

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

Кафедра менеджмента и маркетинга

**Управление качеством в организации (на примере ОП «ЭЗЭТ» ООО  
«ПК ТС»)**

**АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ  
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 421 группы

направления 38.03.02 «Менеджмент»

Экономического факультета

Мысовской Арины Сергеевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

С.М. Юсупова

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2022 год

## **Введение**

Актуальность темы выпускной квалификационной дипломной работы обусловлена тем, что проблема качества актуальна для всех товаров и услуг, и ее важность возрастает с переходом к рыночной экономике с ее жесткой конкурентной средой. Предприятия должны осуществлять постоянную и целенаправленную работу по совершенствованию своей продукции и повышению ее качества. Управление качеством дает возможность обеспечить конкурентное состояние компании на рынке, а высокий уровень качества национальной продукции предполагает путь к укреплению позиций государства на мировом рынке. Успешно действующие фирмы обладают системами качества, которые подтверждены сертификатами. Данные сертификаты считаются в своем роде визитными карточками компаний и играют решающую роль при заключении международных договоров на поставку продукции.

Проблема управления качеством изучалась зарубежными и российскими учёными. Существенный вклад в изучение данной проблемы внесли такие учёные, как Э. Деминг, Д. Джуран, А. Фейгенбаум, В. Парето. Управление качеством изучалось множеством авторов: Э.В. Минько, В.М. Мишин, Ю.К. Прохоров, Т.А. Салимова, А.Г. Сергеев и др.

Объектом исследования является обособленное подразделение «Энгельсский завод электрического транспорта» ООО «ПК Транспортные системы».

Предметом исследования является управление качеством выпускаемой продукции на предприятии ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС».

Целью данной выпускной квалификационной дипломной работы является изучение управления качеством продукции ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы управления качеством;

- провести анализ управления качеством в ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»;
- разработать предложения по совершенствованию управления качеством ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС».

Информационной базой изучения считаются нормативно-правовые документы Российской Федерации, теоретические исследования отечественных и зарубежных ученых в области качества продукции, материалы научных статей, а также документация предприятия ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС».

Структура выпускной квалификационной дипломной работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Библиографический список включает 54 наименований.

### **Основное содержание работы**

**Во Введении** выпускной квалификационной дипломной работы обоснована актуальность проблемы управления качеством, обозначена степень её разработанности, сформулированы цель и задачи исследования. Также определяются объект, предмет и информационная база исследования.

**В первой главе «Теоретические основы управления качеством»** рассмотрено понятие управления качеством, определены основные методы управления качеством в организации и рассмотрены такие важные элементы, как стандартизация и сертификация.

**В параграфе 1.1 «Понятие управления качеством в организации»** рассматривается понятие «качество» с различных позиций. Дается определение понятию «управление качеством» - непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции (услуги), имеющий целью формирование, обеспечение и поддержание заданного (требуемого) уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом<sup>1</sup>. Также определяются основные

---

<sup>1</sup> Управление качеством : конспект лекций / Е.М.Белый, И.Б.Романова – Ульяновск, УлГУ, 2017. – 86 с.

инструменты управления качеством, которые играют решающую роль в повышении качества продукции и услуг.

У. Эдвардс Деминг, Джозеф М. Джуран и Арманд В. Фейгенбаум совместно разработали концепцию комплексного управления качеством. Всеобщее управление качеством - концепция, предусматривающая всестороннее целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и служащих всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей<sup>2</sup>.

Наличие системы менеджмента качества (СМК) является базисным моментом при реализации концепции тотального (всеобщего) менеджмента качества (TQM). Система менеджмента качества — это комплекс систем, методов и инструментов, которые компания использует, чтобы удовлетворять требования потребителей и превосходить их ожидания относительно продукции/услуги, повышать свою конкурентоспособность и конкурентоспособность конкретной продукции/услуги, совершенствовать деятельность компании в целом<sup>3</sup>.

**Параграф 1.2 «Методы управления качеством в организации».** Методы управления качеством представляют собой способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты для достижения поставленных целей в области качества<sup>4</sup>. Методы управления качеством могут быть следующие: административные, экономические, социально-психологические и технологические. Все они могут применяться как при управлении качеством на всех стадиях

---

<sup>2</sup> Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Э.В. Минько, А.Э. Минько. - СПб.: Питер, 2013. - 272 с.

<sup>3</sup> (Системы менеджмента качества: учебное пособие / Т. А. Борисова, В. Я. Дмитриев; под ред. Е. В. Ушаковой; С.-Петербург. ун-т технол. упр. и экон. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017 — 168 с.)

<sup>4</sup> Мишин, Виктор Михайлович. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 463 с.

