

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения,  
технологии и управления качеством

ОЦЕНКА ДЕЙСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В ОТДЕЛЕНИЯХ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ ФГУП  
«ПОЧТА РОССИИ» ГОРОДА САРАТОВА. РАЗРАБОТКА  
КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 431 группы направления 27.03.02 «Управление качеством»  
факультета nano- и биомедицинских технологий  
Абовяна Артура Мартиновича

Научный руководитель  
Старший преподаватель  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

дата, подпись

А.В. Бурмистров  
инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой  
профессор, д.ф.-.м.н \_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

дата, подпись

С.Б. Вениг  
инициалы, фамилия

Саратов 2016 год

## **Введение**

В данной работе будет проведена оценка соответствия действующей системы менеджмента качества стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» города Саратова. А также по найденным несоответствиям будут разработаны корректирующие и предупреждающие действия.

Сертификат соответствия стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 является важной составляющей успешной организации, ориентированной на клиентов. Соблюдение всех требований стандарта позволяет поднять менеджмент качества организации на более высокий уровень, что в современных реалиях очень важно. Но зачастую многие организации, имея сертификат соответствия, не выполняют многие обязательства, взятые на себя.

В данной работе на примере ФГУП «Почта России» будет проведена оценка действующей СМК. В пяти почтовых отделениях, данной организации, проводилось анонимное анкетирование, которое помогло выявить основные недочеты в действующей системе менеджмента качества.

Цель работы – определение степени соответствия СМК ФГУП «Почта России» требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 ,а также разработка корректирующих и предупреждающих действий по выявленным недочетам.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Изучить необходимый теоретический материал.
- Разработать анкету для оценки СМК в отделениях почтовой связи.
- Провести анкетирование персонала и клиентов в пяти отделениях почтовой связи города Саратова.
- Провести анализ полученных данных с помощью инструментов контроля качества и определить основные проблемы, действующей СМК (если таковые имеются).
- Разработать корректирующие и предупреждающие действия для устранения несоответствий.

Работа состоит из двух частей. В первой части рассматривается важность наличия у организации сертификата соответствия менеджмента качества, изучается внутриорганизационное устройство и СМК ФГУП «Почта России», рассматриваются инструменты контроля качества, позволяющие количественно посчитывать и определять степень соответствия, а также вводятся понятия корректирующих и предупреждающих действий. Вторая часть работы включает в себя проведение анкетирования в пяти почтовых отделениях, анализ полученных результатов анкет с помощью трех инструментов контроля качества и разработку корректирующих и предупреждающих действий.

### **Основное содержание работы**

В первой части рассматривается, важность и актуальность внедрения стандарта СМК.

В современных условиях все большее количество компаний акцентирует свое внимание на качестве. Сегодня можно заметить, что большинство этих организаций ставят во главе своей рабочей деятельности качество, посредством внедрения стандарта системы менеджмента качества. Сертификат соответствия стандарту ИСО 9001 сегодня один из важнейших составляющих элементов конкурентноспособной организации. Сертификат соответствия позволяет снизить множество затрат, привлечь инвестиции, увеличить шанс выдачи кредита и просто повысить имидж компании.

Сегодня, не только частные организации сертифицируются по стандарту ИСО 9001, но и государственные. Один из ярких примеров это Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России».

Система менеджмента качества (СМК) — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на национальном и мировом рынках, определяет

конкурентоспособность любой организации. Она является частью системы менеджмента организации [1].

Сертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001 обеспечивает руководству и работникам предприятия уверенность в том, что выпускаемая продукция или оказываемые услуги соответствуют законодательным требованиям и требованиям потребителей: требования к качеству выполняются и происходит улучшение качества, одновременно повышается эффективность работы организации [2].

Далее в первой части рассматривались цели, задачи и определения, корректирующих и предупреждающих действий и порядок их проведения.

Следующим пунктом в первом разделе идет контроль качества. В данном пункте вводится понятие контроля качества, рассказывается о семи основных инструментах контроля качества, а также о простоте и важности их применения при проведении контроля качества.

**Контроль качества** — это деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам (показателями качества)[3].

Многие из современных методов математической статистики довольно сложны для восприятия, а тем более для широкого применения всеми участниками процесса управления качеством. Поэтому японские ученые отобрали из всего множества семь методов, которые наиболее применимы в процессах контроля качества.

