

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

Кафедра менеджмента и маркетинга

**ФОРМИРОВАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА В РОССИЙСКИХ КОРПОРАЦИЯХ (НА ПРИМЕРЕ
ООО «САРАТОВСКИЙ МПК «РЕСУРС»)**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 351 группы

направления 38.04.02 Менеджмент

Экономического факультета

Рукавициной Арины Сергеевны

Научный руководитель
к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.Н. Леванова

Зав. кафедрой
к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2025 год

Введение

Актуальность темы выпускной квалификационной магистерской работы обусловлена тем, что на сегодняшний день существует потребность в качественных товарах и услугах. Одной из серьезных проблем для российских предприятий является создание системы качества, позволяющей обеспечить производство конкурентоспособной продукции. Эффективным решением можно считать формирование и внедрение системы менеджмента качества, которая будет влиять на процесс производства товаров и предоставления услуг.

В современном мире внедрение системы менеджмента качества влияет на каждый аспект деятельности организации. Преимуществами наличия СМК является: удовлетворение требований потребителей, которое помогает вселить уверенность в организацию. Что, в свою очередь, приводит к увеличению числа клиентов, увеличению продаж и увеличению количества повторных сделок.

Внедрение СМК подтверждается сертификатом, позволяющим давать гарантию на качество производимой продукции и преимущество перед конкурентами.

Санкции со стороны недружественных России зарубежных стран коснулись самых различных сфер и отраслей, в том числе – сертификацию. Начиная с 24 февраля 2022 года целый ряд органов по сертификации из США, Евросоюза, Канады и ряда других стран аннулировали или приостановили международные сертификаты ИСО организациям из России.

В этих условиях у многих отечественных компаний остро встал вопрос в получении новых сертификатов ИСО с международной аккредитацией IAF (международный форум по аккредитации). В настоящий момент реализуется комплекс мер по упрощению процедуры сертификации продукции, а также упрощению процедуры аккредитации.

Огромный вклад в разработку теоретических и практических проблем в рассматриваемой сфере принадлежит С.М. Вдовину, Б. Н. Герасимову, Е.В. Листопадовой, О.В. Поповой.

Особое внимание в процессе исследования уделялось материалам, характеризующим состояние вопроса за рубежом. Среди зарубежных специалистов следует отметить М. Аоки, Э.У. Деминга, Д.М. Джурана, К. Исикаву, Г.Г. Роминга, Т. Тагути, А. Фейгенбаума, А. Шухарта, Дж. Х. Харингтона и др.

Объект исследования – процесс формирования и внедрения системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс».

Предмет исследования – отношения управления, складывающиеся в ООО «Саратовский МПК «Ресурс» по поводу формирования и внедрения системы менеджмента качества компании.

Цель выпускной квалификационной магистерской работы - исследовать особенности формирования и внедрения системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Описать понятие системы менеджмента качества корпорации и ее основные элементы.
2. Рассмотреть процесс формирования и внедрения системы менеджмента качества в корпорациях.
3. Сравнить модели системы менеджмента качества в корпорациях.
4. Предоставить общую характеристику организации (ООО «Саратовский МПК «Ресурс»).
5. Исследовать элементы системы качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс».
6. Оценить эффективность методов и процедур системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс».

7. Сформулировать мероприятия по повышению воспроизводимости технологического процесса и обновлению основных фондов.

8. Предложить мероприятия по совершенствованию выбора поставщиков.

Новизна выпускной квалификационной работы. Предложен алгоритм оптимизации взаимодействия с поставщиками на основе критериев качества, надёжности и гибкости: систему KPI для оценки выполнения обязательств; механизм долгосрочного партнёрства с интеграцией требований СМК в контракты; программу развития ключевых поставщиков через обучение и сертификацию.

Выявлены специфические риски СМК для мясоперерабатывающих предприятий, связанные с низкой воспроизводимостью процессов ($C_p = 0.12$), и разработаны корректирующие мероприятия: модернизация оборудования с внедрением автоматизированного контроля параметров; цифровизация мониторинга критических контрольных точек (ККТ); обучение персонала методам статистического управления качеством.

Основное содержание работы

Во Введении выпускной квалификационной магистерской работы обоснована актуальность проблемы организации системы менеджмента качества, обозначена степень её разработанности, сформулированы цель и задачи исследования. Также определяются объект, предмет и научная новизна работы.

В первой главе «Теоретические аспекты формирования и внедрения системы менеджмента качества в корпорациях» рассмотрено понятие системы менеджмента качества, определены основные элементы системы менеджмента качества.

В параграфе 1.1 «Понятие системы менеджмента качества корпорации и ее основные элементы» качество рассматривается как ключевой фактор успеха корпораций, влияющий на доверие клиентов и прибыль. Система

менеджмента качества (СМК) — это управление процессами и ресурсами для достижения целей компании.

Основные элементы СМК: организационная структура, документация, ресурсы, процессы.

