СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение  | 3 |
| 1 | Теоретические аспекты исследования процессного подхода и оценки результативности и эффективности технологических процессов | 6 |
| 1.1 | Сущность системы менеджмента качества | 6 |
| 1.2 | Процессный подход как принцип системы менеджмента качества | 12 |
| 1.3 | Методы определения результативности и эффективности технологических процессов | 20 |
| 2 | Анализ реализации принципов системы менеджмента качества процессного подхода ООО «Эпоха Возрождения» | 30 |
| 2.1 | Характеристика предприятия ООО «Эпоха Возрождения» | 30 |
| 2.2 | Особенности функционирования СМК и процессный подход  | 35 |
| 2.3 | Анализ реализации принципов системы менеджмента качестварезультативности и эффективности технологического процесса | 42 |
|  | Заключение  | 59 |
|  | Список использованных источников  | 62 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Сегодня большинство руководителей и собственников отечественных предприятий ищут инструменты повышения эффективности своего бизнеса. Одним из таких инструментов является процессный подход.

Анализ реализации принципов системы менеджмента качества в деятельности организации ООО "Эпоха Возрождения" имеет высокую актуальность, поскольку система менеджмента качества играет важную роль в обеспечении эффективной работы организации, улучшении качества её продукции или услуг, а также повышении удовлетворенности клиентов.

Важно провести анализ реализации принципов системы менеджмента качества в организации, так как это позволит выявить сильные и слабые стороны её функционирования. На основе результатов анализа можно будет разработать и внедрить меры по улучшению управления качеством, оптимизации рабочих процессов и повышению эффективности деятельности организации.

В процессе анализа следует обратить внимание на следующие вопросы:

1. Соблюдаются ли основные принципы системы менеджмента качества, определенные в стандарте ISO 9001? Включают ли они политику качества, планирование, контроль, улучшение и т.д.?

2. Каков уровень осведомленности и подготовки сотрудников по вопросам качества? Существуют ли процессы обучения и развития персонала, направленные на повышение профессиональных знаний и навыков?

3. Как проводится контроль и измерение качества продукции или услуг? Существует ли процесс контроля соответствия требованиям и обеспечения качества на всех этапах производства или предоставления услуги?

4. Вводятся ли меры по предупреждению и устранению возможных несоответствий и несоответствий в работе организации? Существует ли система управления рисками и процессы по улучшению качества на основе полученных данных?

5. Каковы результаты аудитов системы менеджмента качества в организации? Были ли выявлены несоответствия и они были адекватно устранены?