- Определение перечня документов (характеристик) с контрольными и измеряемыми параметрами по каждому из выделенных процессов;
- Проведение измерений по каждому из выделенных процессов;
- Оформление отчетных документов по результатам измерений выделенных процессов;
- Анализ результатов мониторинга и выявление несоответствий в выделенных процессах и анализ возможных причин несоответствий
- Оценка результатов мониторинга процесса

– Подготовка отчетных материалов и предложений для анализа СМК руководством предприятия.

Процессы мониторинга и измерений продукции структурируются по следующим основным направлениям:

- верификация сырья и строительных материалов (входной контроль);
- контроль в процессе производства (операционный контроль);
- контроль и испытания готовой продукции (окончательный и приемочный контроль)
- техническая экспертиза несоответствующей продукции.

Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям проводятся испытания продукции, предусмотренные техническими условиями. Результаты мониторинга и измерений продукции подлежат обязательной регистрации, записи о результатах мониторинга и измерений поддерживаются в рабочем состоянии.

В Организации несоответствующей продукцией являются результаты работ или продукция, имеющие несоответствия и отклонения от установленных требований (выполненные в несоответствии тех задания или проекта производства работ по конкретному заказу и объекту). Ответственность за руководство действиями с несоответствующей продукцией несет Руководитель.

На предприятии несоответствующая продукция подлежит управлению на любой стадии жизненного цикла, где она выявляется. Управление несоответствующей продукцией необходимо с целью предотвращения непреднамеренного ее использования в производстве или поставки продукции потребителю ненадлежащего качества.

На этапе входного контроля, в процессе производства, контроля и испытаний продукции управление несоответствующей продукцией осуществляется в соответствии с СТО 8.3.01-2010 «Управление несоответствующей продукцией».

Основными методами оперативного реагирования на несоответствующую продукцию являются:

- идентификация несоответствующей продукции, услуги,
- осуществление действий с целью предотвращения её первоначального предполагаемого использования или применения;
- определение и осуществление действий с целью устранения выявленных несоответствий продукции;
 - повторная верификация (проверка) исправленной продукции для подтверждения соответствия требованиям;

Санкционирование использования, выпуска или приемки продукции в случае, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего полномочного органа или потребителя.

Организация устанавливает, собирает и анализирует соответствующие данные для демонстрации пригодности и эффективности СМК, оценки результативности процессов; своевременного выявления несоответствий и принятия корректирующих действий; определения областей для улучшения СМК.

Анализ данных обеспечивает информацией, касающейся:

- удовлетворенности потребителей;
- соответствия требований к продукции;
- характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- поставщиков.

Анализ данных проводится владельцами процессов в ходе их функционирования, а также в рамках анализа функционирования СМК со стороны руководства в соответствии с требованиями п.5.6 настоящего РК и СТО 5.6.1-01-2010 «Анализ СМК со стороны руководства».

Улучшение результативности СМК для повышения удовлетворенности Заказчиков, Потребителей, Учредителей (Акционеров) и Персонала.

Основанием для разработки корректирующих действий является выявленное несоответствие при внутреннем аудите СМК, либо в ходе текущей деятельности.

Корректирующие действия осуществляются в целях исключения причин несоответствий системы, процессов и продукции для предотвращения их повторного появления.

Порядок проведения корректирующих действий определен в СТО 8.5.2-01-2010 «Корректирующие действия».

Записи, созданные при выполнении процедуры корректирующих действий, используются при анализе СМК со стороны руководства.

С целью устранения причин потенциальных несоответствий, а также для предупреждения их появления осуществляются предупреждающие действия.

Источниками информации о причинах потенциальных несоответствий являются:

- информация и потребностях и ожиданиях потребителей и заинтересованных сторон;
- информация об изменениях требований потребителей;
- результаты анализа проектов на строительство объектов;
- результаты мониторинга процессов;
- результаты анализа данных об удовлетворенности потребителей, мониторинга продукции.

3 Методы мониторинга филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Мониторинг системы управления качеством в национальном центре экспертизы и сертификации представляет собой систему постоянного мониторинга явлений и процессов, происходящих в окружающей среде и обществе, результаты которых служат обоснованием управленческих решений для обеспечения безопасности людей и производимой продукции.