Процессный подход — управление взаимосвязанными процессами для повышения эффективности.

Внешние и внутренние предпосылки для внедрения СМК: законодательство, конкуренция, внутренние факторы (кадры, инфраструктура и т.д.).

Эффективность СМК подтверждается улучшением экономических показателей и удовлетворенности клиентов.

Параграф 1.2 «Процесс формирования и внедрения системы менеджмента качества в корпорациях» представляет методы управления качеством: организационные, экономические, социально-психологические, технологические, экспертные.

Этапы формирования системы менеджмента качества: организационный, основной, заключительный и этап улучшения.

Технология внедрения процессного подхода в работу корпораций, которая включает в себя следующие этапы: определение видов и целей процессов, которые будут функционировать в системе менеджмента качества; установка ответственных за процессы лиц; установка входов и выходов процессов; описание структуры процесса, то есть количество необходимых ресурсов, механизм реализации процесса, внедрение процедур изменений и действия в случае низкой результативности процесса; реализацию и управление процессами; мониторинг и контроль за процессами; улучшение процессов.

Методы улучшения процессов: FAST, бенчмаркинг, перепроектирование, реинжиниринг.

Параграф 1.3 «Модели системы менеджмента качества в корпорациях» отображает рассмотрение зарубежных предприятий.

Японский опыт: акцент на непрерывное улучшение (кайдзен), кружки качества, статистические методы.

Американский подход: ориентация на быстрый результат, бенчмаркинг, реинжиниринг.

Российский опыт: развитие от систем бездефектного труда (БИП) до современных стандартов ISO.

Глобальные тенденции: интеграция СМК с системами экологической безопасности и социальной ответственности, использование технологий Big Data и IoT.

Сравнительный анализ: различия в подходах к СМК в США, Японии и России, обусловленные культурными и экономическими особенностями.

Цикл Деминга (PDCA) — модель управления процессами, которая состоит из четырёх этапов: планирования, действия, проверки и корректировки.

Глава 2 «Анализ системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс» посвящена изучению деятельности предприятия, его ресурсной базы, политики в области качества, а также оценке эффективности применяемых методов управления. В главе рассмотрены ключевые аспекты функционирования организации, включая финансовые показатели, структуру управления, анализ элементов системы качества.

Параграф 2.1 «Общая характеристика организации ООО «Саратовский МПК «Ресурс». ООО «Саратовский МПК «Ресурс» — крупное предприятие, зарегистрированное в 2021 году, специализирующееся на производстве мясных деликатесов (колбасные изделия, солёное, копчёное, вяленое мясо) под торговыми марками «Честный рецепт», «Генеральские колбасы», «Дым Дымыч» и другими. Компания располагает 65 товарными знаками, 5 лицензиями и 26 дополнительными видами деятельности, включая переработку мяса. Производственные цеха оснащены инновационным оборудованием от мировых лидеров, а все работы выполняются силами

сотрудников без привлечения субподрядчиков. Инфраструктура предприятия:

- Производственные и административные здания;
- Современные технологии и программное обеспечение;
- Контрольно-измерительное оборудование;
- Транспортные средства и энергохозяйство.

Численность персонала ООО «Саратовский МПК «Ресурс» существенно увеличилась с 457 человек в 2021 году до 1396 человек в 2023 году. В 2024 году прогнозируется дальнейший рост до 1451 человека, что свидетельствует о расширении компании и увеличении объемов ее деятельности.

Финансовый анализ за 2021–2023 гг. выявил рост выручки на 53,1% (до 7,5 млрд руб.), однако прибыль от продаж сократилась на 78,7%, а чистая прибыль стала отрицательной (-224,9 млн руб. в 2023 г.). Причины — опережающий рост расходов (56,5%) и увеличение процентов к уплате (в 268 раз). Показатели рентабельности продаж упали до 0,3%, а ликвидность остаётся ниже отраслевых норм, что указывает на риски финансовой устойчивости.

Анализ показателей рентабельности и ликвидности ООО «Саратовский МПК «Ресурс» за 2021-2023 годы показывает резкое ухудшение финансовых результатов и эффективность продаж, что вызывает серьезные опасения относительно устойчивости бизнеса и необходимости разработки мер по восстановлению прибыльности.

Параграф 2.2 «Анализ элементов системы качества». Система менеджмента качества (СМК) ООО «Саратовский МПК «Ресурс» базируется на стандартах ISO 9001, ISO 22000 и принципах ХАССП. Политика в области качества направлена на выпуск безопасной и конкурентоспособной продукции, соответствующей требованиям ГОСТ и ТР ТС. Ключевые элементы системы:

Группа ХАССП — контролирует идентификацию рисков, определяет критические точки (ККТ) и корректирующие действия на всех этапах производства.

Многоуровневый контроль — от входной проверки сырья (микробиологический, химический анализ) до мониторинга готовой продукции.

