

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ
(С О Ф Н И У « Б е л Г У »)**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ПРОДУКЦИИ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
заочной формы обучения, группы 92071250
Крюковой Валерии Николаевны

Научный руководитель
к.ю.н., доцент
Булатов Е.В.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ	6
1.1 Система управления качеством продукции, основные направления	6
1.2 Особенности системы управления качеством продукции на кондитерских фабриках.....	21
РАЗДЕЛ II СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ЗАО «КОНДИТЕРСКАЯ ФАБРИКА «СЛАВЯНКА»	33
2.1 Организационно–экономическая характеристика предприятия	33
2.2. Анализ системы управления качеством продукции на предприятии.....	36
2.3 Мероприятия по совершенствованию качества продукции фабрики	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	60
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	66

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Проблема повышения качества продукции актуальна в последнее время в связи с появлением на рынке большого количества кондитерской продукции широкого ассортимента. Такое разнообразие кондитерских изделий обусловлено появлением нового высокотехнологичного и производительного оборудования в кондитерской промышленности, новых рецептов кондитерских изделий, появлением новых добавочных материалов в продукцию.

Использование новейшей технологии позволило улучшить вкусовые качества конфет и увеличить их срок хранения. Кондитерская отрасль включает более 14 отдельных производств (карамели, драже, зефира, печенья, тортов и вафель, пастилы, мармеладных и шоколадных изделий и др.) Максимальной выработки продукции отечественная кондитерская промышленность достигла в 1990 г., когда было произведено в общей сложности более 2 600 тыс. тн. сладкой продукции. Однако с 1991 г. объемы производства кондитерских изделий в стране постепенно снижались. Перелом наступил в 1997 г., когда все кондитерские фабрики перешли в частное владение и тогда прирост производства кондитерских изделий по сравнению с предыдущим 1996 г. составил 8%. С тех пор наблюдается устойчивый рост выработки кондитерских изделий, и к настоящему времени их производство выросло почти в полтора раза (на 41%) по сравнению с 1996

Качество продукции относится к числу важнейших критериев функционирования предприятия в условиях относительно насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции.

Повышение технического уровня и качества продукции определяет темпы научно – технического прогресса и рост эффективности производства в целом, оказывает существенное влияние на интенсификацию экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Система управления качеством должна быть разработана с учетом конкретной деятельности предприятия и соответствующих элементов, приведенных в Международных стандартах ИСО серии 9000. Руководство предприятия должно разрабатывать, создавать и внедрять систему качества как средство, обеспечивающее проведение определенной политики и достижение поставленных целей.

Предмет исследования: система управления качеством выпускаемой продукции ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка»

Цель исследования: теоретическое обоснование подходов к управлению качеством продукции и разработка мероприятий по ее совершенствованию в ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка»

Задачи:

- рассмотреть теоретические основы управления качеством продукции;
- выявить особенности системы управления качеством продукции на кондитерских фабриках;
- дать организационно – экономическую характеристику деятельности ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка»;
- рассмотреть действующую систему менеджмента качества на кондитерской фабрике «Славянка»;
- разработать мероприятия по совершенствованию системы повышения качества продукции на ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка»
- оценить эффективность предлагаемых мероприятий.

Теоретическую базу исследования составляют работы отечественных и зарубежных авторов по управлению качеством, проблемам, связанным с разработкой и внедрением программ совершенствования систем управления качеством, финансово-экономической и социальной значимости качества, лежащего в основе конкурентоспособности компании как фактора регулирования национальной экономики. В разработку проблем теории управления качеством внесли вклад такие исследователи, как: Л.Е Басовский,

В.И. Гиссин, Е.А. Горбашко, И.И. Мазур, В.Ю. Огвоздин, С.В. Пономарев [30,32,34,43,49,50].

Эмпирическую базу исследования составили внешние и внутренние нормативно - регламентирующие документы – стандарты на продукцию, руководство по качеству, стандарты предприятия, данные статистической отчетности и учета, бухгалтерские балансы за 2014-2016 г.г., Устав ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка».

Методы исследования. В качестве основных методов исследования использовались общенаучные методы: сравнительного анализа и синтеза, системный подход, схематическая интерпретация рассматриваемых явлений и процессов.

Практическая значимость исследования состоит в том, что разработанные мероприятия и полученные результаты могут быть применены в практической деятельности ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка».

РАЗДЕЛ I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

1.1 Система управления качеством продукции, основные направления

Важнейшим показателем деятельности предприятия является качество его продукции. Качество определяет конкурентоспособность предприятия, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, которые используются на предприятии.

Качество – это комплексное понятие, которое характеризует эффективность деятельности предприятия. Важнейшей составляющей всей системы качества является качество продукции.

До настоящего времени в научной литературе нет единого мнения в определении понятия «качество продукции». Все определения можно разделить на две группы:

-уровень качества – это производство такой продукции, измеряемые характеристики которой удовлетворяют конкретным техническим требованиям, имеющим численное значение;

уровень качества продукции не зависит от каких-либо измеряемых характеристик и определяется тем, насколько удовлетворены ожидания потребителя в отношении применения или использования этой продукции.

Под качеством продукции понимают целостную совокупность потребительских свойств, обуславливающих степень пригодности данной продукции с ее назначением в фиксированных условиях потребления. При определении термина «качество» следует учитывать различные аспекты его понимания.

Согласно ГОСТ 15467-79 качество продукции - это совокупность свойств, обуславливающих пригодность продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее значением[19].

Согласно международному стандарту ИСО 9001: 2008 качество – это степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует

требованиям. Основными причинами, которые определяют повышение качества являются:

- возрастание роли и темпов НТП в развитии науки, техники, производства, экономики и всего мирового сообщества;
- возрастание личных, производственных и общественных потребностей;
- усовершенствование услуг, конструкций выпускаемой продукции и повышение значимости выполняемых функций;
- увеличение объемов производства продукции и, как следствие, возможный рост стоимости брака и рекламаций;
- неприятие продукции с относительно невысоким уровнем качества;
- увеличение требований к интенсификации производства и повышению его эффективности как необходимого фактора благополучного существования предприятий.

Качество продукции формируется уже на этапе разработки и обеспечивается в процессе производства. Свойство продукции представляет собой объективную особенность может проявляться при её создании. Свойства продукции выражаются показателями качества, т.е. количественными характеристиками. В настоящее время во всем мире применяются стандарты менеджмента качества международной организации по стандартизации ИСО:

- ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основы и словарь»[9].
- ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования»[10].
- ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»[12].
- ИСО 19011: 2012 «Аудит систем менеджмента качества и охрана окружающей среды»[13].

В России все эти стандарты приняты как национальные. ГОСТ РФ ИСО 9001:2001 устанавливает требования к СМК и направлен на

результативность СМК при выполнении требований потребителей, на создание уверенности продукция имеет необходимый уровень качества.

Целью разработки системы качества по стандарту ГОСТ РФ ИСО 9001: 2001 является сертификация СМК, чтобы предъявить потребителям сертификат соответствия на эту систему.

ГОСТ РФ ИСО 9004: 2001 рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых, преследуя цель постоянного улучшения деятельности, желает выйти за рамки ГОСТ РФ ИСО 9001 : 2001, и не предназначен для целей заключения контрактов [7].

Рост технического уровня и качества выпускаемой продукции является в настоящее время чертой работы предприятий в промышленно развитых странах. В условиях насыщенного рынка и преобладающей неценовой конкуренции именно высокое качество продукции служит главным фактором успеха[44, с.118].

Управление качеством – действие, осуществляемое при создании, эксплуатации или потребления продукции в целях установления, обеспечения и поддержания уровня качества. Управление качеством включает методы и виды деятельности оперативного характера, направленные, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности[35, с. 185].

При организации рациональной и эффективной работы по качеству, независимо от её масштабов, осуществления, люди всегда действовали, действуют и будут действовать по схеме:

- 1) определение потребности и выработка требований к качеству продукции (план, программа качества);
- 2) придание исходному материалу необходимых свойств (выполнение плана, программы качества);
- 3) проверка полученного качества предъявленным требованиям (выявление отклонений) или констатация соответствий;

4) воздействие для устранения отклонений полученного качества от заданного (обратная связь).

Следует отметить, что действия по управлению качеством и обеспечению качества взаимосвязаны. Сущность управления качеством заключается в решении и последующей реализации предусмотренных этими решениями управляющих воздействий на определенном объекте управления.

Сущность всякого управления заключается в выработке управляющих решений и последующей реализации предусмотренных этими решениями управляющих объекте управления. При управлении качеством продукции непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество продукции.

Процессы организуются и протекают, как до производственной, на производственной стадии, так и процесса с его характеристиками, заданными программой управления.

Нормативную документацию, регламентирующую значения параметров или показателей качества продукции (технические задания на разработку продукции, стандарты, технические условия, чертежи), следует рассматривать как важную часть программы управления качеством продукции [65, с. 59].

Основной задачей каждого предприятия является качество производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия должна обеспечиваться производством продукции, которые:

- отвечают четко определенным потребностям, сфере применения или назначения;
- соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям;
- отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;
- предлагаются потребителю по конкурентоспособным ценам;

Политика в области качества может быть сформулирована в виде принципа деятельности предприятия или долгосрочной цели и может включать:

- улучшение экономического положения предприятия;
- достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий и фирм;
- ориентацию на удовлетворение требований потребителя определенных отраслей или регионов;
- освоение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;
- улучшение важнейших показателей качества продукции;
- развитие сервиса.

Управление качеством продукции – это целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании продукции, , обеспечения и поддержания необходимого ее уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей[70, с. 107].

Для эффективной организации управления качеством продукции необходимо, чтобы объект управления, но и чтобы четко были определены категории управления, то есть лучше осознать и организовать весь процесс. В отношении управления качеством продукции следует выделить как минимум следующие категории:

Объект управления – качество продукции. Иногда в качестве объекта выступает уровень или какой либо другой показатель, характеристика. Как объект управления может выступать либо вся совокупность продукции, либо какая - то их часть, группа или отдельное свойство.

Цель управления – уровень и состояние качества продукции с учетом экономических интересов, а также требований безопасности и экологичности продукции.

Субъект управления – управляющие органы всех уровней и лица, призванные обеспечить достижение и содержание планируемого состояния и уровня качества продукции [35, с.45].

Методы и элементы производственного процесса, обеспечивая достижение и поддержание планируемого состояния и уровня качества продукции.

1) экономичный метод, обеспечивающий создание экономических условий, побуждающих коллективы предприятий, конструкторских, технологических и других организаций изучать запросы потребителей, создавать, изготавливать и обслуживать продукцию, удовлетворяющую эти потребности и запросы. К числу экономичных методов относятся правила ценообразования, условия санкции за несоблюдение требований стандартов и технических условий, правила возмещения экономического ущерба потребителю за реализацию ему некачественной продукции;

2) методы материального стимулирования, предусматривающие, с одной стороны, поощрение работников за создание и изготовление высококачественной продукции этими методами относятся: создание систем премирования за высокое качество, установление надбавок к заработной плате и др.), а с другой – взыскание за причиненный ущерб от ее некачественности;

3) организационно – распорядительные методы, осуществляемые посредством обязательных для, приказов, указаний руководителей. К числу организационно распорядительных методов управления качеством продукции относятся также требования нормативной документации;

4) воспитательные методы, оказывающие влияние на сознание и настроение участников производственного процесса, побуждающие их к исполнению специальных функций управления качеством продукции. К их числу относятся: моральное поощрение за высокое качество продукции, воспитание гордости за честь заводской марки и др. [32, с. 171].

Выбор методов управления качеством продукции и поиск их наиболее эффективного сочетания – один из самых творческих моментов в создании систем управления, прямое воздействие на людей, участвующих в процессе создания и изготовления продукции, то есть на мобилизацию человеческого фактора [62, с. 78].

Средства управления – включают оргтехнику (в том числе, компьютеры), средства связи, словом, все то, что используют органы и лица, управляющие в системах управления качеством. В состав средств управления качеством продукции также включаются:

- банк нормативной документации, регламентирующей показатели качества продукции и организующей выполнение специальных функций управления качеством;
- государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ);
- государственная служба стандартных справочных данных о свойствах веществ и материалов (ГССД).

