

Наименование кафедры - «Товароведение и управление качеством»

Год выпуска – 2016г.

Шифр направления подготовки - «Управление качеством»

Форма обучения - очная

**Тема: «Разработка системы менеджмента качества на примере ИП
Постников И.М.»**

Данная работа посвящена разработке модели системы менеджмента качества на примере ИП Постников И.М. Проанализирована организационная структура организации. Проведен диагностический аудит системы управления. Разработаны политика и цели в области качества, карта процессов, обязательные документированные процедуры (управление записями, предупреждающие действия, корректирующие действия, управление несоответствующей продукцией, внутренний аудит, управление документацией). Апробированы методы управления качеством.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР.....	7
1.1 Актуальность внедрения СМК	7
1.2 Системный подход к качеству продукции.....	8
1.3 Органы по сертификации систем менеджмента качества в Кузбассе	29
1.4 Инженер по качеству – одна из ключевых фигур на предприятии.....	30
Заключение по литературному обзору	32
2 Организация работы объекты и методы исследования	34
2.1 Организация работы и объекты исследования.....	34
2.2 Методы исследования.....	35
3 ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	38
3.1 Характеристика организации.....	38
3.1.1 Об организации.....	38
3.1.2 Организационная структура ИП Постников И.М.....	39
3.2 Основные выводы, сделанные при проведении диагностики.....	42
3.2.1. Положительные аспекты деятельности предприятия.....	42
3.2.2 Общие системные несоответствия, выявленные в организации.....	42
3.2.3 Результаты и рекомендации	43
3.3 Разработка политики и целей в области качества.....	46
3.4 Разработка карты процессов.....	47
3.5 Связь процессов организации с подразделениями.....	48
3.6 Матрица ответственности.....	50
3.7 Карта процесса «Закупки».....	51
3.8 Документированные процедуры.....	52
3.8.1 Документированная процедура «Управление документацией».....	53
3.8.2 Документированная процедура «Управление записями».....	54
3.8.3 Документированная процедура «Внутренний аудит».....	54
3.8.4 Документированная процедура «Корректирующее действие».....	55

3.8.5 Документированная процедура «Предупреждающее действие».....	56
3.8.6 Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией».....	57
4 Применение методов менеджмента качества на примере ИП Постников И.М.....	59
4.1 SWOT-анализ на примере ИП Постников И.М.....	59
4.2 Применение методологии FMEA на примере ИП Постников И.М.....	62
ВЫВОДЫ.....	65
ЛИТЕРАТУРА	67
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	73

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях перехода к рыночной экономике среди множества проблем, связанных с обеспечением как выживания, так и последующего нормального развития предприятий и организаций, главной и решающей является проблема качества продукции, работ и услуг. В ближайшие годы в лучшем положении окажутся те предприятия, которые смогут обеспечить не только высшую производительность труда, но и высокое качество, новизну и конкурентоспособность продукции.

Качество — степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»).

Система менеджмента качества на современном уровне развития представляет собой идеологию управления организацией, а не просто организационно техническую систему или набор взаимосвязанных управленческих методов и технологий. В основе любой идеологии лежат постулаты или принципы, от которых эта идеология отталкивается. Именно на основе таких принципов строится вся теоретическая и практическая база. Стандарты ISO серии 9000 являются практической базой идеологии менеджмента качества.

Поэтому в стандарте ГОСТ ISO 9000-2011 кроме терминов и определений даются основные принципы менеджмента качества, на основе которых построены требования системы качества и методы реализации этих требований.

Внедрение системы менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ ISO 9011-2011 является важным шагом в развитии организации, а строгое выполнение всех требований стандарта сотрудниками организации является достаточно сложной задачей. Для этого требуется как высокая корпоративная культура, так и ясное понимание всеми сотрудниками своей роли и ответственности в результативной работе всей организации.

Внедренную в организации систему менеджмента качества необходимо регулярно анализировать и обновлять. Это обеспечивает уверенность в том, что в ней внедрены все заслуживающие внимания и экономически оправданные усовершенствования.

Целью дипломной работы является разработка элементов системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ ISO 9001 – 2011 на ИП Постников И.М.

Для достижения поставленной цели, необходимо выполнить следующие задачи:

1. Провести литературный обзор по теме дипломной работы;
2. Проанализировать организационную структуру;
3. Провести диагностический аудит системы управления;
4. Разработать политику и цели в области качества;
5. Разработать карту процессов;
6. Разработать документированные процедуры: «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренний аудит», «Корректирующее действие», «Предупреждающее действие», «Управление несоответствующей продукцией».
7. Апробировать методы управления качеством.

ВЫВОДЫ

В заключении дипломной работы можно сделать следующие выводы:

1 Проведен литературный обзор по теме дипломной работы. В ходе литературного обзора была рассмотрена история развития системы менеджмента качества как в мировой практике, так и в России. Актуальность внедрения системы менеджмента качества в настоящее время. Выделены основные преимущества и возможности, которые организации получает после внедрения системы менеджмента качества. Также был изучен современный подход к управлению качеством в организации, в частности, как и за счет чего организация совершенствуют свою деятельность в области качества в условиях конкурентной борьбы на рынке. Рассмотрена динамика развития системы менеджмента качества в Кузбассе и основные функции и обязанности инженера по качеству.

