

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ООО «БИОСФЕРА»**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки магистратуры 3 курса 3201 группы
направления 27.04.02 «Управление качеством»,
профиль «Менеджмент качества в инженерной и образовательной
деятельности»
института физики

Сержанской Анастасии Сергеевны

Научный руководитель,
доцент, к.ф.-м.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Ворошилов

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2022

Введение. Система менеджмента качества (СМК) является важнейшим ключом для поддержания и улучшения качества продукции, работ и услуг. Именно с качеством связывают стоимость работ и удовлетворение запросов заказчиков. В Российской Федерации СМК в испытательной лаборатории является не только желательной, но и обязательной. При аккредитации и подтверждении своей компетентности испытательная лаборатория должна соответствовать критериям, содержащим требования к её системе менеджмента качества. Поэтому вопросы совершенствования СМК испытательной лаборатории являются актуальными постоянно.

Целью данной работы является разработка предложений по совершенствованию СМК ООО «Биосфера» в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 и требований стандартов по управлению рисками.

Для достижения цели решались следующие задачи:

- поиск и анализ материалов по основам разработки и внедрения системы менеджмента качества, сущности и месту риск-менеджмента в управлении организацией, применяемых для этого методах оценки и анализа рисков;

- анализ деятельности и системы менеджмента качества ООО «Биосфера»;

- разработка предложений по совершенствованию системы менеджмента качества ООО «Биосфера»;

- провести идентификацию, оценку и анализ рисков ООО «Биосфера».

Объект исследования: ООО «Биосфера».

Предмет исследования: система менеджмента качества ООО «Биосфера» и управление рисками в ней.

Дипломная работа занимает 120 страниц, имеет 16 рисунков и 24 таблиц.

Обзор составлен по 40 информационным источникам.

Во введении убедительно обоснована актуальность работы, четко сформулированы цель и основные задачи работы.

Первый раздел работы посвящен анализу теоретических основ функционирования систем менеджмента качества. В нем рассмотрены

теоретические основы функционирования системы менеджмента качества: понятия качества системы менеджмента качества, принципы менеджмента качества, этапы создания и внедрения системы менеджмента качества в организации, рассмотрены методы анализа системы менеджмента качества и инструменты совершенствования системы менеджмента качества.

Во втором разделе рассмотрены теоретические аспекты риск-менеджмента, его сущность и методы оценки и анализа рисков в организации.

В третьем разделе Сержанской А.С. представлена характеристика организации ООО «Биосфера», её область аккредитации, проведен анализ системы менеджмента качества экоаналитической лаборатории, а также предложены методы по совершенствованию СМК ООО «Биосфера». В ходе анализа СМК определена область распространения СМК в организации, выделены процессы СМК, проведен аудит документации СМК и нормативной документации по выполняемым работам в ООО «Биосфера». Выделены проблемные области в применении документации СМК и определены недостатки во используемых внутренних нормативных документах. Предложена и проведена коррекция этих документов. Разработаны номенклатура дел, форма плана корректирующих действий, актуализированы политика и цели в области качества организации. Рассмотрены процедура и этапы проведения внутренних аудитов в ООО «Биосфера». Проведен внутренний аудит СМК ООО «Биосфера» (в 2020 г.). Результаты аудитов подтверждают, что система менеджмента качества на предприятии функционирует и улучшается.

В процессе проведения аудита выполнялся анализ документов, который включал анализ соответствующих документов СМК, в том числе записей, а также определение их адекватности по отношению к критериям аудита. После представления руководителем аудиторской группы результатов аудита на заключительном совещании был составлен сводный отчет по аудиту, который включал: Перечень выявленных несоответствий, предложенные направления

для улучшения, заключение по аудиту. Для устранения выявленных несоответствий и их причин был разработан план корректирующих действий.

В третьем разделе также представлены результаты внутренних аудитов СМК ООО «Биосфера», проведенных в 2021 г. с участием Сержанской А.С. По результатам проведенных аудитов на основании уменьшения числа несоответствий (существенных и несущественных) и замечаний сделан вывод о том, что система менеджмента качества на предприятии успешно функционирует и улучшается.

Заключение. В ходе выполнения магистерской работы получены следующие основные результаты:

1. Проведен поиск и анализ материалов по основам разработки и внедрения системы менеджмента качества, риск-менеджменту в управлении организацией.