Итак, к семи основным методам или инструментам контроля качества относятся следующие статистические методы:

- контрольный листок
- гистограмма
- диаграмма разброса
- диаграмма Парето
- стратификация (расслоение)

- диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма)
- контрольная карта [4].

Далее подробно рассказывается о трех инструментах контроля качества которые будут применены в ходе работы: диаграмма Исикавы, контрольный листок, диаграмма Парето.

В заключительном разделе первой части говорится о Федеральном государственном унитарном предприятии «Почта России», а в частности об внутриорганизационном устройстве, размере организации, о видах предоставляемых услуг, о действующей системе менеджмента качества, о политике и области сертификации ФГУП «Почта России».

ФГУП «Почта России» — национальный почтовый оператор, предоставляющий универсальные услуги почтовой связи, а также ряд финансовых и коммерческих сервисов на территории Российской Федерации.

Почта России — одна из крупнейших и наиболее значимых компаний страны, выполняющая важнейшие социальные функции, входит в перечень стратегических предприятий России. Она включает в себя 42 000 отделений по всей стране и объединяет один из самых больших трудовых коллективов — около 350 000 почтовых работников [5] .

Двадцать девятого июня 2006 года «Почта России» получила свой первый сертификат соответствия СМК стандарту ИСО 9001-2000, со временем, стандарт менялся и это требовало ресертификации организации. На данный момент ФГУП «Почта России» сертифицирована по стандарту ГОСТ ISO 9001 - 2011 года. При внедрении стандарта «Почта России» определила область сертификации и разработала политику в области качества. Политика в области качества ФГПУ «Почта России» представлена в приложении (В).

Область сертификации:

1. Продукция/ услуги почтовых (письменная корреспонденция, посылки, экспресс-почта) и финансовых (почтовые перевод, доставка пенсий, прием платежей) услуг [6].

**Во второй части** работы проводится анализ СМК «ФГУП «Почта России».

Разрабатываются анкеты на основе политики в области качества ФГПУ «Почта России» и требований стандарта ГОСТ ISO 9001-2011. Анкеты представлены в двух видах: анкета для опроса персонала и анкета для опроса клиентов отделений почтовой связи.

Таблица 1- Анкета для опроса клиентов

№	Вопрос	ДА	НЕТ
1	Улыбчив и доброжелателен ли с вами персонал?		
2	Откликается ли персонал на ваши жалобы и просьбы?		
3	Персонал отделения всегда опрятен и аккуратен?		
4	Быстро ли сотрудники оказывают нужную вам услугу?		
5	Часто ли возникают проблемы с очередями в отделении?		
6	Вас устраивает инфраструктура отделения (здание, клиентский зал, информационные системы, техническое оборудование)?		
7	Просит ли вас персонал отделения оценить качество обслуживания?		
8	Считаете ли вы высоким качество обслуживания в данном отделении?		

Таблица 2- Анкета для опроса персонала.

№	Вопрос	ДА	НЕТ
1	Вы знаете что такое система менеджмента качества ?		
2	Знакомы ли вы с политикой в области качества ФГПУ «Почта России»?		
3	Хватает ли вам ресурсов для выполнения требований потребителя?		
4	Имеются ли у вас свидетельства, документы, подтверждающие вашу компетенцию на основе полученного образования, навыков и опыта?		
5	Устраивает ли вас ваша рабочая, производственная среда? (Шум, влажность, освещение, температура)		
6	Проводится ли высшим руководством мониторинг СМК (Системы менеджмента качества)?		
7	Оцениваете вы либо высшее руководство удовлетворенность потребителя вашей работой?		
8	Проводятся ли внутриорганизационные аудиты СМК?		

После составления анкеты, **проводится анкетирование** в пяти отделениях почтовой связи : ОПС №10 ,ОПС №54, ОПС №29, ОПС №4, ОПС №36. В ходе анкетирования были опрошены пятьдесят клиентов и двадцать пять человек обслуживающего персонала ФГУП «Почта России». По результатам данного опроса и собственным наблюдениям были выявлены основные недочеты в функционировании системы менеджмента качества.

После выявления недочетов в функционирующей СМК, была построена диаграмма Исикавы для определения и стратификации коренных причин возникновения несоответствий.