2 Проанализирована организационная структура управления. На ИП Постников И.М. организационная структура управления имеет линейный вид. Были перечислены основные достоинства и недостатки. Выявлены несоответствия в действующей организационной структуре, разработан проект новой организационной структуры с внесенными изменениями.

3 Проведен диагностический аудит действующей системы управления. В ходе диагностического аудита по выявленным отклонения разработаны рекомендации по улучшению деятельности организации. Разработанные рекомендации по выявленным несоответствиям были представлены высшему руководству на Совете по качеству.

4 Разработаны проекты политики в области качества, в котором выражены общие намерения и направления деятельности организации в области качества, так же разработан проект целей в области качества, согласованный с проектом политики в области качества.

5 Разработан проект карты процессов организации, в него были включены все процессы, входящие в область действия системы качества.

6 Разработаны следующие документированные процедуры: «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренний аудит», «Корректирующее действие», «Предупреждающее действие», «Управление несоответствующей продукцией».

7 Были применены следующие методы качества: SWOT-анализ помог определить сильные и слабые стороны организации, основываясь на этих данных был составлен список рекомендаций к улучшению эффективности деятельности организации. Во время проведения FMEA-анализа были разработаны рекомендации о том, что следует сделать для предотвращения последствий при наиболее рискованных случаях, так же было определено наибольшее значение вероятного числа риска, данному этапу процесса (входной контроль качества товара) необходим максимальный контроль.

Данная работа была рассмотрена на совете по качеству. Некоторые рекомендации были учтены и стали дополнением в стратегический план на 2017 год, что отражено в акте внедрения (приложение М).

ЛИТЕРАТУРА

1. Агарков, А. П. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. / А. П. Агарков. - М.: Дашков и К', 2014. - 203 с.
2. Аникеева, О.В. Методы оптимизации и принятия решений в управлении качеством: учеб. пособие/О.В. Аникеева, А.Г. Ивахненко, М.Л. Сторублев.- Юго-Зап. гос. ун-т., ЗАО «Университетская книга», Курск, 2015. -С. 119.
3. Аристов, А.И. Метрология, стандартизация, сертификация: учеб. пособие для студентов вузов. / А. И. Аристов [и др.]. - М.: ИНФРА-М., 2013. – 255 с.
4. Аристов, О.В. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М., 2013. - 224 с.
5. Асанов, А. Н. Инновационная система управления организацией: монография. / А. Н. Асанов. - Муром: ИП Коськин А. М., 2014. - 220 с.
6. Бакай, О.Н. Управление человеческими ресурсами в концепции всеобщего управления качеством. Проблемы современной экономики (Новосибирск). /О.Н. Бакай. -НГУ. 2013. № 13. С. 198-201.
7. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М., 2011. - 251 с.
8. Бессонов А. Меняем подход к управлению качеством процесса закупок/А. Бессонов//Логистика. 2013. № 11 (84). С. 44-47.
9. Борисова, Л.В. Методы статистического анализа в управлении качеством/Л.В. Борисова, В.П. Димитров, Е.М. Зубрилина. -Ростов н/Д: Издательский центр ДГТУ, 2014. -85 с.
10. Валиуллина, Л.А. От управления качеством к качеству управлению персоналом на предприятиях [Текст]/ Л.А. Валиуллина //Актуальные вопросы экономических наук.-2012.-№24.-С. 7-10.

- 11.Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учеб. пособие для студентов вузов. / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М., 2014. – 297 с.
- 12.Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством: учеб. пособие для студентов. / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - М.: ИНФРА-М., 2013. - 218 с.
- 13.Вумек, Д. П. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: пер. с англ. / Джеймс Вумек, ДэниелДжонс. - М.: Альпина Паблишер., 2011. – 470 с.
- 14.Герасимов, Б. Н. Управление качеством: проектирование: учеб. пособие / Б. Н. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова. - М.: Форум. : ИНФРА-М., 2013. – 175 с.
- 15.Гитман, М.Б., Организационный подход к управлению качеством продукции/М.Б. Гитман, В.Ю. Столбов, С.А. Федосеев//Стандарты и качество. 2012. - №5. - С. 80-84.
- 16.Горбашко, Е. А. Управление качеством: учеб. для бакалавров. / Е. А. Горбашко; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - М.: Юрайт., 2014. – 463 с.
- 17.Гореликова, Г. А. Основы системного подхода и системного анализа [Текст] : метод. указания для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 221400 " Управление качеством" всех форм обучения / Г. А. Гореликова; КемТИПП, каф. товароведения и управления качеством. - Кемерово: КемТИПП, 2013. - 31 с.
- 18.ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - Введ. 2013-01-01. -М.: Стандартиформ, 2013. – 31с.
- 19.ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. - Введ. 2013-01-01. -М.: Стандартиформ, 2013. – 26с.
- 20.Гумеров, А. В. Экономическая сущность и место управления качеством в системе управления организацией / А.В. Гумеров // Дискуссия: журнал научных публикаций. 2011. № 9 (17) ноябрь. С. 22-25.

