СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение…………………………………………………………………….. | | 3 |
| 1 | Теоретические основы процессного подхода на предприятии…….. | 7 |
| 1.1 | Сущность управления качеством на предприятии. Принципы менеджмента качества………………………………………………... | 7 |
| 1.2 | Основные принципы в управлении качеством. Процессный подход к управлению качеством…………………………...………... | 14 |
| 1.3 | Технология управления качества на предприятии…………………. | 21 |
| 2 | Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию процессов деятельности ОАО «Сладонеж»………………….……… | 30 |
| 2.1 | Характеристика деятельности предприятия ОАО «Сладонеж»…… | 30 |
| 2.2 | Анализ системы управления качеством на ОАО «Сладонеж»…….. | 33 |
| 2.3 | Мероприятия по совершенствованию процессов в деятельности ОАО «Сладонеж»……………………………………………………... | 42 |
| Заключение………………………………………………………………….. | | 59 |
| Список использованных источников………………………………............ | | 61 |
| Приложение А………………………………………………………………. | | 67 |

ВВЕДЕНИЕ

В условиях глобализации мировой экономики и интеграции хозяйственных связей, существенного повышения требований к стратегии развития рыночных субъектов, ориентированной на обеспечение конкурентоспособности на рынках, кардинальной трансформации потребительских ценностей особое значение приобретает всеобщее управление качеством, которое обеспечивает достижение необходимого уровня качества товаров и услуг в единстве с постоянным процессом по его совершенствованию.

Анализ и совершенствование процессов организации являются важными аспектами ее управления и развития. В современных условиях, когда рынок постоянно меняется и конкуренция становится все более интенсивной, необходимость постоянного анализа и улучшения процессов становится еще более актуальной.

Анализ процессов организации позволяет выявить проблемные места в работе и определить, какие участки требуют оптимизации и совершенствования. Это может быть связано с неэффективными процессами, избыточными затратами ресурсов или недостаточным качеством выполняемых работ. Анализ помогает идентифицировать узкие места и причины проблем, а также определить возможности для улучшения.

Совершенствование процессов направлено на улучшение работы организации. Это может быть связано с повышением производительности, сокращением времени выполнения операций, оптимизацией затрат или улучшением качества продукции или услуг. Совершенствование процессов может осуществляться путем внедрения новых технологий, применения лучших практик или изменения организационной структуры и рабочих процессов.

Актуальность анализа и совершенствования процессов организации заключается в следующем:

1. Улучшение конкурентоспособности: Анализ и совершенствование процессов позволяют организации стать более эффективной и конкурентоспособной на рынке. Оптимизация процессов позволяет снизить затраты, улучшить качество продукции или услуг и повысить удовлетворенность клиентов.

2. Адаптация к изменяющейся среде: Рыночные условия и требования клиентов постоянно меняются. Анализ и совершенствование процессов позволяют организации адаптироваться к новым требованиям и быстро реагировать на изменения во внешней среде.

3. Улучшение эффективности и производительности: Анализ и совершенствование процессов помогают выявить неэффективные этапы работы и оптимизировать их. Это позволяет снизить издержки, улучшить производительность и повысить эффективность работы организации в целом.

4. Инновационное развитие: Совершенствование процессов позволяет внедрять новые технологии и инновации в организацию. Это способствует инновационному развитию организации и улучшению ее конкурентных возможностей.

5. Улучшение уровня обслуживания клиентов: Анализ и совершенствование процессов помогают улучшить уровень обслуживания клиентов. Оптимизация процессов позволяет ускорить время реакции на запросы клиентов, снизить количество ошибок и повысить качество обслуживания.

В целом, анализ и совершенствование процессов организации являются неотъемлемой частью ее развития и позволяют сделать ее более эффективной и конкурентоспособной. Регулярное проведение такого анализа и постоянное совершенствование процессов являются основой успешного функционирования организации в современных условиях.

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена рядом обстоятельств.

Во-первых, в условиях рыночной экономики управление качества, является залогом того, что предприятие не прекратит свое существование и будет конкурентоспособным.

Во-вторых, управления качеством определяется его направленностью на обеспечение такого уровня качества продукции и услуг, который может полностью удовлетворять все запросы потребителей.

Таким образом, чтобы продукция была конкурентоспособной необходима постоянная, целенаправленная, кропотливая работа товаропроизводителей по повышению качества, систематически осуществляемый контроль качества, другими словами можно сказать, что любое предприятие желающее укрепить свои позиции в жесткой конкуренции и максимизировать свою прибыль должно уделять большое внимание процессу управления качеством.

Объектом исследования является процесс управления качеством ОАО «Сладонеж».

Предметом исследования производственные процессы предприятия ОАО «Сладонеж».

Цель выпускной квалификационной работы – разработать рекомендации по совершенствованию процессов в ОАО «Сладонеж».

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд следующих задач:

- изучить теоретические основы процесса производства на предприятии;

- дать краткую характеристику и проанализировать производственный процесс кондитерской продукции ОАО «Сладонеж»;

- сформулировать мероприятия по совершенствованию производственного процесса кондитерской продукции ОАО «Сладонеж».