Важнейшими процессами жизненного цикла в СМК организации являются производство и обслуживание. В процессе производства реализуются все функции управления качеством. К основным из них относятся:

- планирование производственных операций и обслуживания;
- мотивация непосредственных изготовителей (исполнителей), а также других категорий персонала к качественному выполнению работы;
- осуществление контроля на всех этапах производственного процесса с целью выявления и отклонений от требований стандартов и ТУ, а также для предупреждения данных отклонений в будущем (рисунок 1.1.1) [27, с. 56].



Рисунок 1.1.1 - Функции управления качеством

ГОСТ РФ ИСО 9001: 2001 включает требования к реализации следующих четырех функций управления качеством в процессе производства и обслуживания в СМК организациях[7].

1. Планирование и обеспечение. Организация должна планировать и обеспечивать производство и обслуживание в управляемых условиях, которые должны включать, если это целесообразно:

- а) наличие информации, описывающей характеристики продукции;
- б) наличие рабочих инструкций в случае необходимости;
- в) применение подходящего оборудования;
- г) наличие и применение контрольных и измерительных приборов;
- д) проведение мониторинга и измерений;
- е) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

2. Валидация. Организация должна подтверждать все процессы производства и обслуживания, результаты которых нельзя проверить путем очевидными только после начала использования продукции или после предоставления услуги. В ходе валидации демонстрируется способность этих процессов достигать запланированных результатов.

3. Идентификация. Организация должна идентифицировать продукцию при помощи соответствующих средств.

4. Сохранение соответствия продукции. Организация должна сохранять соответствие продукции. Это предполагает идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, защиту. Сохранение должно применяться и к составным частям продукции[38, с. 29].

Планирование производственных операций должно давать уверенность в том, что они условиях, определенным образом и в определенной последовательности.

Производственные операции должны быть подробно определены в инструкциях, в которых необходимо отразить также критерии удовлетворительного выполнения конкретной работы.

Реализация производственного оборудования, должны быть зафиксированы в индивидуальных рабочих инструкциях.

Важную роль в процессе производства и обслуживания играет реализация функции создание условий для осуществления производства и обслуживания в управляемых условиях. Это могут быть:

- условия управления движением материалов в производстве;
- условия управления производственным оборудованием, технологическими процедурами;
- условия управления техническим оснащением и производственной средой, а также персоналом, непосредственно участвующим в процессе производства и обслуживания.

В процессе организации производства необходимо выполнение следующих основных правил:

1. Отделения основной (производственной) деятельности от вспомогательной и как это ведет к оптимальному использованию рабочего времени.
2. Специализации работника на выполнении определенного вида работ и закрепления за рабочим местом однородных деталей и сборочных единиц.

3. Своевременного и качественного планирования работы с выдачей исполнителю задания на день, что позволяет лучше подготовиться к работе и выполнить ее более качественно.

4. Рационального чередования работ, предназначенных к выполнению за рабочий день, равномерного ритма труда, что также влияет на качество конечного продукта деятельности организации.

5. Обеспечения нормального режима отдыха и питания работников, поддержания их хорошего физического состояния и комфортного психологического климата в коллективе.

Следующей функцией управления качеством в процессе производства и обслуживания подтверждается соответствие всех специальных процессов, результаты которых нельзя проверить путем обычного контроля качества [36, с. 249].

По таким процессам организация должна:

1. Разрабатывать конкретные критерии для анализа и утверждения процессов.

2. Определять соответствующее оборудование и квалификацию персонала.

3. Применять конкретные методы и процедуры.

4. Разрабатывать требования к записям.

5. Проводить повторную валидацию.

ГОСТ РФ ИСО 9001: 2001 не содержит четких требований к контролю качества в и обслуживания. Однако контрольная функция является одной из значимых [7].

Контроль в процессе производства и обслуживания играет двоякую роль. С одной стороны, контроль – процесса.

В связи с этим еще в процессе планирования предусматривается разработка и использование контроля. Проверка на каждом этапе должна быть связана с соответствующей документацией на готовую продукцию.

Проведение технического контроля в процессе производства должно быть четко спланировано и регламентировано. Процедуры испытаний и технического контроля, включая описание конкретного оборудования, требуемого для проведения этих испытаний.

В случае необходимости организация должна идентифицировать продукцию, а также ее статус по отношению к требованиям мониторинга и измерений.

Еще одной функцией управления качеством, реализуемой в процессе производства и доведение продукции либо услуги до потребителя с тем составом свойств, который был заложен во время осуществления всех предшествующих процессов жизненного цикла (проектирование и разработка, закупки, производство)[40, с. 92].

В ГОСТ РФ ИСО серии 9000: 2001 не отражена функция мотивации. Мотивация - это деятельности организации. Повышение мотивации приводит к росту производительности труда и качества продукции. В связи с этим важную роль в процессе производства и обслуживания играет активизация мотивирующих факторов труда [7].

Кроме материальных стимулов могут использоваться и нематериальные формы заслуг сотрудника со стороны руководителя в присутствии всех членов коллектива, благодарность, стиль общения руководителя, перепроектирование работ и др.

Перепроектирование работ представляет собой формальную или неформальную. Одной из основных целей перепроектирования работы может быть повышение производительности и качества путем усиления мотивации работника.

Успешная реализация функций управления качеством в процессе производства и обслуживания зависит от влияния множества факторов, среди которых выделяют две группы[43, с. 156] :

1. Производственно-технологические факторы:

-технический уровень и уровень освоения основных производственных фондов;

-научно-технический уровень и уровень освоения технологических процессов;

-уровень механизации и автоматизации процессов производства и обслуживания;

-организацию системы технического контроля;

-качество сырья, материалов, комплектующих изделий, поступающих со стороны.

2. Социально-психологические факторы:

-уровень квалификации сотрудников, занятых в процессе производства и обслуживания;

-личная инициатива и творческое отношение к выполняемой работе со стороны персонала[32, с. 202].

Выделяют различные виды деятельности по поддержанию оборудования в надлежащем состоянии:

-техническое обслуживание — это комплекс операций по поддержанию работоспособности оборудования при использовании по транспортировке, при которых периодически повторяющиеся операции – осмотры, проверки на прочность и др., выполняются по заранее разработанному графику.

-плановые ремонты, которые по содержанию выполняемых работ и трудоемкости представляет собой часть производственного процесса, содержащую действия по изменению состояния предмета труда. Их отлаженность служит необходимым условием создания качественной продукции.

К важнейшим показателям, характеризующим качество технологического процесса, относятся:

-коэффициент точности технологической операции.

-коэффициент стабильности технологической операции, отражающий ее способность регулировок заданную точность за время обработки партии деталей с одной настройки оборудования.

-коэффициент надежности технологических операций[53, с. 47].

В настоящее время распространение получают подходы, позволяющие объединить все подходов является внедрение системы ТРМ (Total Productive Maintenance), которая зародилась в 1960-х гг. в Японии. Название можно перевести как обслуживание оборудования, позволяющее обеспечить его наивысшую эффективность на протяжении всего жизненного цикла продукции с участием всего персонала [36, с.97].

Данная система была сформирована на основе оригинальной концепции обеспечения непосредственно в процессе работы. В результате были приняты следующие решения:

-операторам, было вменено в обязанность не только использовать, оборудование, но и текущее обслуживание;

-на основе кружков качества была создана система поддержания в нормальном состоянии оборудования с помощью всего персонала.

Качественное улучшение состояния предприятия достигается при внедрении системы ТРМ за изменения двух факторов:

1) профессионального развития человека: операторы должны уметь самостоятельно производить ежедневное обслуживание оборудования, обслуживающий персонал — непрерывно поддерживать работоспособность высокотехнологичного оборудования, инженеры — проектировать оборудование, не требующее поддержания и ремонта;

2) усовершенствования оборудования: повышение эффективности использования имеющегося счет его непрерывного улучшения и проектирование нового с учетом полного жизненного цикла с последующим выводом его в кратчайшие сроки проектную мощность.

Таким образом, ТРМ предполагает рост эффективности производственной системы за счет ликвидации всех потерь, препятствующих

повышению эффективности работы человека и использования оборудования, энергии, сырья, инструментов[36, с.96].

Освоение ТРМ требует немалых усилий и времени – от 3 до 10 лет, поскольку изменение как мировоззрения и психологии отдельного работника, так и всей совокупности отношений между сотрудниками фирмы.

Среди других подходов можно выделить «систему 5 S». Данный подход был разработан еще в середине прошлого века в Японии. Смысл системы заключается в и образ мышления работника, воспитать в нем уважение к порядку и дисциплине. Но самоконтроль у работника появится не раньше, чем он привыкнет к каждодневному выполнению элементарных требований, подробно описанных методикой[36, с. 97].

Контроль является процесса управления качеством в организации. Контроль качества — это проверка соответствия продукции или процесса, от которого зависит ее качество, установленным требованиям [54, с. 35].

Контроль качества включает три основных этапа:

- получение первичной информации о фактическом состоянии объекта контроля, контролируемых и показателях его свойств;
- получение вторичной информации — сведений об отклонениях от заданных параметров сопоставления первичной информации с запланированными критериями, нормами и требованиями;
- подготовку информации для выработки соответствующих управленческих воздействий на объект, подвергавшийся контролю, с целью устранения или предотвращения в будущем подобных ситуаций.

Объектами контроля могут или процессы, влияющие на их качество. Средства контроля — это изделия и материалы. По положению в производственном процессе различают:

1. Контроль в процессе проектирования нового изделия.
2. Входной контроль на предприятие от поставщиков сырья, материалов, полуфабрикатов.
3. Контроль готовой продукции.

4. Анализ специальных процессов, объединяющий исследования и испытания, которые позволяют локализовать причины возникновения свойств продукции, не требованиям, определить возможность повышения характеристик качества и убедиться в том, что принятые корректирующие действия дали полный и длительный эффект [54, с. 64].

Эффективность контроля складывается из его результатов на различных этапах производственного процесса. Одним из видов контроля качества является контроль отклонения от требуемого уровня качества. Он будет исправлен еще до того, как будет выпущена дефектная продукция или продукция, не требованиям, а установленная на месте эксплуатации продукция будет обслужена таким образом, чтобы полностью удовлетворить требования потребителя к качеству [42, с. 98].

Технологические процессы обычно проверяются на способность производить продукцию в соответствии с установленными техническими условиями. В ходе такого, которые заметно влияют на качество. В процессе межоперационного контроля необходимо добиваться того, чтобы контролируемые за рамки технических условий или чтобы были сделаны соответствующие модификации или изменения [54; 97].

Выходной (приемочный) контроль - контроль качества готовой продукции. Этот вид контроля тесно связан с межоперационным, поскольку, чем эффективнее последний, тем меньше средств предприятию приходится вкладывать в выходного контроля. Для усиления технического контроля и испытаний, проводимых в процессе производства, используются две формы приемочного контроля готовой в зависимости от конкретного случая можно применить один из методов либо оба одновременно:

-приемочный контроль или испытание, подтверждающие соответствие единиц продукции или требованиям и другим характеристикам качества;

-проверку качества готовой к отправке продукции методом выборочного контроля из партии готовой продукции, проводимую как на непрерывной, так и на периодической основе.

Выходной контроль должен использоваться для обеспечения быстрой обратной связи с целью корректировки, как продукции, так и производственного процесса. Выявленные заинтересованных подразделений, устранены или исправлены, после чего продукция вновь подвергается или испытаниям. Приемочный контроль качества ориентирован на потребителя. Внимание, прежде всего, обращается на те характеристики, которые интересуют его больше остальных [58; 138].

1.2 Особенности системы управления качеством продукции на кондитерских фабриках

Традиционно сложилось мнение о том, что качество продукции отечественных кондитерских фабрик неизменно высокое. Однако конкуренция организовавшими производство на территории РФ, вынуждает уделять серьезное внимание вопросам управления качеством продукции.

В результате длительной работы российских фабрик в нерыночных условиях качество понималось производителем в отрыве от потребителя. Однако при ситуации предприятия не смогли быстро отреагировать и по-прежнему не ориентировались на целевой сегмент, не применяли адекватные методы продвижения товара - не учитывали требования потребителей при управлении качеством. Это привело к завоеванию иностранными производителями лидирующих позиций на рынке кондитерских изделий.