В голове проблемы, построенной диаграммы, были выбраны: плохо функционирующая система менеджмента качества и плохое качество обслуживания клиентов отделений почтовой связи. Также был применен метод 5М для обнаружения основных проблем.

Были выбраны следующие 5М факторы:

- 1) Среда (Medium)
- 2) Персонал (Men)
- 3) Оборудование (Machine)
- 4) Менеджмент (Management)
- 5) Контроль (Monitoring)

Диаграмма Исикавы представлена на рисунке 1.

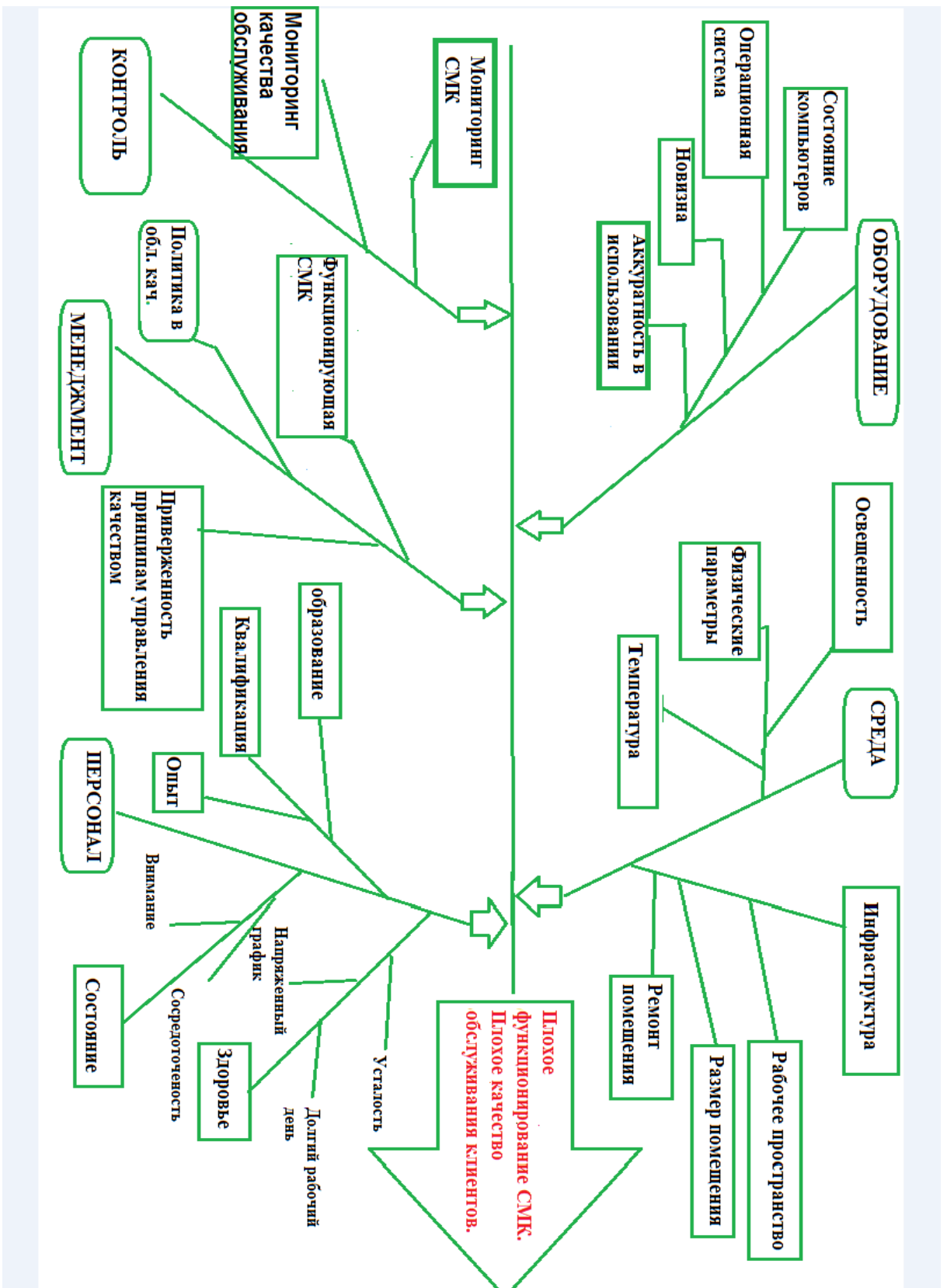


Рисунок 1 – диаграмма Исикавы



В следующем пункте было описано составление **Контрольного листка**. Для подсчета негативных ответов о действующей СМК в отделениях почтовой связи г. Саратова был использован контрольный листок. Негативные факторы в контрольном листке выбраны, опираясь на диаграмму Исикавы и результаты анкет. Количественные данные будут представлены негативными ответами клиентов и персонала по следующим проблемным пунктам:

- 1) Неприветливый грубый персонал.
- 2) Медленное оказание услуг.
- 3) Проблема с очередью.
- 4) Плохая инфраструктура.
- 5) Не проводятся аудиты СМК.
- 6) Не проводится мониторинг СМК.
- 7) Нехватка ресурсов.
- 8) Неопрятный персонал.
- 9) Проблема мониторинга качества.

Контрольные листы по опросу клиентов и персонала представлены в таблицах 3 и 4.

Таблица 3- Контрольный листок опроса клиентов

Наименование документа		Контрольный листок результатов опроса клиентов, по негативным факторам влияющим на СМК ФГУП «Почта России».				
<u>Наименование измеряемого параметра: Негативные факторы действующей СМК.</u>						
<u>Расчёты выполнил: Абовян А.М</u>				<u>Объём выборки: 6</u>		
				<u>Дата/время: 13.04.2016г.</u>		
Негативные факторы, действующей СМК	ОПС №29	ОПС №10	ОПС №54	ОПС №36	ОПС №4	Сумма
Неприветливый, грубый персонал	-	1	5	8	8	22
Медленное оказание услуг	2	2	3	3	3	13

Продолжение Таблицы 3

Проблема с очередями	7	6	10	9	9	41
Плохая инфраструктура	9	3	4	3	3	22
Проблема мониторинга качества	10	10	10	10	10	50
Неопрятный персонал	-	-	-	1	-	1
Сумма	28	22	32	34	33	149

Таблица 4- Контрольный листок опроса персонала.

Наименование документа	Контрольный листок результатов опроса персонала, по негативным факторам влияющим на СМК ФГУП «Почта России»					
<u>Наименование измеряемого параметра: Негативные факторы действующей СМК</u>						
<u>Расчёты выполнил: Абовян А.М</u>				<u>Объём выборки: 6</u>		
				<u>Дата/время: 13.04.2016г.</u>		
Негативные факторы, действующей СМК	ОПС №29	ОПС №10	ОПС №54	ОПС №36	ОПС №4	Сумма
Нехватка ресурсов	4	4	1	2	4	15
Проблема мониторинга СМК	5	1	5	5	5	21
Плохая инфраструктура	5	4	1	1	5	16
Проблема оценки удовлетворенности клиентов	5	5	5	5	5	25
Отсутствие внутриорганизационных аудитов	4	1	4	4	4	17
Незнание политики в области качества	3	-	3	4	2	12
Сумма	26	15	19	21	25	106

Для графического анализа полученных данных и определения наиболее весомых проблем были построены диаграммы Парето по контрольному листку опроса персонала и клиентов.

Диаграммы Парето представлены на рисунке 2 и 3.