Филиал АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» может контролировать и измерять характеристики продукта, чтобы проверить соответствие требованиям продукта. Это должно быть выполнено на соответствующих этапах процесса жизненного цикла продукта.

Выпуск продукции и предоставление услуг не должны осуществляться до тех пор, пока все запланированные действия не будут выполнены удовлетворительно, если иное не одобрено соответствующим органом и, если применимо потребителем.

Управление несоответствующей продукцией

Национальный центр экспертизы и сертификации гарантирует, что продукты, которые не соответствуют требованиям, идентифицированы и управляются для предотвращения непреднамеренного использования или поставок. Средства контроля, соответствующие обязанности и полномочия для работы с несоответствующей продукцией должны быть определены в документированной номенклатуре.

Организация должна решать проблему с несоответствующими продуктами одним или несколькими из следующих способов:

- а) принять меры по устранению обнаруженного несоответствия;
- б) разрешить его использование, выпуск или принятие, если есть разрешение отклониться от соответствующего уполномоченного лица или органа и, где это применимо, от потребителя;
- в) принять меры для предотвращения его первоначального предполагаемого использования или применения.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая любые полученные отклонения, должны храниться по истечению срока.

Если несоответствующие продукты исправлены, то они должны быть повторно проверены, чтобы подтвердить соответствие.

Выбор того или иного метода мониторинга и измерения процесса зависит от среды их проведения и целей, которые могут быть как внутренними, так и внешними. Кроме того, владелец процесса может выбирать критерии его оценки, а также форму представления полученных результатов. Например, методам выявления возможностей улучшения процесса присущи только цели, сформированные внутри организации, вышестоящей организацией или институциональными системами общества. Для них характерны внутреннее формирование критериев

оценки и составления отчета, содержащего развернутый план мероприятий по оптимизации и развитию процесса.

При этом систематическое осуществление мониторинга и измерения процессов нацелено на выявление слабых мест как в самих процессах, так и в системных факторах, существенно влияющих на конкурентный рост организации. Одновременно это дает возможность планировать и реализовывать мероприятия по улучшению на основе использования потенциальных возможностей и предупреждения угроз с целью повышения результативности функционирования системы менеджмента качества в целом.

3.1 Результаты мониторинга и измерений системы менеджмента филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Мониторинг процессов СМК осуществляется на предмет соответствия системы менеджмента как требованиям стандарта ИСО 9001, так и собственным требованиям компании. Результаты мониторинга измерений системы менеджмента качества приведены ниже в таблице 1:

Таблица результата мониторинга системы менеджмента в «НацЭКС»:

Процесс СМ	Критерии результативности процесса	Оценка результативности	Примечание
Управление документацией	- полнота документов СМ, адекватность, соответствие установленной структуре и достаточность для обеспечения протекания процессов в управляемых условиях	Достаточная	-
	- количество неактуальных версий документов СМ, используемых сотрудниками «НацЭкс»;	Достаточная	-
	- Наличие полного комплекта необходимых документов во всех местах использования	Достаточная	-
	- количество случаев, выявленных по несоответствию хранения документа СМ на местах использования	Достаточная	-

Продолжение таблицы 1

Внутренний аудит	- выполнение программы внутренних аудитов	Достаточная	-
	- количество повторяемых несоответствий	Достаточная	-
Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия	- повторяемость несоответствий	Достаточная	-
	- снижение уровня несоответствия выявленных при внутреннем аудите	Достаточная	-
	- снижение уровня несоответствия выявленных при внешнем аудите	Достаточная	-
	- снижение уровня несоответствия при оказании услуг	Достаточная	-
Анализ СМ со стороны руководства	- сроки предоставления исходных(входных) данных для формирования отчета	Достаточная	-
	- количество предоставления материалов (их полнота и достоверность)	Достаточная	-
	- количество рекомендации и предложений по совершенствованию СМ	Достаточная	-
	% выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМ	Достаточная	-
Управление записями	- наличие несоответствия, выявленных при внутренних или внешних проверках, относящихся к процессу управления записями	Достаточная	-