К настоящему предприятия частично восстановили приверженность потребителей и на современном этапе развития им необходимо удержать свои доли рынка и имидж производителя высококачественной продукции [57, с. 136].

В настоящее время лидерами кондитерского производства в России являются: концерн «в 1804 году, ОАО Московская кондитерская фабрика «Красный Октябрь», основанная в 1851 году и кондитерская фабрика «Рот

Фронт», основанная в 1826 году. Эти ведущие предприятия кондитерской отрасли объединилась в единый холдинг.

Наряду со старейшими отрасли в России на рынке представлена продукция и небольших фирм нового типа. Они возникли сравнительно недавно, в период начала в российской экономике в середине 90-х годов двадцатого века. Предприятия этой группы проводят нитевую политику и четко позиционируют свою деятельность в конкретном сегменте рынка кондитерской отрасли. К предприятиям этой группы можно отнести ООО «Одинцовская кондитерская фабрика» (торговая марка «А. Коркунов», фирма основана в 1999 г.), шоколад» (1996 г.), кондитерскую фабрику «Рузанна» (1998 г.), фабрику «Конфаэль» (основана в 2000 г.), «Натуральные продукты» , основана в 1994 г.. Многие «новые» фабрики удачно выявили сегментацию рынка и определили своего потенциального покупателя.

Следующая группа компаний, представленных на отечественном кондитерском рынке – это производства крупнейших зарубежных производителей. С 1992 г. швейцарский концерн «Нестле» стал проводить активную политику приобретения (крупнейшее из приобретений – это самарская шоколадная фабрика «Россия», а также кондитерские фабрики «Кондитер» (Самара), «Алтай» (Барнаул), «Камская» (Пермь).

В 1995 году американская компания «Марс» инвестировала в производство Ступинской кондитерской фабрики в Московской области 120 млн дол., а германская «Штольверк» в городе Покрове фабрики стоимостью 35 млн дол. (в настоящее время предприятие входит в состав американской ТНК «Крафт Фудс»). А Чудово Новгородской области построила кондитерскую фабрику.

Российский рынок стал привлекательным для производителей ближнего зарубежья, находится лидер украинского кондитерского рынка донецкая компания «Киев – Конти», которая поставляет в Россию почти половину своей продукции около 30 тыс. т. В целях повышения уровня конкурентоспособности своей продукции в России «Киев – Конти» активно

проводит модернизацию и переоборудование фабрик, осуществляет вложения в покупку и монтаж новых производственных линий, сертифицирует продукцию (компанией получен сертификат ISO 9001-2000). Кроме этого фирма приобрела российскую фабрику «Кондитер-Курск».

Более активную корпорация Roshen, которая специализируется на изготовлении карамели. В состав корпорации Roshen входят четыре кондитерские фабрики на Украине и одна в России (кондитерская фабрика «Ликонф», в городе Липецк), компания Roshen осуществляет в г. Брянске строительство нового производства карамели.

Неизбежность столкновения российских фабрик в конкурентной борьбе с ителями обуславливает необходимость решения проблем управления качеством кондитерских изделий. Среди которых следует выделить следующие:

- недостаточная ориентация процесса управления качеством на удовлетворение требований потребителей и укрепление стратегической позиции предприятия в долгосрочной законодательным требованиям);
- низкая эффективность и пригодность систем управления качеством, создаваемых на основе современных международных стандартов ISO серии 9000 без разработки стратегии управления качеством;
- отсутствие структурированных подходов к выбору методов управления качеством при их многообразии.

Для достижения и удержания высокого качества продукции требуется не только достоверная уровня качества продукции, но и умение комплексно решать проблемы в области качества. Уровень качества продукции зависит не только от сырья, ведения технологических процессов, но и от эффективного выполнения функций управления качеством (планирование качества по результатам, организация работ по обеспечению качества, контроль продукции и процессов выпуска продукции и др.). Поэтому необходимо создание на кондитерских предприятиях стратегии управления качеством продукции [59, с. 44].

Основные нормативные требования к кондитерской продукции определены нормативно - техническими документами, представленными в таблице 1.2.1.

Таблица 1.2.1 – Нормативно - технические документы, определяющие требования к кондитерской продукции

Обозначение НТД	Название НТД
СанПиН 2.3.2.560-96	Гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов
СанПиН 2.3.4.545-96	Производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий
ГОСТ 24901-89	Печенье общие технические условия
ГОСТ5900-73	Изделия кондитерские. Методы определения влаги и сухих веществ
ГОСТ5903-89	Изделия кондитерские. Методы определения сахара
ГОСТ5899-85	Изделия кондитерские. Методы определения массовой доли жира
ГОСТ 5898-87	Изделия кондитерские. Методы определения кислотности и щелочности.
ГОСТ5901-87	Изделия кондитерские Методы определения золы и металломагнитной примеси
ГОСТ10114-80	Изделия кондитерские мучные. Методы определения намокаемости.
ГОСТ7730-89	Пленка целлюлозная. Технические условия
ГОСТ8273-75	Бумага оберточная. Технические условия.
ГОСТ14192-96	Маркировка грузов
ГОСТ13357-87	Ящики досчатые для кондитерских изделий. Технология изготовления
ГОСТ13512-91	Ящики из гофрированного картона. Технические условия
ГОСТ5904-82	Изделия кондитерские. Правила приема, методы отбора и подготовки проб
ГОСТ5897-90	Изделия кондитерские. Методы определения органолептических показателей качества, размеров. Массы нетто и составляющих частей
ГОСТ2697-90	Сырье и продукты пищевые. Определение ртути
ГОСТ2697-90	Сырье и продукты пищевые. Метод определения мышьяка
ГОСТ26931-86	Сырье и продукты пищевые. Метод определения меди
ГОСТ26932-86	Сырье и продукты пищевые. Метод определения свинца
ГОСТ26933-86	Сырье и продукты пищевые. Метод определения кадмия
ГОСТ26934-86	Сырье и продукты пищевые. Метод определения цинка

Требования кондитерского рынка и определенные трудности производителей в создании качества обуславливают принципиальную важность для отечественных предприятий решения проблем формирования стратегии управления качеством.

В основе качества кондитерской продукции лежат положения федеральных законов, в том числе: «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»[1], «О качестве и безопасности пищевых продуктов»[3], «О защите прав потребителей»[2], «Об обеспечении единства измерений»[4], действующие на кондитерскую продукцию, а также ряд документов, устанавливающих требования гигиенической безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья

Кроме этих документов Государственная дума РФ одобрила в первом чтении в ходе заседания 3 сентября 2008 года «Технический регламент на кондитерскую продукцию». Регламентом даются определения понятий кондитерская продукция, кондитерское изделие, кондитерский полуфабрикат[6].

Кондитерские изделия подразделяются на 4 группы:

1. -шоколад,
2. -какао,
3. -сахаристые кондитерские изделия,
4. -мучные кондитерские изделия, при этом дается определение каждой группы.

Техрегламентом, в частности, определяется, что шоколад – кондитерское изделие, менее 35% сухих веществ какао-продуктов, в том числе не менее 18% какао – масла и не менее 14% сухих обезжиренных веществ какао-продуктов[6].

Документом устанавливается, что при производстве шоколада разрешается использовать, не изменяя минимального количества какао-масла, до 5% к общему -масла и (или) его улучшителей. Регламентом определяются основные разновидности шоколада и устанавливается их состав.

Законопроект устанавливает требования, обеспечивающие безопасность и предупреждающие действия, вводящие в заблуждение потребителей при производстве и обороте кондитерской продукции.

Техрегламент содержит перечень объектов технического регулирования, в, производстве, идентификации, упаковке, маркировке, хранению, перевозке, реализации, утилизации [6].

Значения показателей безопасности кондитерской продукции, установленные в и нормативам, а в случае для скоропортящейся продукции ужесточены по микробиологическим показателям, что снижает степень риска при потреблении такой продукции. Данным проектом, предусматривается установление основных требований к перевозке кондитерской продукции (статья 15).

Одним из требований к перевозке является то, что при перевозке скоропортящейся кондитерской продукции должен обеспечиваться температурный режим от 2 до 6 градусов Цельсия, а транспортные средства должны быть контроля и регистрации температурных режимов (в отношении контейнеров такое требование проектом не устанавливается).

При этом под скоропортящейся кондитерской продукцией понимается продукция, для обеспечения соответствия требований рассматриваемого федерального закона к срока годности требуется температура хранения от 2 до 6 градусов Цельсия.

Кроме этого в сфере кондитерской промышленности применяются стандарты менеджмента качества международной организации по стандартизации ИСО.

ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 устанавливает требования к СМК и направлен на результативность СМК при выполнении требований потребителей, на создание уверенности у потребителя, что продукция имеет необходимый уровень качества [7].

Целью разработки системы качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2001 является сертификация СМК, чтобы предъявить потребителям сертификат соответствия на эту систему.

ГОСТ РФ ИСО 9004 – 2001[8] рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых, преследуя цель постоянного

улучшения деятельности, желает выйти за рамки ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001[7], ГОСТ Р ИСО 22000 – стандарт качества на предприятии.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 22000 содержит в себе общие рекомендации, которые очень удобно использовать во время применения ИСО 22000[18].

Для того чтобы разработать и внедрить на кондитерском производстве систему может привлекать внешние незаинтересованные организации. Это может быть осуществлено, если эти организации могут гарантировать разработку, внедрение, контроль, а также поддержание на приемлемом уровне и актуализацию практически всех выполняемых процессов в соответствии с требованиями ГОСТ РФ ИСО 22000[18].

Кроме того, ГОСТ ИСО 22000 предоставляет возможность каждой организации комбинацию программы, которая была разработана и внедрена в другой организации. В большинстве случаев такое положение касается небольших или слаборазвитых компаний.

При разработке и внедрении ГОСТ РФ ИСО 22000 кондитерское предприятие обязано применять документы, имеющие внешнее происхождение, чтобы обеспечить максимальную безопасность пищевой продукции во время вида производственной деятельности, например, для удовлетворения обязательных и юридических требований, и требований конечных потребителей.

Если на кондитерском предприятии применяется разработанная внешней стороной система ГОСТ РФ ИСО 22000, то это подлежит обязательному документам должны быть включены в документацию общей системы управления качеством и безопасностью кондитерской продукции[18].

В том случае, когда в ГОСТ РФ ИСО 22000 содержится ссылка на соответствующим образом как часть общей системы менеджмента компании по обеспечению безопасности продовольственных товаров[18].

В большинстве случаев в такую документацию включаются технологические и нормативные документы на кондитерскую продукцию, а

также планы ХАССП. Также могут быть включены документы по разработке рабочих процессов, включая контракты на проведение внешней стороной каких – либо действий.

Документы по ГОСТ РФ ИСО 22000, которые используются в организации, должны быть доступны для предъявления контролирующим органам в любое на бумаге. Очень важно сохранять соответствующие записи в течение всего указанного периода времени, а также в полностью контролируемых условиях. После того, как будет рассмотрена информация о намеченном применении своих продовольственных товаров и планируемом сроке их годности, организация должна будет обосновать свое решение применительно к хранимым записям.

Применение на производстве ГОСТ РФ ИСО 22000 накладывает на руководителей групп некоторые обязанности. Основным звеном в системе менеджмента пищевой продукции является руководитель группы безопасности. Он должен являться сотрудником предприятия, и обязан быть в курсе возможных проблем в плане обеспечения безопасности продукции. В том случае, если у руководителя обязанности в компании, то они ни в коем случае не должны препятствовать выполнению его функций по обеспечению качественной и безопасной продовольственной продукции[18].

Руководитель такой группы обязан обладать знаниями систем менеджмента качества и применения принципов ГОСТ РФ ИСО 22000 и ХАССП, так как в сферу его входит взаимодействие с внешними сторонами, относительно менеджмента качества.

Имеются международные системы сертификации, где возможна сертификация кондитерских изделий, например, ХАССП (от английского Hazard Analysis and Critical Control Points). История этой системы сертификации относится к продуктам для американских астронавтов. Для этого производится отслеживание безопасности на каждом этапе производства, т.е. применяется процедура предупреждающей безопасности[18].