21. Даниляк, В. И. Человеческий фактор в управлении качеством: инновац. подход к упр. эргономичностью: учеб. пособие для студентов вузов. / В. И. Даниляк. - М.: Логос., 2011. – 334 с.
22. Джордж, М. Л. Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг: как скорость бережливого пр-ва и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса: пер. с англ. / Майкл Джордж. - М.: Манн, Иванов и Фербер., 2011. – 494 с.
23. Драчев, О. И. Статистические методы управления качеством [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. 220600 "Инноватика" / О. И. Драчев, А. А. Жилин. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 148 с.
24. Евстропов, Н.А. Практика разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях и в организациях: учеб. пособие для студентов вузов. / Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин ; Акад. стандартизации, метрологии и сертификации. - М.: АСМС., 2013. – 355 с.
25. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Управление качеством" / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - Москва: КноРус, 2012. - 232 с.
26. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 340100 "Управление качеством" / В. В. Ефимов, Т. В. Барт. - 2-е изд., стер. - Москва: КноРус, 2013. - 240 с.
27. Ефимов, В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции. /В.В. Ефимов, Т.В. Барт. -М.: Кнорус, 2013. -235 с.
28. Жук, С. С. Управление качеством человеческих ресурсов: теория и практика: монография. / С. С. Жук; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дашков и К', 2015. – 231 с.

29. Зайцев, Г.Н. Управление качеством. Экспертиза и управление качеством производственных технологий: Учебное пособие. / Г.Н. Зайцева. -СПб.:СПбГИЭУ, 2013. -139 с.
30. Имаи, М. Кайдзен : ключ к успеху яп. компаний : пер. с англ.. / МасаакиИмаи ; [Kaizeninst.]. - М.: Альпина Паблишер., 2013. - 271 с.
31. Иняц, Н. М. энциклопедия качественного управления: [пер. с хорв.]: Т. 3. Инструменты качества / НенадИняц. - Ярославль: Акад. Пастухова.: Изд. дом Н. П. Пастухова., 2015. - 204 с.
32. Кириллов, В. И. Квалиметрия и системный анализ [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Метрологическое обеспечение информационных систем и сетей" / В. И. Кириллов. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 440 с.
33. Ключков, Ю.С. Управление процессами систем менеджмента качества с учетом требований потребителей [Текст]/Ю.С. Ключков//Компетентность. -Москва: изд-во Академии стандартизации, метрологии и сертификации, 2011. -№2. С. 28 -34.
34. Кравченко, Е.В. Управление качеством для менеджеров: инструменты улучшений: учеб. пособие. / Е. В. Кравченко, Г. Р. Стрекалова, М. В. Савушкин; Ун-т упр. "ТИСБИ". - Казань: Ун-т упр. "ТИСБИ"., 2015. - 152 с.
35. Краснова, Е.А., Практическое применение методики учета и анализа затрат на качество / Е.А. Краснова // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). -2012-№12.-С. 42.
36. Луйстер, Т. Бережливое производство: от слов к делу [Текст]: пер. с англ. / Т. Луйстер, Д. Теппинг. - М.: Стандарты и качество, 2011. - 132 с.
37. Мазур, И.И. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов. / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л., 2011. – 399 с.