Рассмотрены понятия качества, системы менеджмента качества, сущность и место риск-менеджмента в управлении, применяемые для этого методы оценки и анализа рисков. Выделены этапы разработки и внедрения СМК: 1) обучение сотрудников предприятия принципам качества, изложенным в стандартах ISO серии 9001; 2) анализ действующей на предприятии системы менеджмента качества; 3) разработка основ будущей СМК; 4) разработка комплекта документации СМК; 5) внедрение СМК; 6) подготовка и проведение сертификации СМК. Определены преимущества наличия СМК в испытательной лаборатории для обеспечения ее функционирования и аккредитации. Приведены законодательные и нормативные документы, которые необходимо использовать для подготовки испытательной лаборатории к аккредитации.

2. Проведен анализ деятельности ООО «Биосфера», ее системы менеджмента качества и области аккредитации экоаналитической лаборатории.

ООО «Биосфера» аккредитована на оказание следующих услуг в области охраны труда:

- проведение аттестации рабочих мест по условиям труда;

- осуществление функций службы охраны труда или специалиста по охране труда работодателя, численность работников которого не превышает 50 человек.

3. Для выявления проблемных областей в СМК ООО «Биосфера» был проведен внутренний аудит, целями которого является;

- определение степени соответствия СМК критериям аудита;
- оценивание способности СМК обеспечивать соответствие законодательным, нормативным и контрактным требованиям;
- оценивание результативности СМК в достижении установленных целей;
- выявление областей потенциального улучшения СМК.

По результатам аудита были выявлены следующие проблемные области:

- отсутствие мотивации работников;
- не использование риск-ориентированного подхода;
- несовершенный подход к установлению и изменению целей в области.

4. Для разрешения обнаруженных проблем и улучшения деятельности организации были разработаны и реализованы следующие мероприятия:

- внедрена программа повышения мотивации сотрудников за улучшение деятельности;
- разработаны и внедрены элементы риск-ориентированного подхода.

5. Программа повышения мотивации сотрудников за улучшение деятельности была разработана на основе анализа мотивационных программ других организаций, предоставляющих аналогичные услуги:

- ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний Саратовской области им. Б.А. Дубовикова»;
- Испытательный центр «Энтест» ООО «Центр испытаний и консалтинга»;
- ООО «НПП «Сфера».

Программа повышения мотивации включает перечень предлагаемых мероприятий по улучшению деятельности, шкалу их оценки в баллах, сроки

подведения итогов и шкалу перевода суммы набранных баллов в денежное вознаграждение.

6. Для выявления необходимых ООО «Биосфера» элементов риск-ориентированного подхода был проведен SWOT-анализ, который позволил выделить сильные и слабые стороны в деятельности организации.

Результаты SWOT-анализа были использованы для формирования перечня возможных рисков. Проведена оценка этих рисков. Разработан план реагирования на возможные риски с распределением ответственности.

Предложен комплекс действий по минимизации возможных рисков и потерь, который включает:

- идентифицировать риски;
- использовать мышление, основанное на рисках, для определения приоритетного способа, с помощью которого необходимо управлять процессами;
- проанализировать и установить приоритеты среди рисков;
- спланировать действия по обращению с рисками;
- провести мониторинг, измерение, анализ, а также оценить результативность действий, предпринятых для обращения с рисками и возможностями;
- установить баланс между рисками и возможностями;
- предпринимать постоянное улучшение в работе с рисками.

7. Предложен механизм внесения изменений в цели в области качества с учетом реализации предложенных мероприятий и требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Он включает следующие элементы: – рассмотрение цели вносимого изменения и возможные последствия;

- целостность системы менеджмента качества;
- доступность ресурсов;
- распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

Рассмотрены цели и последствия предлагаемых изменений, разработаны мероприятия по исключению отрицательных последствий, скорректированы уже действующие регламенты, устанавливающие требования к предложенным изменениям, определена потребность в обучении работников. После выявления целей изменений, их последствий, регламентов и необходимости обучения можно вводить предложенные мероприятия в действие.

Таким образом, представленные выше результаты подтверждают, что поставленные в начале работы задачи решены в полном объеме и, следовательно, цель достигнута.