Система ХАССП получила всемирное признание. В России возможна сертификация кондитерских изделий в этой системе. Для этого необходимо аккредитован Госстандартом РФ в системе добровольной сертификации ХАССП.

Сертификат ХАССП – лучшее средство повышения качества продукции. ХАССП – это система, которая призвана управлять безопасностью пищевых она на предотвращении рисков при выпуске продовольственной продукции.

Сертификат ХАССП является подтверждением того, что существующая на предприятии система безопасности продуктов прошла оценку по и полностью им соответствует.

Сертификат, который обычно выдается незаинтересованной третьей стороной (каким-либо аккредитованным органом), должен демонстрировать конечным продукции внедренную на предприятии систему управления и контроля, которая гарантирует высокое качество и безопасность выпускаемых товаров[18].

Система менеджмента безопасности пищевой продукции ХАССП создавалась для того, чтобы обеспечить системный подход к анализу процесса выпуска к потребителю могут попасть продукты питания, опасные для здоровья. Следовательно, такая практика является отличным инструментом, призванным обеспечить высокое качество, а сертификат ХАССП подтверждает его.

Процесс получения сертификата ХАССП мало, чем отличается от получения сертификата ИСО 9000. Следует отметить, что проведение аудиторской проверки осуществляться как некоторая часть проверки для получения сертификата ISO. В таком случае организация получает отдельный сертификат ХАССП.

Если провести сравнение между объемом проводимых проверок, то придется констатировать, что проверка для получения сертификата ХАССП в

некоторых случаях имеет охват больший, чем при проверке по ИСО 9000[58].

Аудиторская проверка в большинстве случаев осуществляется одним человеком или несколькими (группой проверяющих), которые обладают достаточными в отношении тех материалов, с которыми компания или предприятие осуществляют свою производственную деятельность. Зачастую в группах проверки требуется присутствие микробиолога.

Режим работы для получения сертификата и построения общей работы системы менеджмента ХАССП определяется следующим образом: проводится анализ продукции на предприятии, на каждом этапе проводится обучение, определяются временные рамки для разработки производственной документации, проводятся консультации и проверка документов.

Все обучающие программы должны соответствовать мировым образцам, и строятся таким образом, чтобы будущие специалисты смогли не только их прослушать с передовым международным опытом осуществления управлением качеством продуктов питания.

Сертификат ХАССП – это, по сути, международный стандарт, который устанавливает правила и управления, направленным на повышение качества и безопасности кондитерских изделий.

Основное направление работы ХАССП состоит в осуществлении контроля за теми, которые определяются как критические при выпуске пищевых продуктов. Следовательно, ХАССП является сертификатом экологической безопасности[70].

Введение на кондитерском производстве системы ХАССП означает, что руководство контроля за вероятными опасностями, могущими возникнуть на любом этапе жизненного цикла продукции, начиная с начала производства и оканчивая конечным потребителем. Такая деятельность более эффективна, поскольку снижает риск попадания на рынок некачественной продукции.

На большинство кондитерской продукции имеются ГОСТ, а на некоторую требуется составление и утверждение Технических условий. Сертификация компонентов нормативным документам, подтверждает предъявляемые ими требования качества и безопасности.

До начала 2010 года данная сертификация была обязательной с получением сертификата списки товаров для обязательной сертификации, на кондитерскую продукцию, обязательно получение декларации о соответствии[72, с. 95].

Сертификация кондитерских изделий регулируется нормативным документом «Порядок сертификации кондитерских изделий». В соответствии с ним осуществляется проверка:

- на микотоксины;
- показателей микробиологии;
- на сернистую кислоту.

Набор таких показателей зависит от конкретной группы, к которой принадлежит исследуемое кондитерское изделие. Сертификация кондитерских изделий начинается с идентификации продукции и компонентов, в него или иной группе продукции, а значит - определение того нормативного документа, на соответствие требований которому следует выполнять проверку качества и безопасности[72].

Для реализации кондитерской продукции на российском рынке тара и упаковочные материалы также должны пройти сертификацию на соответствие требованиям нормативов.

Если кондитерская продукция подвергалась длительному хранению, то, возможно, с целью исключения нарушения требований безопасности продукции, выходящей на рынок, в связи с возможными нарушениями правил ее хранения.

Сертификация кондитерских изделий – процедура сложная и может занимать довольно длительное время.

Выводы по первому разделу:

Важным показателем деятельности предприятий является качество продукции. Качество продукции – это совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность к потреблению, ее способность удовлетворять своему вещи, изделию, виду продукции присущи свои особые свойства, характеризующие их качество.

Чтобы управлять качеством выпускаемой продукции, необходимо его оценивать. Стандарт устанавливает и регламентирует показатели качества любого вида продукции. Качество изделия формируется на всех этапах его создания.

Важнейшей целью любой организации в настоящее время является достижение такого уровня конкурентоспособности, который позволяет не только уверенно чувствовать себя на рынке, но и с оптимизмом смотреть в будущее. и отношение к организации со стороны общества и персонала самой организации.

ГОСТ РФ ИСО 9001: 2001 устанавливает требования к СМК и направлен на результативность СМК при выполнении требований потребителей, на создание уверенности у потребителя, что продукция имеет необходимый уровень качества.

РАЗДЕЛ II СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ЗАО «КОНДИТЕРСКАЯ ФАБРИКА «СЛАВЯНКА»

2.1 Организационно–экономическая характеристика ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка»

ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» - одно из старейших предприятий кондитерской отрасли в стране, которое работает более 80 лет. Старооскольское кондитерское объединение ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» основано в 1932 г. Основателями кондитерского производства в Старом Осколе является семья Дьяковых, которые в начале XIX века выпекали пряники из овсяной и пшеничной муки с глазурью, затем освоили выпуск конфет «Раковые шейки», ирис, джем, мармелад.

В 60-е годы фабрика была вынуждена прекратить выпуск мучнистых кондитерских изделий.

С 1970 года и до современной реконструкции фабрики ассортимент выпускаемых изделий увеличился до 150 наименований. Существенно вырос выпуск продукции, расфасованной в художественные коробки.

В 1981 году решается вопрос об очередной реконструкции фабрики, выделяются средства на строительство корпусов и приобретение оборудования.

Первой продукцией обновленной фабрики стал ирис «Золотой ключик»,

После реконструкции к 1990 году мощность кондитерской фабрики «Славянка» составила около 15 000 тонн в год.

Реконструкция сооружений и цехов, постоянное техническое перевооружение и приобретение новых автоматизированных линий по выработке позволили кондитерской фабрике «Славянка» развиваться и дальше.

ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» является закрытым акционерным обществом и признается коммерческой организацией,

уставный капитал которой разделен на определенное число акций, удостоверяющих обязательственные права участников общества (акционеров) по обществу. Место нахождения юридического лица: Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Октябрьская, д. 20.

Общество является юридическим лицом и свою хозяйственную и иную деятельность организует на основании действующего законодательства Российской Федерации и Устава. Акционеры не могут отчуждать акции. Общества без на дополнительно выпускаемые им акции в порядке и с учетом требований Закона и других правовых актов.

Учредителями ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» являются юридические и физические лица России.

Общее количество акционеров на 2014 год – 379 акционера. Акционеры (участники общества «ГПК»), Российская Федерация, г. Старый Оскол, проспект Metallургов 6. Доля в уставном капитале эмитента составляет 74.82 % .

Уставный капитал общества составляется из номинальной стоимости акций общества, приобретенных акционерами. Номинальная стоимость всех обыкновенных акций общества является одинаковой. Уставный капитал Общества составляет капитал разделен на обыкновенные именные акции в количестве 148570 штук номинальной стоимостью 701 рубль (семьсот один рубль) каждая. Все акции выпущены в бездокументарной форме. Уставный капитал Общества оплачен в размере 100%.

Принципиальная структура аппарата управления ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» представляет собой линейно-функциональную модель управления.

Организационно-управленческая структура предприятия показана на рисунке 2.1.1.

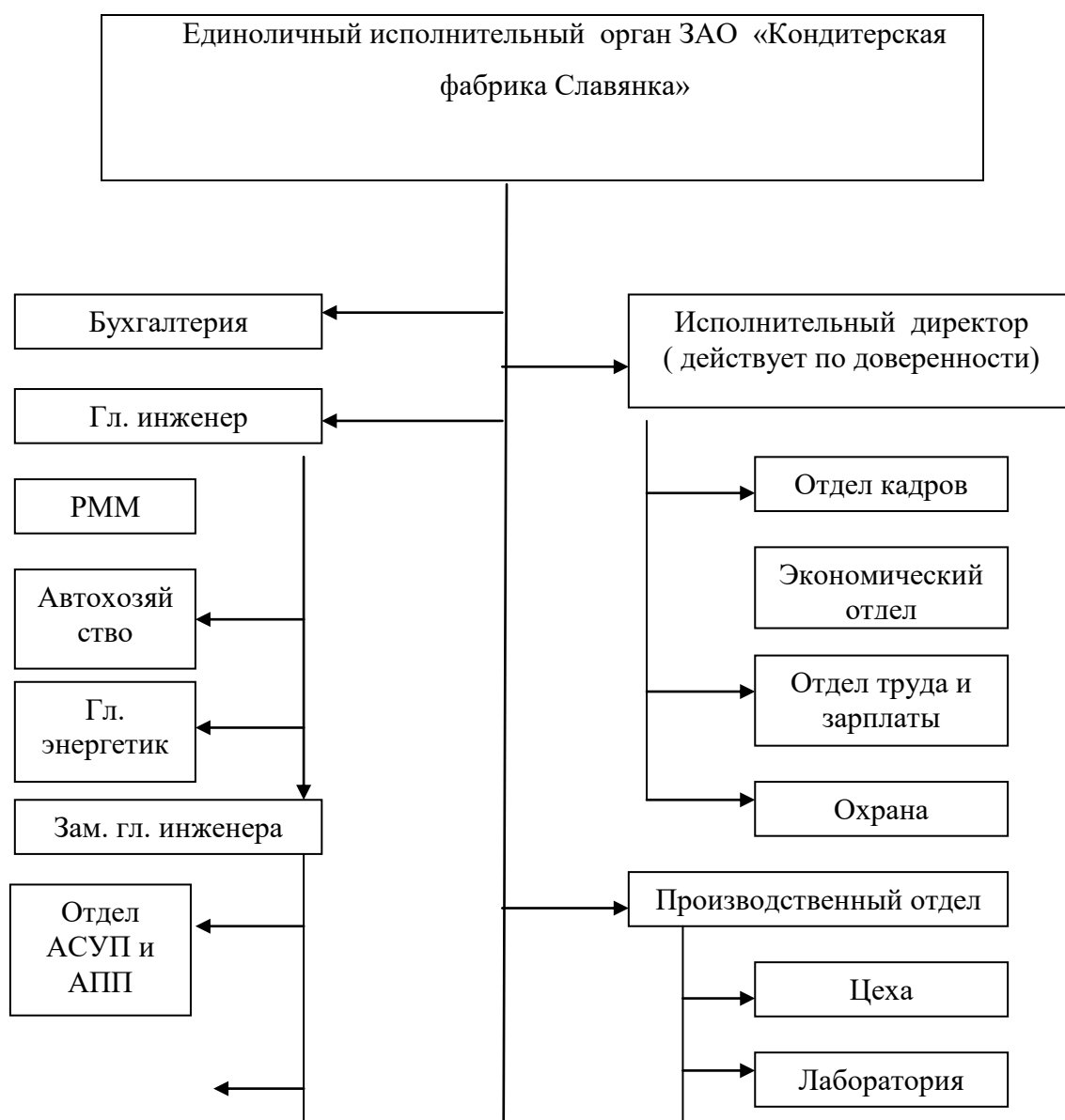
Производственная структура включает основное и вспомогательное производства. В основном производстве предприятия вырабатывается продукция, определяющая основное назначение и вид деятельности

предприятия; характеризуется наличием предметно-специализированных основных цехов. цех, розничный цех, карамельный цех, шоколадный цех, полиграфический цех.

В состав вспомогательного производства входят ремонтно-механический цех, энергетическое хозяйство, котельная, холодильная станция.