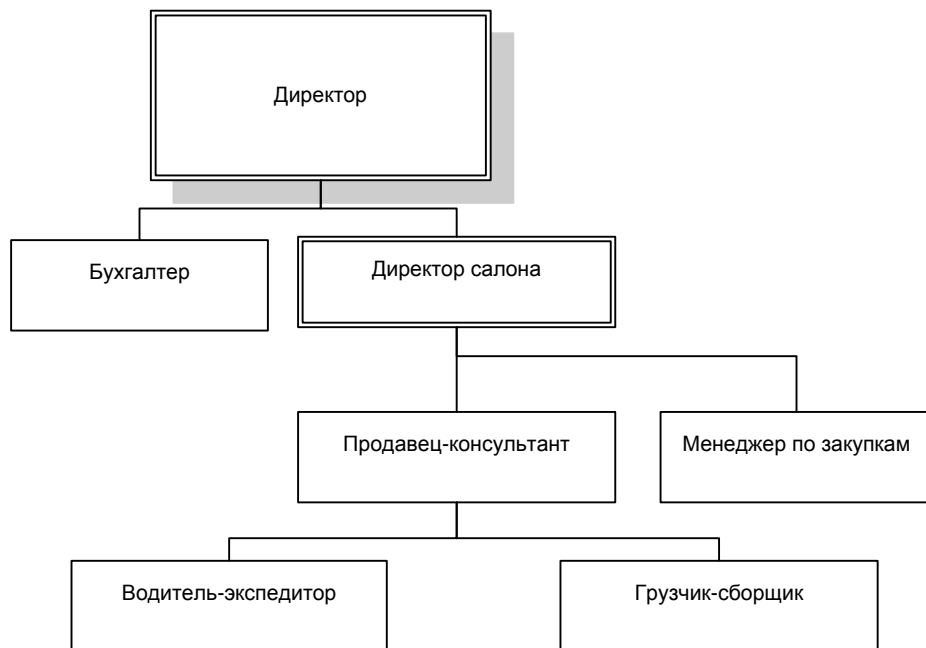
- 38.Маяков А.С., Реализация требований стандартов ИСО серии 9000 / А.С. Маяков, А.В. Маякова // Дискуссия. -2012-№9. -С. 59-63.
- 39.Михеева, Е. Н. Управление качеством: учеб. для студентов вузов. / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М.: Дашков и К', 2011. - 530 с.
- 40.Мкртчян, М. Ц. Эволюция управленческой мысли и формирование концепции управления качеством / М. Ц. Мкртчян. - М.: Экон-Информ., 2013. - 110 с.
- 41.Моттаева, А. Б. Управление качеством и конкурентоспособность потребительских товаров: учеб. пособие. / А. Б. Моттаева, А. И. Шлафман, А. Б. Моттаева; Ин-т бизнеса и политики. - М.: Ин-т бизнеса и политики., 2013. – 93 с.
- 42.Окрепилов, В. В. Словарь терминов и определений в области экономики качества / В. В. Окрепилов. - СПб.: Наука., 2011. – 230 с.
- 43.Окрепилов, В. В. Экономика качества / В. В. Окрепилов. - СПб.: Наука., 2011. – 629 с.
- 44.Печерских, И. А. Информационные технологии в управлении качеством и защита информации [Текст]: учеб. пособие / И. А. Печерских, А. Г. Семенов, Т. Г. Колесникова; КемТИПП. - Кемерово: КемТИПП, 2015. - 223 с.
- 45.Полховская Т.М., Международная стандартизация систем менеджмента качества: история, современное состояние и ближайшее будущее / Т.М. Полховская // Управление качеством. -2015-№6.-С. 47-56
46. Полховская Т.М., Совет руководителю: «Не зная броду, не суйся в воду!» / Т.М. Полховская // Управление качеством. -2015-№4.-С. 60-64
47. Принесенник Е.Ю., Для чего нужна сертификация? / Е.Ю. Принесенник // Управление качеством. -2015 - №11-12. - С. 35-37
48. Принесенник Е.Ю., Инженер по качеству - одна из ключевых фигур на предприятии / Е.Ю. Принесенник // Управление качеством. -2015 - №11-12. - С. 32-34

- 49.Принесенник Е.Ю., Система управления качеством / Е.Ю. Принесенник // Управление качеством. -2015-№9. -С. 42-46
- 50.Принесенник Е.Ю., Стандартизация в условиях производства / Е.Ю. Принесенник // Управление качеством. -2015-№9. -С. 24-32
- 51.Сажин, Ю.В. Аудит качества: учеб. пособие для студентов вузов. / Ю. В. Сажин, Н. П. Плетнева. - М.: ИНФРА-М., 2014. - 112 с.
- 52.Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / [Серенков П. С. и др.]. - Минск - М.: Новое знание. : ИНФРА-М., 2014. - 255 с.
- 53.Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. - Минск - М.: Новое знание. : ИНФРА-М., 2014. – 440 с.
- 54.Смирнов,Э. А. Управление качеством рекламы : учеб. пособие для студентов вузов. / Э. А. Смирнов; Моск. гуманитар. ун-т. - М.: Изд-во Моск. гуманитар. ун-та., 2011. – 148 с.
- 55.Стефанова, Т. Г. История управления качеством: учеб. пособие. / Т. Г. Стефанова, К. М. Туманов ;Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "С.-Петерб. гос. экон. ун-т", Каф. экономики и упр. качеством . - СПб. : Изд-во С.-Петерб. гос. экон. ун-та., 2013. - 60 с.
- 56.Труш Ю.Л., Стратегия управления качеством продукции / Ю.Л. Труш // Управление качеством.-2015-№4.-С. 32-35
57. Фролова, И.И. Управление качеством на предприятиях (опыт прикладных исследований) / [И. И. Фролова]. - Уфа: Нефтегазовое дело., 2013. - Обл., 346 с.
58. Юрасова М.В., Современные подходы к управлению качеством/М.В. Юрасова // Вестник Московского университета. Сер. 18, Социология и политология. 2011. № 1. С. 112-125.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Организационная структура И.П. Постников И.М. до внесения изменений

Организационная структура ИП Постников И.М.



Директор

Постников И.М.