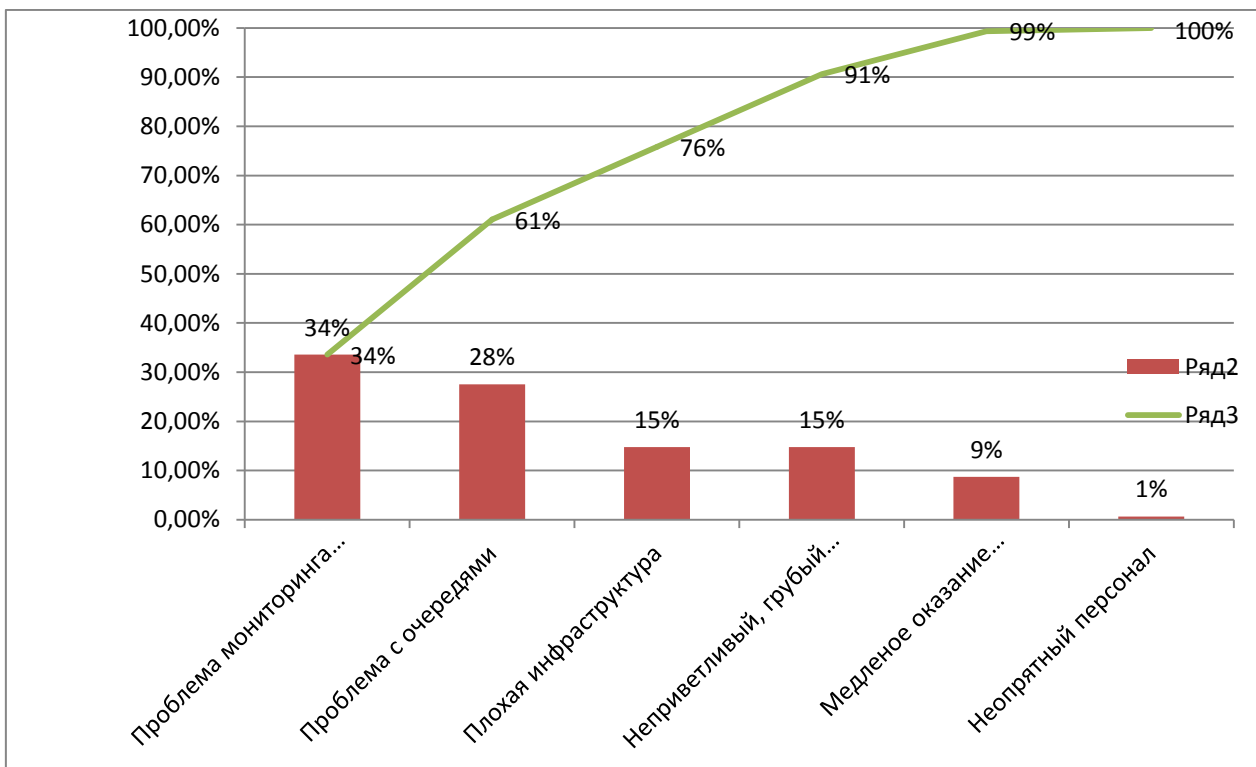


Рисунок 2- Диаграмма проблем СМК по опросу клиентов.