	- оперативность доступа персонала к записям СМ	Достаточная	-
	- легкая идентификация, полнота, четкость оформления записей уполномоченными лицами	Достаточная	-
	- своевременное изъятие записей, подлежащих уничтожению	Достаточная	-
Улучшение системы менеджмента	- количество выполненных запланированных мероприятий по улучшению	Достаточная	-
Удовлетворенность заказчиков	- степень удовлетворенности заказчиков	Достаточная	-
Управление персоналом	- снижение уровня увольнений специалистов	Достаточная	-
	- снижение уровня несвоевременного оформления личных дел	Достаточная	-
	- увеличение количества сотрудников, прошедших обучение	Достаточная	-
Сертификация продукции	- проведение работ по сертификации продукции	Достаточная	-
Регистрация декларации о соответствии	- проведение работ по регистрации декларации о соответствии	Достаточная	-
Анализ и заключение договоров	- правовой и юридический анализ договора	Достаточная	-
	- наличие не больше пяти отказов от заключения договоров за год	Достаточная	-
	- отсутствие ошибок в договорах и претензий заказчиков по срокам представления договоров	Достаточная	-

О конфиденциальности информации, полученной в процессе подтверждения соответствия продукции	-снижение случаев отсутствия защиты конфиденциальности информации	Достаточная	-
Управление бланочной продукцией, голографическими знаками, штампами, печатями	-снижение количества случаев несвоевременного заказа бланочной продукции и голографического знака	Достаточная	-
	-снижение количества случаев несвоевременного составления отчетов и их предоставления в уполномоченные органы	Достаточная	-
	-снижение количества случаев неправильного ведения учета бланочной продукции голографический знаков	Достаточная	-
О знаках соответствия	- количество случаев, выявленных по неправильному применению знака соответствия	Достаточная	-
Управление работами по субподряду	- выполнение в срок всех договорных обязательств	Достаточная	-
	- соответствие предоставляемой услуги требованиям НД	Достаточная	-
О беспристрастности при подтверждении соответствия	- наличие замечаний со стороны Комиссии по беспристрастности	Достаточная	-
	- результаты внутренней и внешних аудитов (в части беспристрастности)	Достаточная	-
	- отсутствие претензий со стороны заказчиков	Достаточная	-

4 Корректирующие и предупреждающие действия филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Корректирующие действия предпринимаются во всех процессах и процедурах СМК, в том числе и в Национальном центре экспертизы и сертификации.

Ответственность за постоянное улучшение, своевременность и результативность корректирующих и предупреждающих действий несет Руководитель.

Основанием для разработки корректирующих действий является выявленное несоответствие при внутреннем аудите СМК, либо в ходе текущей деятельности.

Корректирующие действия осуществляются в целях исключения причин несоответствий системы, процессов и продукции для предотвращения их повторного появления.

Порядок проведения корректирующих действий определен в СТО 8.5.2-01-2010 «Корректирующие действия».

Записи, созданные при выполнении процедуры корректирующих действий, используются при анализе СМК со стороны руководства.

С целью устранения причин потенциальных несоответствий, а также для предупреждения их появления осуществляются предупреждающие действия.

Источниками информации о причинах потенциальных несоответствий являются:

- информация и потребностях и ожиданиях потребителей и заинтересованных сторон;
- информация об изменениях требований потребителей;
- результаты анализа проектов на строительство объектов;
- результаты мониторинга процессов;
- результаты анализа данных об удовлетворенности потребителей, мониторинга продукции.

Порядок осуществления предупреждающих действий определен в СТО 8.5.3. -01-2010 «Предупреждающие действия».

Корректирующие действия планировались на основании изучения СМК в Национальном центре экспертиз и сертификации:

- разработка нормативно-технологической документации;
- несоответствия в технологических процессах;
- процесс измерений;
- наблюдения во время рабочих операций;
- протоколы испытаний качества материалов, полуфабрикатов, изделий;
- претензии и пожелания потребителей;
- удовлетворенность клиентов;
- анализ информации;
- предложения работников предприятия;

- отчеты о внутренних и внешних аудитах;

Корректирующие действия выполняются в следующей последовательности:

- анализ несоответствий (в том числе жалоб потребителей);
- установление причин несоответствий;
- оценка необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- определение и реализация необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий.

Анализ причин обнаруженных несоответствий проводится, как установлено в процедурах, физическим лицом или комиссией.