жизненного цикла объекта, так и улучшении любых видов деятельности. Также распространены методы творческого поиска решений и методы исследования управления качеством. К таким методам относятся: анализ форм и последствий отказов (FMEA-методология); развертывание функции качества (QFD-методология); методология реинжиниринга; методология бенчмаркинга. Применение этих методов ведет к пересмотру и изменению текущих процессов, внедрению новых, а также к улучшению имеющихся процессов в организации при постоянном и поэтапном применении.

**Параграф 1.3 «Стандартизация и сертификация в управлении качеством организации»** отражает важный элемент в управлении качеством - стандартизацию. Согласно точке зрения Генри Форда, стандартизация сегодняшнего дня представляет собой фундамент, на который будет опираться завтрашнее усовершенствование. Если вы понимаете «стандарт» как лучшее из достигнутого на сегодняшний день и завтра это лучшее нужно будет внедрять в практику, вы на верном пути. Но если вы понимаете стандарт как ограничение, прогресс остановится<sup>5</sup>. В области международной стандартизации наиболее известными организациями являются: Международная организация по стандартизации (ИСО, ISO) и Международная электротехническая комиссия (МЭК, IEC). В настоящее время ИСО и МЭК работают независимо, но в тесном сотрудничестве.

Также необходимым инструментом, обеспечивающим соответствие качества продукции требованиям нормативной и технической документации, является сертификация. Сертификация - важный фактор обеспечения доверия при взаимных поставках продукции, а также решения таких крупных социальных задач, как гарантия безопасности потребляемой (используемой) продукции, охрана здоровья и имущества граждан, защита окружающей среды.

---

<sup>5</sup> Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира / Джеффри Лайкер; Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005 — 402 с.

**Глава 2 «Анализ управления качеством в ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»»** посвящена организации ООО «ПК ТС». В ней описаны характеристика предприятия и ресурсы, её политика и система менеджмента качества, а также стандартизация и сертификация.

**Параграф 2.1 «Общая характеристика деятельности и ресурсы ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»».** Общество с ограниченной ответственностью «ПК Транспортные системы» было основано в 2013 году. Основное направление деятельности компании – производство городского электрического транспорта. В параграфе приводятся основные показатели деятельности организации ООО «ПК ТС» за 2018-2020 годы и расчёт темпов роста показателей. Формально организация функционирует эффективно, так как темпы роста выручки от продаж по всем анализируемым годам выше 100%. Проводится оценка финансового состояния ООО «ПК ТС», определяются рост стоимости имущества компании, собственного капитала и обязательств по данным отчетности за 2018-2020 гг.

Описываются основные ресурсы организации, к которым относятся персонал предприятия, инфраструктура и технологии.

**В параграфе 2.2 «Оценка политики и системы менеджмента качества ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»»** внимание уделяется политике в области качества. Её главная цель – создание конкурентоспособной продукции и ее гарантийного обслуживания, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям потребителей и обеспечивающих стабильное финансовое положение компании<sup>6</sup>.

Менеджмент качества входит, наряду с другими аспектами, в менеджмент всей организации. В ООО «ПК ТС» разработана, документирована и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества, целью которой является постоянное улучшение результативности и эффективности деятельности организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

---

<sup>6</sup> СМК СТО № Н-2021-0332 от 09.11.2021г. Стандарт организации «План качества»

**Параграф 2.3 «Анализ стандартизации и сертификации в ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»»** рассматривает стандарты по системе менеджмента качества. В основном, это документы обязательного применения.

Производство электротранспорта подлежит государственному контролю над безопасностью продукции, т.е. ее обязательной сертификации. В 2019 году ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС» получило сертификат системы менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001. Настоящий сертификат удостоверяет систему экологического менеджмента применительно к проектированию, производству, поставке, и послепродажному обслуживанию продукции: трамвайные вагоны, троллейбусы, электробусы.

**В третьей главе «Направления совершенствования управления качеством ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС»»** отражается оценка проблем управления качеством на предприятии, предлагается организация рекламационной работы с целью повышения качества и безопасности городского электрического транспорта и производится расчёт экономической эффективности внедрения разработанных мероприятий.

**В параграфе 3.1 «Оценка проблем управления качеством продукции»** анализируется процесс управления качеством, в ходе которого формулируются проблемы, которые необходимо устранить. После исследования и рассмотрения представленных проблем, были сформулированы предложения по развитию процесса управления качеством продукции. Также определены значения отдельных параметров и интегральной оценки ( $C_i$ ) полезности реализации предложений по устранению проблем или развитию заданных атрибутов управленческой деятельности ООО «ПК ТС». Это позволило понять необходимость предложенных решений (предложений) и определить степень важности их использования для внедрения.