Данные Технико-экономических показателей работы концерна приведены в таблице 2.1.1.

За период 2014-2016 гг. возросли издержки на оплату труда и ВСХ на 16,9%, что было существенным образом связано с инфляцией. Средняя заработная плата и составила 11984 руб. Производительность труда ППП возросла на 14,4%. Валовая и чистая прибыли возросли на 5,9% и 2,1% соответственно. Рентабельность производства в 2016 г. снизилась на 9,4% и составила 17,5%.



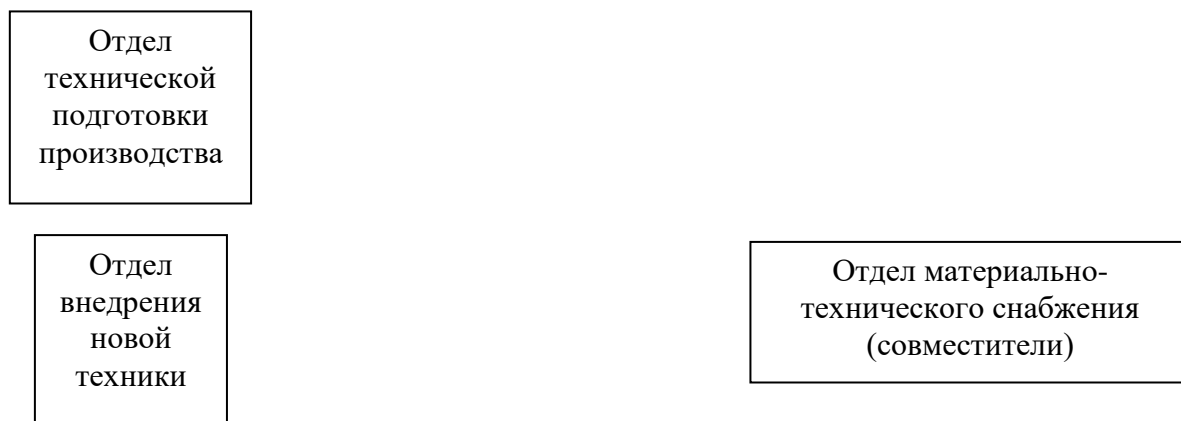


Рисунок 2.1.1 – Организационно-управленческая структура ЗАО «Славянка»

Основными видами деятельности ОАО «Кондитерская фабрика «Славянка» являются:

- разработка новых видов кондитерских изделий, новых технологий их производства, реализация ноу-хау в области кондитерского производства;
- общество выполняет государственные мероприятия по мобилизационной подготовке в соответствии с действующими законодательством и нормативными актами правительства Белгородской области;
- внешнеэкономическая деятельность во всех предусмотренных действующим законодательством формах.

2.2 Анализ системы управления качеством продукции на предприятии

Рассмотрим функции систем управления качеством на предприятии ЗАО «Славянка»:

- 1) макрофункции – выработка миссии (парадигмы, идеологии) существования и развития системы, разработка дерева целей системы управления и критериев их достижения, выработка общей политики

поведения системы, разработка структуры системы управления и направлений ее развития, определение функций и иерархии подсистем, обеспечение целостности кадрового потенциала, особенно методы отбора и ротации высшего менеджмента и т.д.;

2) общие функции управления – предварительное управление (планирование и прогнозирование конкретных параметров системы), оперативное управление (организация, мотивация, координация и регулирование) и заключительное управление или обратная связь (контроль, учет, анализ);

3) частные функции управления – управление работами по планированию и прогнозированию анализа и т.д.

На предприятии ЗАО «Славянка» функции управления тесно связаны со спецификой предприятия и основными сферами его деятельности (общее управление, финансовое управление, производство, маркетинг, управление качеством). Конкретные функции, связанные с организацией управления качеством на крупном предприятии, представлены на рисунке 2.2.1.



Рисунок 2.2.1 – Служба управления качеством

ЗАО «Славянка» выпускает широкий ассортимент продукции, что затрудняет проведение анализа выполнения плана по ассортименту в разрезе всех видов производимой продукции.

К первым относятся конъюнктура рынка, изменение спроса на отдельные виды продукции, состояние материально-технического обеспечения, несвоевременный ввод в эксплуатацию производственных мощностей предприятия.

Ко вторым недостатки в организации производства, и плохое техническое состояние оборудования, простои, аварии, недостаток электроэнергии.

Важным показателем деятельности кондитерских предприятий является качество продукции. Ее повышение обеспечивает экономию не только Высокий уровень качества продукции способствует повышению спроса на нее и увеличению суммы прибыли не только за счет объема продажи, но и за счет более высоких цен.

С 2002 года в России введена обязательная сертификация продукции по определенному перечню, утвержденному Госстандартом. Сертификация проходит только по параметрам безопасности.

На каждое изделие, прошедшее сертификацию выдается сертификат соответствия, который подтверждает то, что изделие отвечает определенным параметрам,. Технические условия утверждаются в органах Госстандарта, согласовываются СЭС, органами охраны труда и основным заказчиком. В составе ЗАО «Славянка» имеется испытательный центр, который аккредитован в системе РОСС с производства технологического оборудования для перерабатывающих отраслей промышленного комплекса.

Далее рассмотрим планирование качества продукции на предприятии ЗАО «Славянка»

В перечень главных задач планирования повышения качества продукции в ЗАО «Славянка» входят:

- обеспечение выпуска продукции с максимальным соответствием ее свойств существующим и перспективным потребностям рынка;
- достижение и превышение технического уровня и качества лучших отечественных и зарубежных образцов;
- установление заданий по повышению качества продукции с точки зрения их ресурсного обеспечения и запросов потребителей;
- совершенствование продукции путем оптимизации ее типа размерного ряда;
- увеличение выпуска сертифицированной продукции;
- улучшение отдельных потребительских свойств уже выпускаемой продукции (надежности, долговечности, экономичности и др.);
- своевременная производства или снятие с производства морально устаревшей и неконкурентоспособной продукции;
- обеспечение строгого соблюдения требований стандартов, технических условий и другой нормативной документации, своевременное внедрение вновь разработанных и устаревших стандартов;
- разработка и реализация конкретных мероприятий, обеспечивающих достижение заданного уровня качества;
- увеличение экономической эффективности производства и использование продукции улучшенного качества.

Предметом продукции в ЗАО «Славянка» являются в конечном итоге различные мероприятия и показатели, отражающие как отдельные свойства продукции, так и разнообразные характеристики системы и процессов управления качеством. Эти отражение в конкретных заданиях по улучшению качества продукции, в планах научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, обеспечения, внедрения систем управления качеством, технического развития предприятия, подготовки кадров и т. д.

Политика предприятия должна быть изначально нацелена на высокое качество продукции. Однако его противоположностью, может возникнуть на любом предприятии. Его необходимо учитывать.

Брак может быть обнаружен на самом предприятии-производителе продукции и за его пределами. Проявившийся или в процессе использования продукции брак, свидетельствует как о плохом ее качестве, так и о качестве работы предприятия.

Появление рекламаций наносит производителю не только материальный, но и моральный ущерб, сказываясь на его репутации.

При анализе брака рассчитывают абсолютные и относительные показатели.

Абсолютный размер собой сумму затрат на окончательно забракованные изделия и расходов на исправление исправимого брака.

Абсолютный размер потерь от брака получают вычитанием из абсолютного размера брака использования, суммы удержаний с лиц-виновников брака и суммы взысканий с поставщиков за поставку некачественных материалов.

Как правило, абсолютный брак и абсолютные потери брака – относительные показатели размера брака и потерь от брака рассчитывают процентным отношением абсолютного размера брака или потерь от брака соответственно к производственной себестоимости товарной продукции. Основной причиной брака явилась поставка некачественного сырья и некачественная работа служащего персонала, занятого в изготовлении продукции. В отчетном году, основываясь на опыте предыдущего периода, наше предприятие ужесточила контроль за процессом производства и повысила материальную ответственность работников за брак, предусматривающая компенсацию в случае их низкого качества, которая и позволила сократить абсолютный размер потерь от брака на $(1349000 - 442850) = 906150$ тыс. руб.

Руководство предприятия должно следить за качественным подбором более квалифицированного персонала, т. к. на нашем предприятии большая текучесть кадров, необходимо упорядочить работу постоянного персонала, это позволит улучшить качество произведенного товара. Также необходимо заменить или заключить дополнительный договор с поставщиками о наличии брака.

Оценка документации по управлению качеством на ЗАО «Славянка» и оценка качества, данная работниками лаборатории качества, позволяют сделать вывод о том, что никакой системы качества с позиции современных представлений о качестве на предприятии нет. Есть четко отлаженный механизм контроля соответствия-несоответствия определенному ГОСТу.

Для этого ведется статистический учет и контроль качества, что, в принципе, не ново в данных промежуточного контроля, т.е. стадию инспекционного контроля. За ней следует стадия статистического учета производства и технологии: регистрация данных контроля процесса; повседневная информация о применяемых данных контроля оборудования; патенты; сбыт продукции. Последние стадии - управление и делопроизводство; финансовые операции.

Однако мировой опыт уже давно впереди того механизма, что действует на ЗАО «КФ «Славянка».

Выявлением требований рынка занимается служба маркетинга. Ее роль состоит в определении потребностей в продукции, рыночном спросе, требований потребителя, оценки стоимости и сроков производства.

В ходе исследования рынка кондитерских изделий России службой маркетинга кондитерских изделий за несколько лет увеличился в несколько раз.

Качество кондитерских изделий, особенно импортного производства, за это время значительно ухудшилось, например, в 2014 году было забраковано и снижено в сортности (в % к общему объему

проинспектированных товаров) 15,9% отечественной продукции и 6,1% импортной, а в 2016 году - 17,1% и 21,4% соответственно.

Многие эксперты и трейдеры рынка прогнозируют улучшение качества кондитерских изделий, особенно отечественного производства, уже сейчас можно видеть, выбор на отечественной кондитерской продукции не без оснований. Также растет маркетинговая активность производителей кондитерских изделий. А в дальнейшем, с ростом качества продукции и ассортиментного ряда конкуренция на рынке будет обостряться, и производители будут активно использовать маркетинговые инструменты в своей деятельности, но и работать над повышением качества маркетинговых стратегий производства, управления и продвижения своей продукции.

В ходе анализа рынка кондитерских изделий было установлено (рисунок 2.2.2), что вкусовые качества и стоимость кондитерских изделий - основные факторы, определяющие решение покупателя. Причем в большинстве случаев, не зависимо от уровня дохода, каждый потребитель отдает предпочтение не дешевым товарам, а ищет оптимальное сочетание цены и качества. Цена же в этом случае является не ведущим критерием, а финансовым ограничителем.



Рисунок 2.2.2 – Анализ рынка кондитерских изделий

Сравнивая интегральные оценки факторов выбора разных видов кондитерских изделий, можно отметить следующие характерные моменты:

- компания-производитель обладает меньшей значимостью при выборе печенья и вафель;
- состав продукта несколько больше учитывается при покупке ириса;
- при покупке ириса и мармелада потребители в меньшей степени, чем при покупке других видов кондитерских изделий, руководствуются ценовыми характеристиками;
- наибольшей избирательностью отличаются конечные потребители в отношении наборов шоколадных конфет, их требования к этой группе выше по всем предложенным критериям.

Активно ведется работа по участию в различных конкурсах и, как результат, получены есть работа над престижем фирмы. Для участия в международно-техническом сотрудничестве и международной торговле, содействия потребителя в компетентном выборе продукции товар сертифицируется. Это потребителя от недобросовестности производителя, контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья, а также для подтверждения своих показателей качества.

На протяжении всего периода существования ЗАО «Славянка» ассоциируется с хорошим производителем. Однако не вся продукция соответствует понятию «качественный продукт». Дело не в том, что фабрика неконкурентоспособная, а в устаревшей системе контроля за качеством. К последней уже привыкли привычка мешает рационально взглянуть на разлад в старом механизме.

На наш взгляд, недооценен экономический аспект качества. В службе бухгалтерского учета калькулируются затраты лишь на оборудование, сырье, рабочую силу. Но это лишь малая толика того, что должно быть учтено в

графе «затраты на качество». В ней еще должны быть учтены затраты на переделку, повторную обработку, брак, повторные испытания и др.