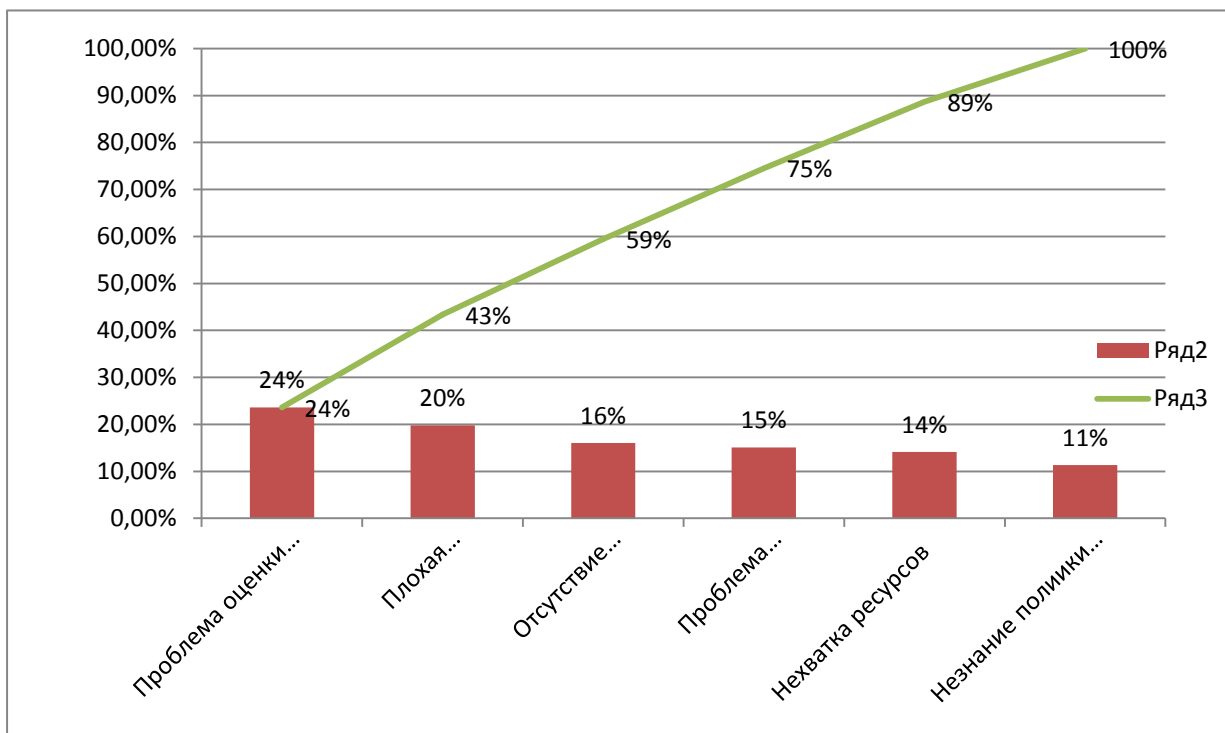


Рисунок 3 – Диаграмма Парето по опросу персонала.

**В заключительном пункте** второго раздела были разработаны корректирующие и предупреждающие действия для выявленных проблем действующей системы менеджмента качества ФГПУ «Почта России».

### **Заключение**

Система менеджмента качества сегодня – это один из важных элементов правильного функционирования любой организации. Имея сертификат системы менеджмента качества, организация сообщает клиентам и поставщикам о том, что ее деятельность направлена на качественное предоставление продукта или услуги. Сертификат соответствия делает организацию привлекательной и конкурентноспособной на рынке.

Но зачастую мы видим, что организация, имеющая сертификат соответствия стандарту СМК, не выполняет в полной степени всех обязательств, взятых на себя. В данной работе, на примере ФГУП «Почта России» можно было убедиться в этом. По результатам проделанной работы можно сделать вывод, что ФГУП «Почта России» следует провести ряд изменений для того, чтобы система менеджмента качества была на высоком уровне. Но для того, чтобы осуществить эти изменения для такой большой организации, нужны большие ресурсы как материальные, технические, так и человеческие. Меры по устранению причин, представленные в данной работе, могли бы изменить в лучшую сторону состояние СМК в отделениях почтовой связи г. Саратова. В настоящее время, в период финансовой рецессии, организациям все сложнее рассчитывать как на внутренние финансовые средства, так и на помощь банков. ФГУП «Почта России» должно определить, есть ли у организации ресурсы и возможности для устранения всех причин несоответствий. Если есть ресурсы, то ФГУП «Почта России» необходимо разработать план корректирующих действий и реализовать его. Если необходимых средств нет, то следует отказаться от сертификации по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011, ведь нужно помнить, что процедура сертификации услуг «Почты России» на соответствие стандарту ГОСТ ISO 9001-2011 является добровольной.

## **Список использованных источников**

1 Система менеджмента качества [Электронный ресурс] // Доступ из свободной энциклопедии «Википедия» [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Система\\_менеджмента\\_качества](https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_менеджмента_качества) (дата обращения: 23.08.2015). Загл. с экрана. Яз. рус.

2 Шишков Г.М, Менеджмент качества как он есть: учебное пособие / Г.М Шишков, Круглов М.Г. – М., "МАТИ"-РГТУ им. К. Э. Циолковского, 2001.-198 с.

3 Контроль качества [Электронный ресурс] // Сайт информационного центра «Качество» Белорусского национального технического университета [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://bntu.org/qual-manage/3/144-32.html> (дата обращения: 25.03.2016). Загл. с экрана. Яз. рус

4 Инструменты контроля качества на предприятии [Электронный ресурс] // Портал дистанционного консультирования малого предпринимательства «Дистанционный Консалтинг» Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section3.html> (дата обращения: 23.08.2015). Загл. с экрана. Яз. рус.

5 Почта России [Электронный ресурс] // Доступ из портала «Russianpost» [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://www.russianpost.ru/rp/company/ru/home/info> (дата обращения: 23.08.2015). Загл. с экрана. Яз. рус.

6 СМК ФГУП «Почта России». Область сертификации [Электронный ресурс] // Главный сайт ФГУП «Почта России» [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <http://www.russianpost.ru/rp/company/ru/home/politic?ufpsid=145> (дата обращения: 23.08.2015). Загл. с экрана. Яз. рус.