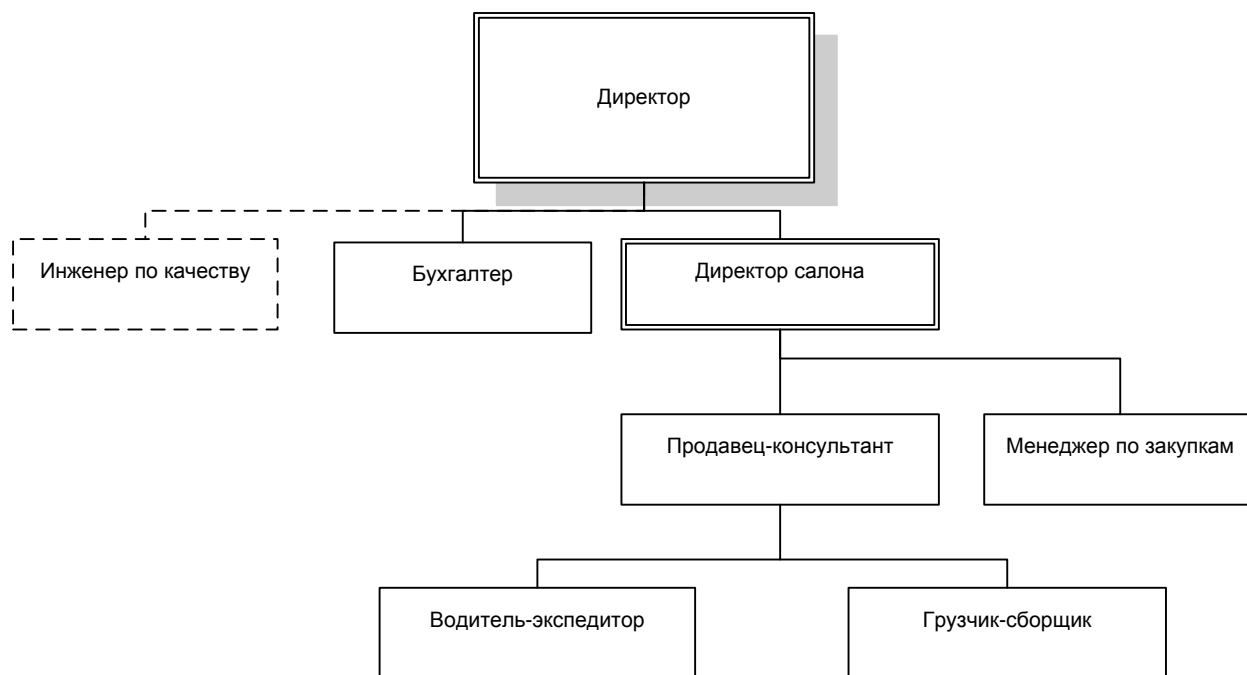
ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Рекомендованная организационная структура ИП Постников И.М.

ПроектУТВЕРЖДАЮ
Директор
Постников И.М.

ОТ 12.02.2016

Организационная структура ИП Постников И.М.



----- — рекомендации

Согласовано

Директор салона
Петрова О.И.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Проект

Политика в области качества ИП Постников И.М.

Политика ИП Постников И.М. в области качества направлена на обеспечение устойчивого успеха организации, понимание и удовлетворение потребностей и ожиданий потребителя в целях повышения его удовлетворенности, постоянного увеличения прибыли от реализации высококачественной продукции.

ИП Постников И.М. со дня своего основания зарекомендовал себя как современная динамично развивающаяся организация, реализующее практически весь ассортимент мебели. Вся продукция, реализуемая предприятием, отлично зарекомендовала себя у потребителей как в Кемеровской области, так и за его пределами.

Потребитель в центре внимания нашей деятельности. Мы стремимся предоставлять такую продукцию и услуги, чтобы всегда полностью выполнять или превышать ожидания наших потребителей.

Наша миссия: Дарить радость, создавая комфорт и уют в каждом доме, реализуя стильную и надежную мебель

Основные приоритеты: ИП Постников И.М. в области качества это:

- реализация высококачественной мебели высокой потребительской ценности;
- создание наиболее благоприятных условий для успешного и взаимодействия с партнерами организации, обеспечение высококачественного сервиса.

Для реализации политики руководством Компании определены основные направления:

1. Отношения к потребителям

Мы стремимся делать все, для того чтобы наш потребитель получил удовлетворение от приобретенной продукции, которая является качественной, функциональной и безопасной, за приемлемую цену, быстро и в срок.

2. Место в конкурентной среде

Мы ведем бизнес честно и законно. В случае необходимости, мы твердо отстаиваем и защищаем интересы организации и его сотрудников. Постоянно наращиваем объем продаж, расширяем и обновляем ассортимент предлагаемой продукции, совершенствуем применяемые технологии продаж.

3. Процессный подход.

Любой вид деятельности на предприятии является частью процесса по реализации продукции, и каждый сотрудник влияет на качество конечного результата и на удовлетворенность потребителя.

Качество нашей продукции и услуг мы рассматриваем как одно из базовых условий достижения поставленных целей, а разработанную и внедренную систему менеджмента качества как инструмент постоянного повышения результативности и эффективности работы.