Подводя черту в критическом анализе действующей системы управления качеством, , эффективный рычаг материальной ответственности работников, виновных в полученном браке; и недостатках – отсутствие четкой системы управления качеством с опорой на мировой опыт, неадекватность службы маркетинга на всех этапах жизненного цикла продукта, отсутствие правильной калькуляции затрат на качество.

Причины брака:

- конъюнктура рынка, изменение спроса на отдельные виды продукции, состояние обеспечения, несвоевременный ввод в эксплуатацию производственных мощностей предприятия.

- недостатки в организации производства, и плохое техническое состояние оборудования, простои, аварии, недостаток электроэнергии.

Выводы по второму разделу:

- план производства выполнен только на 84,8% за IV квартал 2016 года.
- требуется принять меры по сокращению абсолютного размера потерь от брака. Основной причиной брака явилась поставки некачественного сырья и некачественная работа служащего персонала, занятого в изготовлении продукции;
- необходимо улучшение качества кондитерских изделий;
- требуется повышение качества маркетинговых стратегий производства, управления и продвижения продукции.

2.3 Мероприятия по совершенствованию качества продукции фабрики

Предлагаются использовать в системе менеджмента качества кондитерской продукции четыре важнейших направления повышения качества на основе стратегии инноваций кондитерской фабрики:

- повышение качества и конкурентоспособности кондитерской продукции;
- внедрение инновационных технологий и высокопроизводительного оборудования для обеспечения высокого качества;
- с- внедрение механизма валидации и верификации процессов а управлении кондитерским производством.

Анализ деятельности кондитерской фабрики «Славянка» дал возможность сформировать структурно-функциональную схему, отражающую качества продукции на основе инновационного развития кондитерского предприятия, (рис. 2.3.1). Мероприятия по совершенствованию качества:

1. Предлагается использовать структурно-функциональную схему стратегических качества продукции на основе инновационного развития кондитерского предприятия.

2. Совершенствование стадии технологической системы приготовления шоколада.

3. Совершенствование стандартов системы менеджмента качества:

- Разработка политики в области качества и безопасности пищевой продукции;
- Санитарная обработка оборудования, инвентаря и тары;
- Маркировка пищевых продуктов;
- Предупреждение попадания посторонних предметов в продукции;
- Уборка санитарно-бытовых помещений;
- Требования к воде на предприятии;
- Работа с продукцией, возвращенной по жалобе.

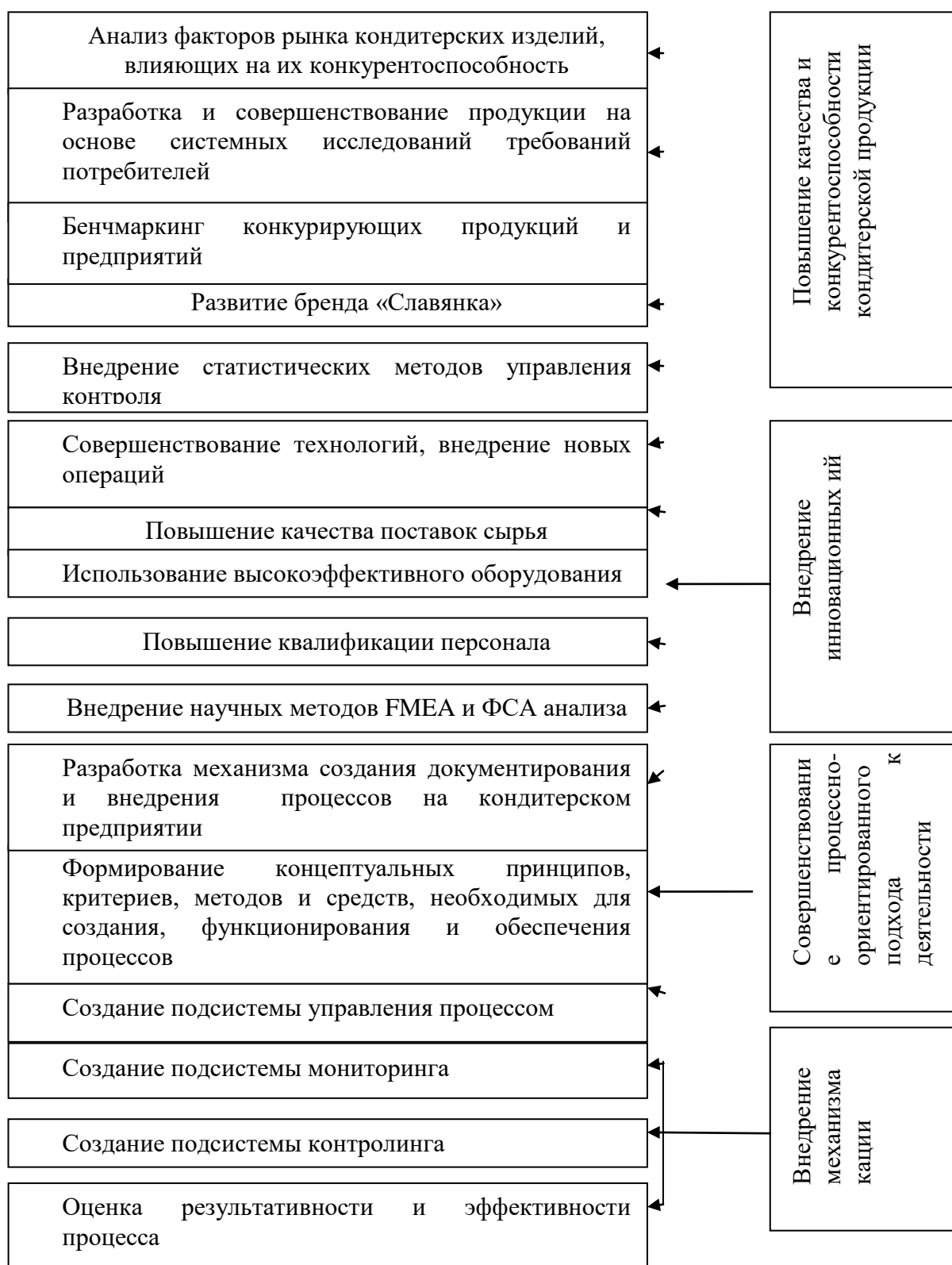


Рисунок 2.3.1- Структурно-функциональная схема стратегических направлений повышения качества продукции на основе инновационного развития кондитерских предприятий

4. Увеличение периодичности контроля за технологическим процессом производства.

Предлагается увеличить периодичность контроля по следующим точкам контроля технологических процессов:

Точки контроля технологического процесса «Производство шоколадных конфет типа «Ассорти»:

Измельчение на двухвалковой мельнице; Измельчение на пятивалковой мельнице;

-Приготовление начинок - Измельчение на двухвалковой мельнице предварительной смеси; приготовление универсальной начинки в шариковой мельнице; приготовление начинок в темперующем сборнике (для контроля «Ассорти «Славянка», «Царства Нептуна»);

Приготовление начинок в миксере (для конфет на линии «Авема»);

Производство шоколадных конфет типа «Ассорти»- шоколадная масса, формы, готовое изделие, завертка и маркировка, проверка на металлические примеси, проверка на микроклимат- отливка и завертка.

Точки контроля технологического процесса «Производство шоколадных масс»:

-Конширование;

Разводка шоколадной массы.

Точки контроля технологического процесса «Производство жевательного мармелада»:

-Сырье, поступающее в цех;

-Приготовление рецептурной смеси;

-Уваривание рецептурной смеси (начинка);

-Сбивание уваренной смеси;

-Дозировка вкусоароматических компонентов;

-Отливка массы;

-Выстой-ка корпусов;

-Обеспудривание корпусов;

-Обсыпка сахаром;

Точки контроля технологического процесса «Производство пралиновых конфет»:

-Сырье, поступающее в цех;

-Измельчение на двухвалковой мельнице предварительной смеси;

-Измельчение на пятивалковой мельнице;

-Темперирования массы;

-Завертка и фасовка;

-Упаковка и маркировка;

-В местах установки магнитов;

Микроклимат по участку приготовления пралине и участку завертки

5. Увеличить ответственность персонала за контроль качества на основе совершенствования показателей премирования за качество технологического процесса на основе материального стимулирования.

Рассмотрим предлагаемую продукцию на основе инновационного развития кондитерских предприятий, которая включает в себя следующие направления: Повышение качества и конкурентоспособности кондитерской продукции; Внедрение инновационных технологий; Совершенствование процессно-; Совершенствование процессно-ориентированного подхода к деятельности; Внедрение механизма валидации и верификации процессов. При исследовании возможностей кондитерского фабрики «Славянка» был использован современный инструментарий менеджмента качества, а именно: причинно – следственная диаграмма Исикавы и SWOT- анализ.

Разработанная причинно – следственная то позволило при проведении SWOT-анализа составить целостную картину деятельности кондитерского предприятия, его слабые и сильные стороны, возможности и опасности, которые могут перерасти в неуправляемые риски.

Для проведения исследований на базе SWOT-анализа была создана экспертная комиссия фабрики «Славянка», куда вошли представители маркетинговой службы, лаборатории, производства, подразделения качества

и технологической службы. Оценка показателей осуществлялась по порядковой шкале 0 → 0,5 балла, причем комиссия пришла к выводу, что показатели, получившие менее 0,1 балла, не SWOT-анализа. В эту матрицу занесены средние баллы результатов оценки комиссии, округленные до десятых долей. На следующем этапе был проведен сопоставительный анализ показателей SWOT-матрицы (табл. 3.3.3).

Таблица 2.3.3- Матрица результатов сопоставления SWOT-анализа кондитерского предприятия

		Показатели сильных сторон				Показатели слабых сторон			
		1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.
Показатели возможностей	3.1.	0,12	0,09	0,06	0,03	0,06	0,03	0,03	0,03
	3.2.	0,16	0,12	0,08	0,04	0,08	0,04	0,04	0,04
	3.3.	0,12	0,09	0,06	0,03	0,06	0,03	0,03	0,03
	3.4.	0,04	0,03	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
Показатели опасностей	4.1.	0,08	0,06	0,04	0,02	0,04	0,02	0,02	0,02
	4.2.	0,12	0,09	0,06	0,03	0,06	0,03	0,03	0,03
	4.3.	0,04	0,03	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
	4.4.	0,04	0,03	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01

Проведено сравнение сильных сторон – возможностей, сильных сторон – опасностей, слабых сторон – возможностей и слабых сторон – опасностей и построена матрица результатов сопоставления,

В результате выявлены пути развития кондитерского предприятия, к важнейшим из которых отнесены:

- высокое и стабильное качество продукции является основой для расширения ассортимента и, а также предполагает увеличение уровня продаж; кроме того, этому способствует известность бренда «Славянка»;

- высокая концентрация снижение спроса на высококачественную продукцию класса «Премиум», что требует расширения региональных связей, и направления большей части продукции в регионы;

- качество продукции за счет внедрения процессного подхода в системе СМК и его жесткого и неукоснительного контроля на предприятии.

Для обеспечения качества идентифицируют точки контроля качества, для которых определяются контролируемые параметры, а также критические пределы и их изменения, которые прописываются в стандарте СМК предприятия.

Процесс мониторинга процесса СМК включает определение периодичности сбора информации, ее регистрацию, накопление и систематизацию и, методов с целью выявления динамики и возможностей регулирования процесса.