Подразделения, в которых обнаружены несоответствия, разрабатывают и План действий с формулировками, достаточными для понимания цели их реализации, т.е. ожидаемого результата.

Профилактические действия

Профилактические мероприятия планировались на основе:

- анализ риска;
- анализ и обзор рынка;
- процесс измерений;
- данные о соответствии и эффективности текущих процессов;
- анализ потребностей и ожиданий потребителей;
- информация от заинтересованных сторон (внешние данные);
- измерения удовлетворенности;
- результаты самооценки.

Профилактические действия выполнялись в следующей последовательности:

- выявление потенциальных несоответствий и их причин;
- определение и реализация необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ предпринятых профилактических мер.

5 Анализ успешного функционирования системы менеджмента качества и производственной системы

Этапы развития систем качества

1) Системы отбраковки (Отбраковки Тейлора).

Основанием этого опыта стали работы американского ученого Ф.У. Тейлора, которые начали применяться с момента массового производства, в основном в машиностроении США. Это концепция научного менеджмента, которая учитывает альтернативность производственного процесса и придает существенное значение контролю.

Тейлор высказывал, что человек не может большинство времени выполнять одну и ту же работу долговременно, и он считал, действительно нужен тотальный внешний контроль над работником.

Система включала понятие верхнего и нижнего пределов качества, поля допусков, вводила контрольные инструменты, обосновывала необходимость независимой проверки, систему штрафов за брак, разнообразные формы повышение качества работы. Система Тейлора соединяла общий менеджмент и менеджментом качества. Система отбраковки была создана для получение определенно изделия с хорошим качеством.

Концепция менеджмента была предложена именно Тейлором, включавшая в себя системный подход, научного нормирования труда, разделение ответственности между рабочими и управленцами в области обеспечения качество и эффективной работы организации. Так же он разработал основную идею иерархической структуры в области управления организацией.

Обучения проводились на профессиональном уровне. Их учили работать на оборудованьях и пользоваться измерительными приборами, а так же с легкостью определить систему точности на типовые соединения.

Взаимоотношения с поставщиками и потребителями строились на основе требований, установленных в технических условиях, выполнение которых проверялись при приемочном (входном и выходном) контроле.

Основные принципы управления по Тейлору:

- Весь технологический процесс разделяется на операции.
- Каждую операцию выполняет определенный прикрепленный работник, которого необходимо обучить.
- Вводится грубая иерархия управления, все работники делятся на уровни: управленцы высшего уровня, среднего уровня, бригадиры, десятники, непосредственные исполнители, каждый выполняет свои обязанности, подчиненность вертикальная.
- Вводится понятие технологических допусков и посадок, обучение использованием средствами измерения.
- На технологический процесс вводится технологическая, нормативная, конструкторская и т.д. документации.

– За исполнителями ведется наружный контроль. Изделия проверяются на выходе техпроцесса на соответствие допускам и посадкам. Производится отбраковка изделия.

– Вводятся поощрения и наказания работников.

– Вводятся научно–обоснованные нормы выработки для работников.

Благодаря активности Ф.У Тейлора и Г. Форда была создана концепция машинного производства (производственная система Форда – Тейлора), которая существует и в наше время. Основную идею обеспечения качества можно построить так:

«Потребитель должен получить в пользование только изделия соответствующие требованиям нормативной документации – чертежам, стандартам. Все изделия, не удовлетворяющие этим требованиям должны быть устранены и не допущены к потребителю.»

В американском обществе того времени, идеи Тейлора были широко распространены, и в начале 20-х годов был принят «сухой закон» – полный запрет на продажу и употребления алкоголя. Мнения Тейлора, что один человек в не трезвом состоянии может привести к полному дисбалансу рабочих так же нанести убыть производственной компании.

Так же основной проблемой стал переизбыток производства и рабочих, это стало экономический не эффективным.

2) Управление качеством

В этом этапе рассматривается попытка повысить эффективность и сократить расходы на производства, так же организовать как больше мероприятия для повышения конкурентно способности.

В 1924 году Вальтер Шухарт сотрудник технического отдела предложил применить в техническом процессе специальные статистические диаграммы – контрольные карты, показывающие характер протекания процесса в течение некоторого достаточно длительного времени.