4. Отношения к партнерам.

В отношении с партнерами мы исповедуем принципы диалога, взаимовыгодного сотрудничества и честного партнерства, основанные на взаимном уважении и доверии.

5. Отношения к сотрудникам.

Мы, сотрудники организации – это одна команда, каждый член которой стремится к достижению наших общих целей. Мы создаем в организации атмосферу производственной этики, сотрудничества, взаимоуважения, доброжелательности. Мы обеспечиваем каждому члену команды достойное и справедливое вознаграждение, а также возможности личного и профессионального роста.

6. Социальная роль организации.

Мы содействуем росту благосостояния России, Кемеровской области и города Кемерово, обеспечивая занятость, честно и в полном объеме уплачивая налоги, создавая возможности нашим партнерам для развития бизнеса. Мы участвуем в вопросах социальной защищенности наших сотрудников и их семей, а также в решении социальных проблем г. Кемерово.

7. Отношение к экологии и безопасности.

Мы стремимся реализовывать продукцию экологически чистую и максимально безопасную для потребителей и окружающей среды.

8. Отношение к будущему.

Мы отслеживаем, все изменения в окружающем нас мире и рассматриваем их как наши дополнительные возможности. Мы находимся в постоянном движении, развиваясь и обучаясь – это залог нашего успеха в будущем. Мы всегда будем стремиться к прогрессу наших взаимоотношений, знаний, применяя новые технологии и поддерживать дух новаторства в нашей команде.

Руководство ИП Постников И.М. гарантирует обеспечение условий для непрерывного совершенствования деятельности организации и в полной мере несет ответственность по реализации политики в области качества и обеспечение понимания на всех уровнях управления. Настоящая Политика доводится до всех работников и служит основой для постановки целей в области качества.

От личного вклада каждого работника компании зависит достижение высокого уровня качества нашей продукции, повышение конкурентоспособности нашего бизнеса, имиджа компании для клиентов и их доверие к нам.

Директор

Постников И.М.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г**Проект****Цели в области качества ИП Постников И.М. на 2017 год.**

- Увеличить количество реализуемой продукции на 20% относительно уровня 2016 года.
- Сократить количество рекламаций на 30% в 2017 году.
- Привлечь новых оптовых покупателей, не менее 4 за 2017 год.
- Увеличить среднюю заработную плату сотрудников на 15 %.
- Увеличить лояльность покупателей на 40%.
- Открыть не менее 1 салона, реализующего корпусную мебель.