Предлагается по разработанной методологии формирования процесса

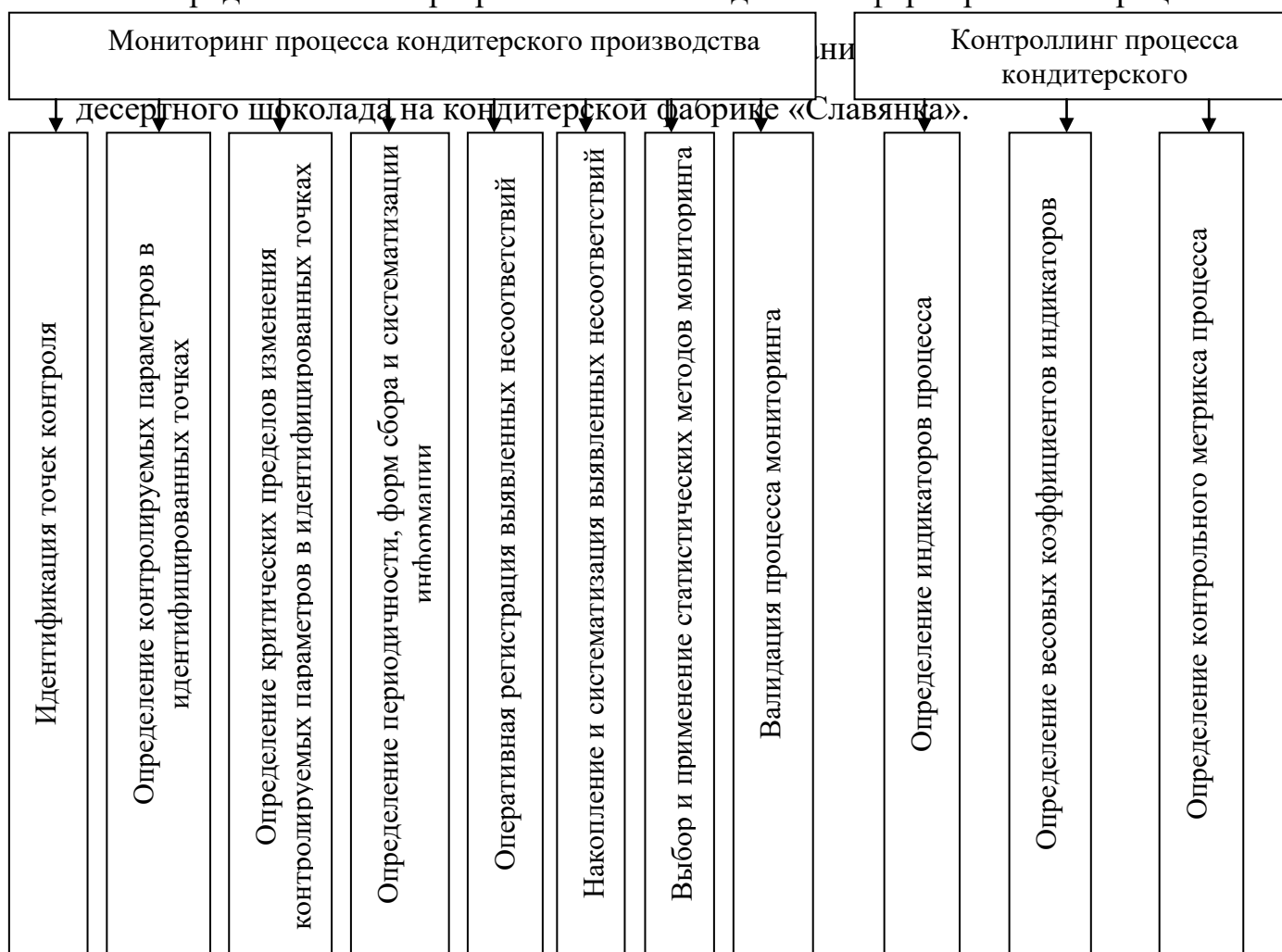


Рисунок 2.3.1- Структурная схема подпроцессов мониторинга и контроллинга

В структурно-функциональной диаграмме процесса производства десертного шоколада определены подпроцессы, их ресурсы и взаимодействие. Кроме того, идентифицированы контрольные точки КТ1-КТ12.

Предлагается разработать операционную карту, в которой приведены все составляющие подпроцессы производства шоколада с, описанием оборудования, используемого для выполнения операций, а также с указанием структур, с которыми данный подпроцесс взаимодействует.

Разработана матрица распределения ответственности по процессу «производство десертного шоколада», в которой фиксируются подпроцессы и их в той или иной мере участвующие в функционировании подпроцесса.

Для идентифицированных точек контроля предлагается разработать специальную карту, в которой приведены спецификации, ответственные, описание контрольных по результатам контроля

В отличие от характеристик в контрольных точках мониторинга, индикаторы фиксируют ключевые проблемы, от которых зависит стабильность, результативность и эффективность процесса.

В целях улучшения процесса использована методология FMEA-анализа. В определены потенциально возможные дефекты, отказы в работе оборудования и сбои шоколада. Выполнена количественная оценка дефектов по трем критериям: серьезности потенциального риска S , возможности выявления дефектов Pd . При высокой балльной оценке отказа технологический процесс дорабатывался, что в итоге дало положительные результаты.

Процесс производства шоколада разделен на стадии технологической системы, виде функциональных групп.

В первой группе – шариковая мельница с мешалкой непрерывного действия для тонкого помола – были рассмотрены четыре элемента:

1. Главный привод. Потенциальный дефект – возможность попадания масла в продукт, что до доработки – 2). В качестве решения была предложена установка предохранительного колпака в главный привод (оценка по FMEA-критериям после доработки – 1).

2. Трубопровод между насосом для продукта и помольным баком. Потенциальный дефект – возможна забивка помольного бака или трубопровода, возникновения дефекта была снижена установкой напорного защитного устройства в трубопроводе (оценка по FMEA – критериям после доработки – 1).

3. Измельчительный вал с водяным охлаждением. Потенциальный дефект – подача слишком холодной или слишком горячей воды. Как результат до доработки – 56). В качестве решения была предложена замена ручного управления процессом подачи горячей и холодной воды на автоматизированное управление, выведение функции контроля температуры на пульт управления и ведение графика температуры воды в постоянном режиме (оценка по FMEA-критериям после доработки – 6).

4. Главный привод. Потенциальный дефект – скачки напряжения в двигателе шариковых мельниц, которые приводят к поломке оборудования (оценка по FMEA-критериям возникновения дефекта была снижена (оценка по FMEA-критериям после доработки – 2).

Ко второй группе была отнесена система транспортировки, взвешивания и смешивания компонентов, в которую вошли три компонента:

1. Накопительные бункеры, система дозирования компонентов. Потенциальный дефект -критериям до доработки – 3). В качестве решения проблемы предложен ежесменный контроль метролога за работой весового комплекса, ежесменное с обязательной отметкой в журнале контроля (оценка по FMEA – критериям после доработки – 1).

2. Шариковые мельницы, промежуточный бак. Потенциальный дефект – в этом отсеке часто происходят сбои давления в трубах между смесителем и шариковой мельницей, что влечет за собой поломку оборудования, разрыв

труб датчиков контроля давления массы в трубах (оценка по FMEA-критериям после доработки – 4).

3. В системе дозирования компонентов возникает также потенциальный дефект – изменение определенного порядка подачи сырья, что ведет к некорректному смешиванию и нарушению рецептуры, браку в продукте и его среда), затем – какао тертое, сахар и т.д.) и вводе в первую очередь сухих продуктов с увеличенной нагрузкой работает мешалка, что приводит к выходу из строя по FMEA – критериям до доработки – 49). Проблема решена автоматизацией процесса подачи сырья (оценка по FMEA – критериям после доработки – 2).

В ходе доработки были исключены причины возникновения дефектов, благодаря была снижена возможность возникновения дефекта и его влияние на производственный процесс. Также была облегчена и повышена достоверность выявления дефекта.

После внесения изменений в процесс производства шоколада дегустационной комиссией кондитерской фабрики был проведен выяснения, меняется ли качество продукции с изменением рецептуры.

Оценка осуществлялась по показателям: внешний вид, структура, консистенция, совершенствования процесса, был оценен в 4,2 балла, произведенный после улучшения – 5 баллов.

Улучшение качества продукции является одним из важнейших направлений повышения эффективности общественного производства и отдельного улучшения качества продукции может быть выражена следующей формулой:

$$\text{Эффективность} = (\text{Качество} \cdot \text{Объем выпуска (реализации)}) / \text{Затраты} \quad (1)$$

Эффективность производства может повышаться даже при сокращении объема реализации, но это возможно только в том случае, если качество продукции растет более быстрыми темпами, чем темпы снижения объема выпуска и реализации продукции.

На практике такой подход к определению эффективности производства от улучшения качества не применяется, так как он труднореализуем по многим причинам.

Для определения экономической эффективности от улучшения качества продукции необходимо учитывать следующее:

- для улучшения качества продукции на предприятии требуются дополнительные текущие и единовременные затраты;

- экономический эффект от улучшения качества продукции проявляется в основном не у изготовителя, а у потребителя;

- необходимо учитывать полученную экономию от снижения брака;

- предприятие при улучшении качества продукции получает экономическую выгоду от увеличения выпуска и реализации продукции, роста продажной цены, увеличения экспорта, снижения брака продукции.

Годовой экономический эффект (Э) от улучшения качества продукции определяется так:

$$\text{Э} = \Delta\Pi - E \cdot K, \quad (4)$$

где E — нормативный коэффициент эффективности капитальных вложений;

K — дополнительные капитальные вложения, необходимые предприятию для улучшения качества продукции.

Для экономического обоснования капитальных вложений (K), необходимых, следует определить абсолютный коэффициент эффективности капитальных вложений (E) и сравнить его с приемлемой для инвестора величиной (E_p) или рентабельностью активов предприятия (R_a):

$$E = \Delta\Pi / K \quad (5)$$

Если $E > E_p$ или $E > R_a$, то вложение инвестиций в предприятие с целью повышения качества продукции выгодно, и наоборот.

Перечень предложенных мероприятий по совершенствованию качества продукции и их влияние на качество и на продажи кондитерской продукции представлено в таблице 2.3.4.

Выручка базисного года до внедрения мероприятий по повышению качества составляет 395 млн. руб. в год.

Прогнозируется увеличение выручки от внедрения мероприятий по повышению качества кондитерской продукции на 7 % и в увеличение составит 27,65 млн. руб.

Чистая прибыль в выручке от реализации продукции составляет 9,75% по данным базисного года.

Дополнительно полученная чистая прибыль от внедрения мероприятия составит 2,695 млн. руб.

Повышение качества кондитерской продукции влияет на деловую репутацию предприятия. Экономическим показателем, определяющим имидж предприятия является гуд-вилл, представляющий собой условную стоимость деловых связей, имиджа, репутации, интеллектуальной собственности, фирменного стиля, торговой марки и прочих нематериальных активов организации.

Деловая репутация — нематериальные активы, возникающие в результате действия ающих экономические выгоды, таких, как популярное название предприятия, постоянство клиентуры, удачное размещение, характер продукции и др.

Деловая репутация определяется как разность между рыночной стоимостью фирмы и её материальных активов (или стоимостью чистых активов), зафиксированных на балансе, то есть:

$$G = V_{\text{рын}} - V_{\text{ма}} \quad (6)$$

G – деловая репутация,

$V_{\text{рын}}$ – рыночная стоимость фирмы,

$V_{\text{ма}}$ – стоимость материальных активов фирмы, зарегистрированных на балансе.

Стоимость материальных активов фирмы, зарегистрированных в бухгалтерском балансе за 2016 год составила 276 560 тыс. руб. (приложение Ж).

Рыночная стоимость фирмы по оценке независимого оценщика за 2016 год составляет 350 000 тыс. руб.

Таким образом, вычисляем деловую репутацию предприятия:

+ 73440 тыс.руб.

Ценности организации находят свое проявление в качестве кондитерской продукции. Таким образом, внедрение предлагаемых мероприятий по повышению качества позволит выстроить более совершенную систему менеджмента качества, повысить уровень менеджмента и получить дополнительную прибыль, что приведет к повышению эффективности деятельности организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях все возрастающей конкуренции вопросы управления качеством становятся одними из наиболее актуальными для отечественных кондитерских фабрик.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В современном мире выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяются - уровнем цены и уровнем качества продукции. Причем второй фактор вместе с повышением качества жизни постепенно выходит на первое место. Производительность труда, экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции.

Качество продукции – важнейший показатель деятельности кондитерского в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии.

К систематически проводимым мероприятиям обеспечения качества относятся работы или процедуры, которые выполняются предприятием постоянно или с определенной периодичностью. Эти работы или процедуры оформляются в виде ин или стандартов предприятия.