Статистический метод предложенные В. Шухартом, позволили выявлять общие тенденции развития технологического процесса и заранее предвидеть, что процесс развивается в направлении выхода за пределы допустимых значений и применять методы корректировки еще до того, как появятся бракованные изделия. То есть предполагалось перенести акцент на профилактику, предотвращение нарушений в технологическом процессе, а не их обнаружение.

В это же время промышленный психолог Элтон Мэйо проводит эксперимент для повышения уровня производительности у рабочих.

Э. Мэйо решил внести некоторые изменения, он отделил одну рабочую группу от других. Он вносил изменения в режим и условия работников, а так же планировку рабочего места.

В процессе исследования на каждом этапе происходило увеличение производительности и качество работы. При этом он не вносил улучшение в технический процесс и оборудования. Даже после того, как он вернул рабочих на свои прежние рабочие места, производительность и качество улучшалось. Он понял, что это взаимодействие психологического уровня.

В момент эксперимента работники почувствовали, что с ними обращаются как со зрелыми людьми, от которых зависит качество работы, что их мнение кого-то интересует. Мэйо стал поощрять каждого работника за достижения. Он дал понять бригаде, что она сама может определять условия своего труда, что их идеи и замечания будут приниматься в расчет и будут применяться во внимания.

Исследования показали, что, когда к хорошим условиям труда и к хорошей заработной плате добавляются внимание и уважение, рабочие чувствуют больше удовлетворение и соответственно трудятся лучше. Этот эксперимент стал первым шагом в школу управления под название «человеческие отношения», которую специалисты считают первым отрицанием против тейлоризма, иными словами против технического подхода к достижению качества.

Стало понятно, что необходимо заменить внешние стимулы к труду, основанные на страхе на внутреннюю само мотивацией работника, чувством его ответственности, самоудовлетворенности, гордости за свою работу.

Одним из замечательных достижений практики управления качеством стало создание аудиторской службы по качеству, которая в отличие от отделов технического контроля занималась не разбраковкой продукции, а путем контроля небольших выборок из партий изделий проверяла работоспособность системы обеспечения качества на производстве.

Основной мыслью обеспечения качества на этом этапе стало:

«Потребитель по-прежнему должен получать только изделия, соответствующие нормативной документации, необходимо устранять изделия не соответствующие этим требованиям, но производитель должен активно вмешиваться в технологический процесс с целью повышения доли выхода годных изделий и сокращения количество бракованных изделий».

Это концепция обеспечения качества в практику позволило значительно повысить эффективность производства при достаточно высоком качестве изделий и услуг. Но то, что и на предыдущей стадии, - цели повышения эффективности производства и повышения качества изделий становятся противоречивыми.

Происходит перенос акцента качества с конкретного изделия на производство как совокупность процесса, делая из него объект управления. Прогрессивной формой управления производством становится статистический контроль в 3-х видах:

- статистический приемочный контроль партий продукции.
- непрерывный статистический приемочный контроль
- статической регулирование технологического процесса

К профессиональному обучению добавилось статистическим методом анализа, регулирования и контроля. Стали более сложными отношения «поставщик – потребитель». В них большую роль начали играть стандартные таблицы на статистический приемочный контроль.

На этом этапе появляются документированные системы качества, устанавливающие ответственность и полномочия в области качества специалистов, появилась специальность – инженер по качеству, который должен анализировать качество и дефекты изделий. Инспекция и выявление дефектов переносятся на их профилактику и предупреждения на основе изучения процессов и управления ими.

3) Планирования качества.

Эдвардс Деминг приехал в разрушенную после войны Японию и целью помощи подъема японской промышленности.

Основной идеи, которой было:

«Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, то есть такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы»

Программа базировалась уже не на совершенствовании только производственных процессов, а на совершенствовании системы в целом, на непосредственном участии высшего руководства компании и проблемах качества, обучение всех сотрудников компаний сверху донизу основным методам обеспечения качества, упора на мотивацию сотрудников на высококачественный труд. Место концепции недопущения брака к потребителю и концепции увеличения выхода годных изделий заняло концепция работы вообще без дефектов, все изделия должны быть годными.

На этом этапе окончательно было показано, что высокое качество влечет за собой снижение расходов. Затраты на повышение и обеспечение качества должны рассматриваться как инвестиции в производство, что переделка дефектов и исправление брака обходится фирме гораздо дороже.