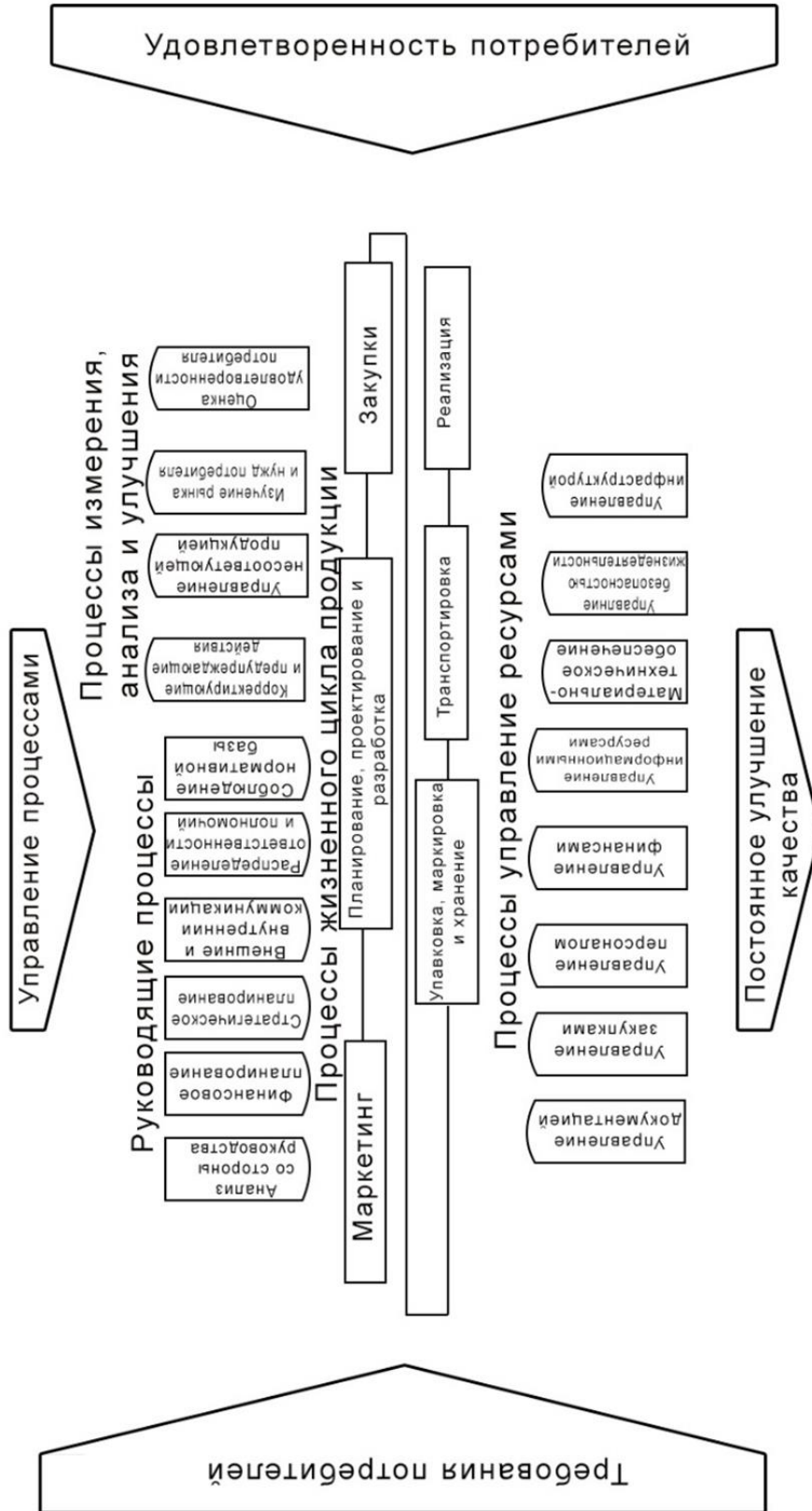
Директор

Постников И.М.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Проект

Карта процессов ИП Постников И.М.



Процесс	Структурная единица							
	Директор	Директор салона	Бухгалтер	Инженер по качеству	Продавцы-консультанты	Водители-экспедиторы	Грузчики-сборщики	Менеджер по закупкам
Руководящие процессы								
Анализ со стороны руководства	С/К	К/У	П	П	П	П	П	П
Финансовое планирование	С/К	У/К	У/К					
Стратегическое планирование	С/К	У/К	У/К					
Внешние и внутренние коммуникации		У/К						
Распределение ответственности и полномочий	С/У/К	У/К						
Соблюдение нормативной базы	С/У/К	У/К						
Процессы измерения, анализа и улучшения								
Корректирующие и предупреждающие действия		У/П	У	С/К	У	У	У	У
Управление несоответствующей продукцией		С/К		У/К				

Процесс	Структурная единица							
	Директор	Директор салона	Бухгалтер	Инженер по качеству	Продавцы-консультанты	Водители-экспедиторы	Грузчики-сборщики	Менеджер по закупкам
Изучение рынка и нужд потребителя		С/К						
Оценка удовлетворенности потребителей		С/К						
Процессы жизненного цикла продукции								
Маркетинг		С/К						
Планирование, проектирование, разработка		С/К						
Закупки		К			У			С/П
Производство продукции		С/К			У			
Упаковка, маркировка, хранение					С/К			
Транспортировка						С/К		
Реализация					С/К			
Процессы управления ресурсами								
Управление документацией		У/К	П	С/К	П	П	П	П

Процесс	Структурная единица							
	Директор	Директор салона	Бухгалтер	Инженер по качеству	Продавцы-консультанты	Водители-экспедиторы	Грузчики-сборщики	Менеджер по закупкам
Управление записями		У/К	П	С/К	П	П	П	П
Управление персоналом		С/К						
Управление финансами	У/К		П					
Управление информационными ресурсами		С/К						
Управление инфраструктурой		С/К						
Материально-техническое обеспечение		С/К	У					
Управление безопасностью жизнедеятельности		С/К						

Приложение Ж
Себестоимость процесса «Закупки»

<pre> graph TD Start([Начало]) --> Step1[1) Получение заказа от клиента] Step1 --> Step2{2) Проверка наличия на складе необходимого товара} Step2 -- Да --> Step4[4) Регистрация заказа] Step2 -- Нет --> Step3[3) Формирование заказа] Step3 --> Step4 Step4 --> Step5{5) Установление качества получаемого товара} Step5 -- Да --> Step7[7) Доставка товара клиенту] Step5 -- Нет --> Step6[6) Возврат товара поставщику] Step6 --> Step7 Step7 --> Step8{8) Установление удовлетворённости клиента} Step8 -- Да --> Step10[10) Завершение сделки] Step8 -- Нет --> Step9[9) Расторжение сделки с клиентом] Step9 --> Step10 Step10 --> End([Конец]) </pre>	Исполнитель операции	Время на выполнение операции, мин	Стоимость операции, руб
1) Получение заказа от клиента	Продавец-консультант	20	50
2) Проверка наличия на складе необходимого товара	Продавец-консультант	10	30
3) Формирование заказа	Продавец-консультант	30	100
4) Регистрация заказа	Продавец-консультант	15	30
5) Установление качества получаемого товара	Продавец-консультант	45	100
6) Возврат товара поставщику	Директор салона	60	80
7) Доставка товара клиенту	Водитель-экспедитор	180	1000
8) Установление удовлетворённости клиента	Продавец-консультант	10	100
9) Расторжение сделки с клиентом	Продавец-консультант	15	120
10) Завершение сделки	Продавец-консультант	20	170
Конец	ИТОГО	405 мин.	1780 руб.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Карта процесса «Закупки»