**В параграфе 3.2 «Организация рекламационной работы с целью повышения качества и безопасности городского электрического**

**транспорта»** была предложена организация рекламационной работы. Результатом успешной рекламационной деятельности является организация непрерывного повышения качества изделий и, следовательно, обеспечение удовлетворенности потребителей, что способствует повышению конкурентоспособности ООО «ПК ТС».

Предлагается применение процессного подхода к ведению рекламационной деятельности. Таким образом:

1. Смоделированная структурно-функциональная модель процесса управления рекламационной работой позволяет разработать внутренний регламентированный механизм ее проведения на предприятии машиностроения с учетом всех особенностей процесса.

2. В результате практического использования процессного подхода в рекламационной деятельности гарантированно снижение поставок некачественной продукции, что приводит к повышению удовлетворенности эксплуатирующих организаций.

**Параграф 3.3 «Расчет экономической эффективности внедрения разработанных мероприятий».** В целях повышения результативности процессов системы менеджмента качества были предложены, разработаны и внедрены мероприятия по улучшению. При внедрении мероприятий улучшились показатели процессов «Производство» и «Контроль качества», а также был оценен процесс «Взаимодействие с заказчиком». Помимо повышения результативности процессов предприятие ожидает повышение эффективности деятельности в целом. Сумма расходов составила 56 000 тыс.руб., которое понесет предприятие при внедрении мероприятий по повышению результативности процессов СМК, и в целом способствующих повышению эффективности деятельности предприятия.

Таким образом, при внедрении мероприятий, чистая прибыль предприятия повысится на 190 млн. руб. Это свидетельствует об эффективности внедрённых мероприятий. Также следует отметить, при

внедрении данных мероприятий эффективность деятельности предприятия повысится, что свидетельствует результат расчета.

**В Заключении** были сформулированы краткие выводы по каждой главе выпускной квалификационной дипломной работы.

### **Заключение**

В ходе выполнения выпускной квалификационной дипломной работы, её цель была достигнута, задачи решены, по каждой из них можно сделать выводы:

1. В первой главе были изучены теоретические основы управления качеством. Управление качеством – непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции. К методам управления качеством относятся: административные, экономические, социально-психологические и технологические. Также распространены методы творческого поиска решений и методы исследования управления качеством: анализ форм и последствий отказов (FMEA-методология); развертывание функции качества (QFD-методология); реинжиниринг; бенчмаркинг.

Важным элементом в управлении качеством является стандартизация. Основная задача стандартизации – повышение качества жизни. Вторым необходимым инструментом, обеспечивающим соответствие качества требованиям документации, является сертификация. Сертификация – важный фактор обеспечения доверия, гарантия безопасности потребляемой продукции и защита окружающей среды.

2. Во второй главе проведен анализ управления качеством в ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС». Основное направление деятельности ООО «ПК ТС» - производство городского электрического транспорта. На основе данных отчета о финансовых результатах ООО «ПК ТС», можно сделать вывод о том, что организация функционирует эффективно, темпы роста выручки от продаж за 2018-2020 года выше 100%. В анализируемом периоде активы

предприятия увеличились за 2018-2019г на 2,89 млрд.руб., а за 2019-2020г. на 0,35 млрд. руб. Рост внеоборотных активов говорит о развитии предприятия.

В качестве практического исследования был проведен анализ политики и системы менеджмента качества предприятия. Цель политики в области качества – создания конкурентоспособной продукции. Основным средством достижения цели является СМК. СМК – это совокупность процедур, процессов и организационной структуры, необходимых для осуществления руководства качеством.

ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС» уделяет пристальное внимание вопросам стандартизации и сертификации. В организации действуют стандарты в области СМК. В 2019 году ОП «ЭЗЭТ» ООО «ПК ТС» получило сертификат системы менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001.

3. В третьей главе был проанализирован процесс управления качеством продукции, выявлены проблемы и потенциальные патологии, которые необходимо устранить, и внедрены корректирующие мероприятия по обнаруженным аномалиям деятельности организации. Были выделены 5 проблем, по которым соответственно составлены предложения по развитию. Разработка предложений по устранению проблем необходима с целью обеспечения постоянного улучшения всех атрибутов организации. В итоге были определены значения отдельных параметров и интегральной оценки (Ці) полезности реализации предложений по устранению проблем. Это позволило понять необходимость предложенных решений (предложений) и определить степень важности их использования для внедрения.

Также была проведена организация рекламационной работы с целью повышения качества и безопасности городского электрического транспорта.

Таким образом, внедренные мероприятия позволили повысить результативность процессов «Производство» и «Контроль качества», а также оценить процесс «Взаимодействие с заказчиком». При внедрении мероприятий, чистая прибыль предприятия повысится на 190 млн. руб. Это свидетельствует об эффективности внедрённых мероприятий.