4) Тотальный менеджмент качества

Необходимость развития этого этапа связана с развитием мирового рынка товаров и услуг, резким обострением конкуренции на этом рынке и политикой государственной защиты интересов потребителей, появлением глобализации.

Правительство многих капиталистических государств объявили политику свободной торговли, то есть более широкое открытие границ для товаров других государств, понятно, что каждый хотел продать соседу как можно больше своих товаров, но купить чужих товаров как можно меньше.

Все это привело к ситуации, когда уменьшился выпуск на рынок продукции, имеющей незначительные недоработки или удовлетворяющей запросы потребителей в меньшей степени, чем изделия конкурентов, это связано с одной стороны, с развитием теории надежности изделий, и с другой стороны, с широким внедрением вычислительной техники и САПР в процесс разработки изделий. Основной концепции новой фазы стали:

- идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ,

- перенос центра тяжести работ по созданию изделия с натуральных испытаний опытных образцов или партий на математическое моделирование свойств изделий, а также моделирование процессов производства изделий, что позволяет

обнаружить и устранить конструкторские и технологические дефекты еще до начала стадии производства,

- место концепции «ноль дефектов» заняла концепция «удовлетворенного потребителя»,

- высокое качество необходимо предоставить потребителю за приемлемую цену, которая постоянно снижается, так как конкуренция на рынках очень высока.

Если TQC – это управление качеством с целью выполнения установленных требований, то TQM – это еще и управление целями и самими требованиями.

5) Тотальный экологический менеджмент качества.

Этот этап характерен появлением новых информационных технологий. CALS – технология – это стратегия систематического повышения эффективности, производительности и рентабельности процессов управления за счет внедрения современных методов информационного взаимодействия участников жизненного цикла обеспечения качества продукции посредством повсеместного внедрения компьютерных технологий. Основным экономическим эффектом от внедрения CALS достигается за счет интеграции и совместного использования электронной информации, применяемой для формирования, обеспечения и поддержания качества изделий, что обеспечивает значительное ускорение доставки информации к потребителю, ее переработки, усвоения, хранению и выработке правильных оперативных решений для действий.

6 Планирование мероприятий по совершенствованию филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации»

Характер конкретных мероприятий по улучшению организации производства в определенной степени определяется особенностями предприятия и сложившейся ситуацией. Вместе с тем можно сформировать общее направление работ по рационализации и последовательность их проведения в объединении и на предприятии

В соответствующие формы текущего плана вносятся наиболее крупные и объединенные мероприятия по совершенствованию организации производства. Для развития будущего и текущего планов предприятия или объединения разрабатывается рабочий план мероприятий, который представляет собой детализированный документ. В обязательном порядке определим состав рабочей группы и закрепим ответственных за мероприятия. В нее войдут директор завода, начальники отделов и цехов.

Все мероприятия по совершенствованию разделим на организационные и мероприятия по реализации. План мероприятий по совершенствованию производства:

Организационные мероприятия:

- Подготовка Протоколов совещаний
- Подготовка и предоставление информации по ходу реализации проекта

Картирование процесса:

- Оценка логистической карты движения на площадке СЗ, поиск узких мест и возможных рисков с оценкой «критических» показателей
- Подготовка предварительных вариантов по решению проблем «критических» показателей
- Корректирующие мероприятия
- Перебалансировка и расстановка персонала в потоке с учетом перевозки
- Подготовка плана мероприятий по расстановке и дозагрузке персонала
- Корректировка целевых матриц профессиональных компетенций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе изучения а так же анализа проведения результативности системы менеджмента качества филиала АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» г. Кокшетау были выполнены ряд анализирующих работ. В ходе работы произвели анализ нормативных документов, стандартов и взаимодействие данных систем в повседневной деятельности. По результатам исследования были выделены проблемы предприятия в области корректирующих и предупреждающих работ, а также и изменением удовлетворенности потребителей. Был выбран наиболее эффективный метод анализа изучения предприятия.

В данной работе мы исследовали систему менеджмента качества, совместно с производственной системой. В ходе работы произвели анализ нормативных документов, стандартов и взаимодействие данных систем в повседневной деятельности. По результатам исследования были выделены проблемы предприятия в внедрение бережливого производства, а также и измерением удовлетворенности потребителей.