Код процесса	Наименование процесса
СИБ-Д-15	Закупки
Определение процесса	Цель процесса
Приобретение товаров с целью их последующей реализации	Закупка качественных товаров
Входы процесса	Выходы процесса
Информация о дате поставки, информация по новым поставщикам на рынке, счета на оплату, коммерческие предложения, информация и советующем количестве закупок, заявки от структурных единиц	Закупка товаров, запрос поставщикам, сертификаты, счет-фактуры, информация по дате поставки, информация о оплате, обновленная информация о поставщиках
Клиенты процесса	Поставщики процесса
Руководители подразделений (директор салона)	Директор, директор салона, бухгалтер, инженер по качеству, продавцы-консультанты, водители-экспедиторы, грузчики-сборщики, менеджер по закупкам
Основные ресурсы	Заверенная товарная накладная с подписями, удостоверения качества
Контролируемые параметры процесса	Методы измерения параметров процесса
Срок утверждения плана закупок, выполнение планов закупок по качеству и количеству	Оценка результативности и эффективности процесса
Показатели результативности процесса	Показатели эффективности процесса
Время, затраченное на поиск поставщиков, мин Выполнение плана закупок, % Доля брака при закупке товара, %	$K = \frac{Зп}{Дп}$, где Зп – затраты на оплату труда, затраты на поиск поставщиков, затраты на заключения договора о закупках Дп – доходы которые принесут сотрудники

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Табличное описание процесса закупки

Блок-схема	Наименование функции	Результат	Ответственный	Участвует	Входной документ	Выходной документ
<pre> graph TD Start([Начало]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 -- Да --> 4[4] 2 -- Нет --> 3[3] 3 --> 4 4 --> 5{5} 5 -- Нет --> 6[6] 5 -- Да --> 7[7] 7 --> 8{8} 8 -- Нет --> 9[9] 8 -- Да --> 10[10] 10 --> End([Конец]) </pre>	1) Получение заказа от клиента	Принятый заказ от клиента	Продавец-консультант	Клиент	Заявка клиента	Рассмотрение заявки клиента
	2) Проверка наличия на складе необходимого товара	Данные о наличии или отсутствии товара на складе	Продавец-консультант	-----	Смета	Смета
	3) Формирование заказа	Сформированный заказ	Продавец-консультант	-----	Прайс-лист	Журнал заказов
	4) Регистрация заказа	Оплаченный клиентом заказ	Продавец-консультант	Бухгалтер	Журнал заказов	Договор
	5) Установление качества получаемого товара	Данные о качестве товара	Продавец-консультант	-----	ГОСТы и ТУ	Отчет об анализе качества товара
	6) Возврат товара поставщику	Возвращённый товар поставщику	Директор салона	Продавец-консультант	Отчет об анализе качества товара	Заполненный бланк возврата
	7) Доставка товара клиенту	Доставленный клиенту заказ	Водитель-экспедитор	-----	Договор	Переданный товар клиенту
	8) Установление удовлетворённости клиента	Полученная информация о удовлетворённости клиента	Продавец-консультант	Грузчик-сборщик	Книга жалоб и предложений	Информация об удовлетворённости потребителя
	9) Расторжение сделки с клиентом	Неудовлетворённый клиент	Продавец-консультант	-----	Договор	Расторжение договора
	10) Завершение сделки	Удовлетворённый клиент	Продавец-консультант	Бухгалтер	Договор	Товарный чек

ПРИЛОЖЕНИЕ М

Акт внедрения

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ИП Постников И.М.

_____ И.М. Постников

«__» _____ 2016г.

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Настоящим актом удостоверяем, что результаты выпускной квалификационной работы Холматова Н.С. на тему: «Разработка системы менеджмента качества на примере ИП Постников И.М.» внедрены на ИП Постников И.М.:

Разработаны следующие документы:

1. Проанализирована существующая организационная структура организации и разработан ее проект с рекомендациями.
2. Проект политики и целей в области качества.
3. ДП 01.02 – 01/16 «Управление документацией СМК»;
4. ДП 01.02 – 02/16 «Управление записями СМК»;
5. ДП 01.02 – 03/16 «Внутренний аудит»;
6. ДП 01.02 – 04/16 «Корректирующие действия»;
7. ДП 01.02 – 05/16 «Предупреждающие действия»;
8. ДП 01.02 – 06/16 «Управление несоответствующей продукцией».

В период с 03 февраля по 05 июня 2016 года осуществлялось внедрение системы менеджмента качества в организации ИП Постников И.М..

Директор салона

О.И. Петрова

Студент группы УК-121

Н.С. Холматов

Руководитель ВКР

Е.О. Ермолаева

Кемерово, 2016 г.