Управление качеством включает методы и деятельность оперативного характера, корректирующие и предупредительные меры, необходимые для устранения выявленных или предотвращения потенциальных несоответствий продукции предъявляемым к ней требованиям.

В дипломном проекте рассмотрена программа совершенствования системы на примере ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка». Основным видом деятельности фабрики «Славянка» является производство и реализация кондитерских изделий.

Основным показателем, характеризующим в денежной форме конечные результаты производственно-хозяйственной деятельности ЗАО

«Кондитерская фабрика «Славянка плюс» является прибыль. Финансовое положение на ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» стабильное за счет успешной реализации производимой продукции.

Основным вопросом, решение которого позволит повысить эффективность функционирования предприятия, увеличить объемы производства, как, является увеличение качества продукции на основе совершенствования управления системой менеджмента качества.

ЗАО «Кондитерская фабрика «Славянка» одно из старейших предприятий кондитерской отрасли в стране, которое работает более 80 лет и является закрытым акционерным обществом.

Принадлежность предприятия к отрасли: кондитерская промышленность. Вид деятельности – производство шоколада и сахаристых кондитерских изделий. Дополнительный вид деятельности: производство сухих хлебобулочных изделий и мучных кондитерских изделий длительного хранения, изделиями и сахаристыми кондитерскими изделиями, включая шоколад.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству. Менеджмент на. Качество- степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Задачи системы менеджмента качества на предприятии: удовлетворение запросов потребителей; выход на европейский рынок; высокая конкурентоспособность на внутренних и внешних рынках; улучшение покупателей.

В организации разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества СМК РК 01-2006.

Процессы СМК группы предприятий «Славянка»: стратегическое и тактическое управление организацией; взаимодействие с потребителями; разработка новой продукции материальных ресурсов; производство продукции; мониторинг качества; хранение, реализация и доставка

продукции; управление персоналом; управление оборудованием; управление инфраструктурой и производственной средой.

Предлагаются использовать в системе менеджмента качества кондитерской продукции четыре важнейших направления повышения качества на основе стратегии инноваций кондитерской фабрики:

- внедрение инновационных технологий и высокопроизводительного оборудования для обеспечения высокого качества;
- совершенствование процессно-ориентированного подхода к деятельности кондитерского предприятия;
- внедрение механизма валидации и верификации процессов, а управления кондитерским производством.

Дополнительно полученная чистая прибыль от внедрения мероприятия составит 2,695 млн. руб.

Уровень деловой репутации кондитерской фабрики определяется кредитом доверия к ней со стороны потребителей, партнеров, общества за счет повышения качества продукции.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Российская Федерация. Законы.** О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения: федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52 –ФЗ
2. **Российская Федерация. Законы.** О защите прав потребителей: федеральный закон от 7 февраля 1992 г №2300-1
3. **Российская Федерация. Законы.** О качестве и безопасности пищевых продуктов: федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ
4. **Российская Федерация. Законы.** Об обеспечении единства измерений: федеральный закон от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ
5. **Российская Федерация. Законы.** (проект № 469750-4) Специальный технический регламент на кондитерскую продукцию и ее производство: проект федерального закона № 469750-4
6. **Российская Федерация. Правительство.** Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии: постановление правительства от 1 декабря 2009 г. № 982(в ред. От 18.06.2012 г № 596)
7. **ГОСТ Р ИСО 9001:2001.** Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2001- 15.08.- М.: Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2001.
8. **ГОСТ Р ИСО 9004: 2001.** Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. Введ. 2001-15.-08.- М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2001.
9. **ГОСТ Р ИСО 9000:2000.** Системы менеджмента качества. Основы и словарь. Введ. 2000.- 15.-08.- М.: Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2000.

10. **ГОСТ Р ИСО 9001:2000.** Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2000.- 15.-08.- М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2000.

11. **ГОСТ Р ИСО 9000: 2001.** Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2001.- 15.-08.- М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2001.

12. **ИСО 9004:2010.** Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности – Введ.2010.- 23.-10.- М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2010.

13. **ИСО 19011: 2012.** Аудит систем менеджмента качества и охрана окружающей среды. –Введ. 2012-19-07.- М.: СТАНДАРТИНФОРМ, 2012.- 42с.

14. **ГОСТ 15.000-2000.** Система разработки и постановки продукции на производство. Основные положения. - Введ. 1994-11-04. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2000.

15. **ГОСТ 15.001—2000.** Система разработки и постановки продукции на производство. Продукция производственно-технического назначения.- М.: Госстандарт России / www.doclod.ru

16. **ГОСТ 15.005—2000.** Система разработки и постановки продукции на производство. Создание изделий единичного и мелкосерийного производства, собираемых на месте эксплуатации.- М.: Госстандарт России / www.doclod.ru

17. **ГОСТ 15.1010—99.** Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 1999.

18. **ГОСТ Р ИСО 22000-2007.** Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.-Введ.2007.-17.-04.-№ 66-ст.- М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2007.

19. **ГОСТ 15 467-2000.** – Управление качеством продукции. М.: Госстандарт России, 2000// www.doclod.ru

20. **ГОСТ 2.503—2001.** Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений. Введ.1991.-01.-01.- М.: Госстандарт России, 2001// www.doclod.ru

21. **ГОСТ 22 732—99.** Методы оценки уровня качества промышленной продукции. М.: Госстандарт России, 1999// www.doclod.ru

22. **ГОСТ 23 554.0—2000 СУКП.** Экспертные методы оценки качества промышленной продукции. Основные положения. М.: Госстандарт России, 2000// www.doclod.ru

23. **Р 50—601—5—01.** Система разработки и постановки продукции на производство. Формирование исходных требований к продукции. М.: Госстандарт России, 2001// www.doclod.ru

24. **СанПиН № 42-123-5777-01.** Санитарные правила для предприятий общественного питания. Утв. Минздравом России 2001.-19.-03. М.: Госстандарт России, 2001// www.doclod.ru

25. **СанПиН № 42-123-5777-99.** Санитарные правила для предприятий общественного питания. М.: Госстандарт России, 1999// www.doclod.ru

26. **СНиП 2.08.02-96.** «Общественные здания и сооружения. Введ. 1996.-16.-05.-№ 78/ Госстрой России М.: Госстандарт России, 1998// www.doclod.ru

28. **Аристов О.В.** Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ О.В. Аристов.- М.: ИНФРА-М, 2004.-240с.

29. **Ахмин А. М.** Основы управления качеством продукции: / А. М. Ахмин.-СПб. : «Союз», 2016. – 188 с.

30. **Басовский, Л.Е., Протасьев В.Б.** Управление качеством Л.Е. Басовский, В.Б. Протасов. – М.: ИНФРА-М, 2011. - 212 с.

31. **Варакута С.А.** Управление качеством продукции/ С.А. Варакута.- М.: ИНФРА—М, 2012.- 286с.

32. **Гиссин В. И.** Управление качеством продукции/ В.И. Гиссин. - Ростов на Дону: Феникс, 2016.- 324с.
33. **Гончаров Э.Н.,** Круглов Е.Д. Статистические методы контроля качества продукции/ Э.Н. Гончаров, Е.Д. Круглов.-М.: Изд-во стандартов, 2013.- 284с.
34. **Горбашко Е.А.** Управление качеством/ Е.А. Горбашко.- М.:Экономика. -2007.- 384 с.
35. **Затолокин В.М.** Методы анализа качества продукции/ В.М. Затолокин.- М.: 2016.- 224с.
36. **Исикава К.** Японские методы управления качеством./ К. Исикава.- М.: Экономика, 2015, 231 с.
37. **Клепиков А.С.** Вопросы управления научно-технической деятельностью в национальных стандартах и МС ИСО 9001: 2000 // Методы менеджмента качества. - 2013. - № 7.-С.23-29
38. **Крайер Э.** Успешная сертификация на соответствие нормам ИСО серии 9000: Пер. с немец. / Под ред. В Л. Рождественского. - Киссинг (Германия): Форум Ферлаг.— 2016.- 236с.
39. **Кузнецова Е. П.** Управление качеством продукции/ Е. П. Кузнецова. - Белгород : Изд-во БелГУ, 2016. – 126 с.
40. **Курс лекций ИСО /ТУ 16950: 2006** Сертификация системы менеджмента качества.- 128с.
41. **Логанинова В.И.** Статистические методы контроля и управления качеством продукции — Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 115с.
42. **Магомедов Ш.Ш.** Управление качеством продукции / Ш.Ш. Магомедов. – М.: 2012. - 336 с.
43. **Мазур И. И.** Управление качеством/ И. И. Мазур - М.: Изд-во «Омега-Л», 2016. – 400 с.
44. **Мельников Н.Л.** Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции / Н.Л. Мельников. - М., - 2014.-512 с.

45. **Макулов А.,** Нусенкис Р. Интеграционный подход к управлению качеством продукции/ А. Макулов, Р. Нусенкис // Экономика и управление. - 2013. — № 6. — С. 44-49.
46. **Мишин В. М.** Управление качеством «Менеджмент организации»/ В.М. Мишин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 463 с.
47. **Миттаг Х.-Й.** Статистические методы обеспечения качества/ Х.-Й. Миттаг. - М.: Машиностроение, 2014. – 616с
48. **Никитин В. А.** Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000 / В. А. Никитин ; СПб.: Изд-во «Питер», 2014. – 126 с.
49. **Огвоздин В.Ю.** Управление качеством. Основы теории и практики/ В.Ю. Огвоздин - М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2013. - 160с.
50. **Пономарев С.В.** Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества/ С.В. Пономарев. – М.: 2015.- 345 с.
51. **Ребрин Ю.И.** Управление качеством / Ю.И. Ребрин - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2014. - 174 с.
52. **Рознова М.И.** Как научиться смотреть вперед? Внедрение FMEA-методологии/ М.И Резнова // Методы менеджмента качества.- 2013. - № 6. - С. 25-28.
53. **Савелин Е.И.** Экспертный метод потребительской оценки качества продукции / Савелин Е.И. // Стандарты и качество.- 2012.-№ 11.- С. 44-46.
54. **Салимова Т. А.** Управление качеством/ Т. А. Салимова - М.: Изд-во «Омега-Л», 2013. – 414 с.
55. **Седдон Дж.** Десять аргументов против стандартов ИСО серии 9000/ Дж. Седдон // Европейское качество.- 2011.- № 2.- С. 34-38.
56. **Статистические методы повышения качества** / Под ред. Х. Кумэ// Стандарты и качество.— 2013.— № 4.- С. 23-28.
57. **Султанова А. Г.** Управление качеством или реинжиниринг? / А. Г. Султанова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2012. - №1. – С. 135-139.

58. **Спицнадель В.Н.** Системы качества (в соответствии с международными стандартами ИСО семейства 9000) / В.Н. Спицнадель. – СПб.: Изд-во Дом «Бизнес-пресса», 2013. - 336с.

59. **Тавер Е.И.** Экспертный метод потребительской оценки качества продукции / Е.И. Тавер // Стандарты и качество. — 2016.— № 11. — С. 44-46.

61. **Управление качеством** / Под ред. С.Д. Ильенковой. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ - 2013. - С. 52-53.

62. **Управление качеством продукции** / Под ред. Н.И. Новицкого. — Мн.: Новое знание, 2013.- 322с.

63. **Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000:** Политика, оценка, формирование / Никитин В.А., Филончева В.В. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2014 – 126с.

64. **Управление качеством продукции** / Е.П. Кузнецова; БелГУ. - Белгород, 2016– 126с.

65. **Федюкин В.К.** Методы оценки и управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин. - М.: Информационно-издательский дом «Филин», Рилант, 2011. – 328с.

66. **Фейгенбаум А.** Контроль качества продукции/ А. Фейгенбаум.- М.: Экономика, 2016.-266с.

67.**Фейгенбаум А.** Наставники по качеству/ Фейгенбаум А. // Стандарты и качество. - 2016. - № 10. - С. 28-29.

68. **Фомин В.Н.** Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация / В.Н. Фомин. – М., 2015.-384 с.

69. **Фрейдина Е.В.** Управление качеством– М.: Омега-Л, 2012.-362 с.

70. **Шевчук Д. А.** Управление качеством/ Д.А. Шевчук.– М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2013. – 216 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