Для улучшение производительности, конкурентоспособности предприятия, внедрили ряд мероприятий по процессу транспортировки продукции на предприятии, а также был составлен список ответственных за это.

Основываясь на анализе экономической эффективности нескольких предприятий, можно сделать вывод, что внедрение концепции бережливого производства и самой системы менеджмента качество улучшает производительность продукции, улучшает работоспособность сотрудников, также увеличивает эффективность работы организации, а точнее снижение себестоимости продукции, снижение рисков на брак, улучшение транспортировки продукции, большое внимание на окружающую среду и самое главное положительные отзывы со стороны потребителей.

При разработке стратегии повышения качества товара следует учитывать изменчивость показателей качества в динамике. Одним из элементов стратегии повышения качества товаров являются системы управления качеством, которые должны строиться на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Важным элементом обратной связи в реализации стратегии повышения качества товаров является их сертификация. Необходимо активизировать работу по созданию новых отечественных испытательных и сертификационных центров, рекламе сертифицированных товаров.

Оценить уровень качества этой продукции можно по качественным и количественным признакам. Если они соответствуют стандартам, то продукцию следует сертифицировать. Конечная цель проведения сертификации – это не только повышение качества продукции и услуг, но и гарантии безопасности живущим сегодня и сохранение здоровой среды обитания для тех, кто будет жить завтра.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Аскарлов Е.С. Управление качеством. Издание 4. Алматы 2012.- 50-61с., 307-309с., 301с.
- 2 Вумек Джеймс П. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании./ Вумек Джеймс П., Джонс Даниел Т. — М.,: «Альпина Паблишер», 2011.-364с.
- 3 Тайити Оно. Производственная система Тойоты: уходя от массового производства./Тайити Оно — М.,: Издательство ИКСИ, 2012.-260с.
- 4 Сигео Синго. Изучение производственной системы Тойоты с точки зрения организации производства./ Сигео Синго — М.,: Издательство ИКСИ, 2010.- 219с.
- 5 Джордж Л. Майкл. Бережливое производство + шесть сигм. Комбинируя качество шести сигм со скоростью бережливого производства/ Джордж Л. Майкл. — М.,: «Альпина Паблишер», 2007. – 448с.
- 6 Лайкер Джеффри. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира/ Лайкер Джеффри. — М.,: «Альпина Паблишер», 2011. – 400с.
- 7 Ясухиро Монден. Система менеджмента Тойоты./ Ясухиро Монден — М., Издательство ИКСИ, 2007. – 310с.
- 8 Майкл Вэйдер. Инструменты бережливого производства. Мини- руководство по внедрению методик бережливого производства./ Майкл Вэйдер. – Альпина Бизнес Букс, 2007. – 380с.
- 9 Лапшин В. С. Основы бережливого производства: учеб. пособие/В. С. Лапшин, Л. А. Федоськина, Е. А. Ляманова, Д. В. Родин, Е. Е. Родина, И. В. Филиппова. – Изд. Мордов. ун-та, 2011. – 168с. 83
- 10 СТ РК ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2001-08-31. - М.: ИПК Изд-во стандартов, 2001.
- 11 Ефимов, Владимир Васильевич. Средства и методы управления качеством : учебное пособие / В. В. Ефимов. — 3-е изд., стер. — Москва: КноРус, 2016. — 225 с. — Литература: с. 224-225.
- 12 Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие / В. Е. Магер. — Москва: Инфра-М, 2015. — 176 с.: ил. — Высшее образование. — Библиогр.: с. 174.
- 13 Аристов, Олег Валентинович. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. — Москва: Инфра-М, 2016. — 224 с.: ил. — Высшее образование. — Библиогр.: с
- 14 Адлер, Ю.П. Качество и рынок, или как организация настраивается на обеспечение требований потребителей. - В сб.: Поставщик и потребитель. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2006. - 128 с.; С. 35-81.
- 15 Белкин, В.Н. Повышение экономической и социальной эффективности труда (методологический аспект). - М.: Экономика, 2004.
- 16 Бурова, Н.Д. Результативность внедрения СМК // Управление качеством. - № 10. - 2009. - С. 46 - 48.