Ресурсное обеспечение — включает современное оборудование, обученный персонал, цифровые системы управления процессами.

Однако в 2024 г. выявлены нарушения: использование запрещённых добавок, несоответствие микробиологическим нормам. Это свидетельствует о недостатках в воспроизводимости процессов (индекс $C_p=0,12$), что негативно влияет на стабильность качества.

Параграф 2.3 «Оценка эффективности методов и процедур СМК»

Эффективность СМК оценивалась по критериям:

Конкурентоспособность продукции — высокие оценки качества ($Q=0,95$), но низкая воспроизводимость ($C_p=0,12$). Продукция востребована у потребителей с низким доходом (полезность — 94,9%).

Динамика выручки — рост на 53,1% за три года, однако прибыльность снижается из-за роста затрат.

SWOT-анализ выявил:

Сильные стороны: соответствие ISO 22000, собственные лаборатории, широкий ассортимент.

Слабые: низкая воспроизводимость, финансовые риски, нарушения безопасности продукции.

Возможности: внедрение цифровых технологий, экспорт.

Угрозы: ужесточение регуляторных требований, конкуренция.

В третьей главе «Направления совершенствования деятельности в рамках формирования и внедрения системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс» представлены мероприятия, направленные на повышение эффективности технологического процесса и совершенствование

выбора поставщиков. В результате проведенного исследования предложены конкретные меры по улучшению системы менеджмента качества (СМК) на предприятии, что позволит повысить конкурентоспособность компании и снизить производственные издержки.

В параграфе 3.1 «Внедрение мероприятий по повышению эффективности технологического процесса ООО «Саратовский МПК «Ресурс» анализируются меры, направленные на повышение воспроизводимости технологического процесса. В рамках данного направления были сформулированы следующие предложения:

Повышение квалификации сотрудников. Регулярные тренинги и обучение персонала позволят улучшить уровень компетенций работников, что положительно скажется на качестве продукции и скорости производства. Были предложены образовательные программы, направленные на освоение современных технологий мясопереработки и управления производственными процессами.

Автоматизация бизнес-процессов. Внедрение современных информационных систем и технологий, таких как модуль «1С: Производство мясной и рыбной продукции», позволит повысить точность учета, контроля и планирования производственных операций.

Внедрение метода PDCA (Plan-Do-Check-Act). Данный подход обеспечит непрерывное совершенствование процессов, позволит минимизировать риски брака и возвратов продукции, а также повысить удовлетворенность клиентов.

Проведены расчеты экономической эффективности внедрения предложенных мероприятий. В результате внедрения системы мероприятий ожидается прирост выручки компании на 0,5%, что составит 37,52 млн руб. Коэффициент эффективности (КЭ) достиг 41,35%, что свидетельствует о высокой рентабельности данных вложений и подтверждает целесообразность их реализации.

В параграфе 3.2 «Совершенствование выбора поставщиков для ООО «Саратовский МПК «Ресурс» разработаны меры по оптимизации взаимодействия с внешними поставщиками:

Разработку критериев отбора, оценки и ранжирования поставщиков. Предложен метод взвешенных оценок, позволяющий оценить надежность поставщиков по таким параметрам, как качество продукции, надежность поставок, стоимость, условия доставки и уровень сервисного сопровождения.

Регистрацию и сохранение документированной информации о деятельности внешних поставщиков в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Развитие ключевых поставщиков, включая сертификацию их СМК, совместное планирование и проведение регулярных встреч для контроля качества поставляемой продукции.

Применение данных мероприятий обеспечит повышение надежности поставок, минимизацию производственных рисков и снижение вероятности возникновения проблем, связанных с качеством сырья. В результате ООО «Саратовский МПК «Ресурс» сможет улучшить показатели системы менеджмента качества и повысить эффективность взаимодействия с партнерами.

Таким образом, предложенные направления совершенствования деятельности компании способствуют повышению конкурентоспособности предприятия, улучшению качества продукции и увеличению экономической эффективности.

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

Заключение

В ходе исследования системы менеджмента качества в ООО «Саратовский МПК «Ресурс» была достигнута основная цель – разработка мероприятий по повышению эффективности технологического процесса и

совершенствованию выбора поставщиков. На основании проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

В первой главе были рассмотрены теоретические основы управления качеством. Определено, что система менеджмента качества (СМК) представляет собой комплексную модель управления, направленную на обеспечение стабильного качества продукции и повышения конкурентоспособности предприятия. Основные принципы СМК включают процессный подход, ориентацию на клиента и постоянное улучшение.

Во второй главе был проведен анализ системы менеджмента качества ООО «Саратовский МПК «Ресурс». Установлено, что предприятие активно внедряет современные подходы к управлению качеством, включая контроль на всех этапах производства, инвестиции в квалификацию персонала и модернизацию оборудования. Однако выявлены проблемы, связанные с низкой воспроизводимостью технологического процесса, снижением рентабельности и нарушениями в области пищевой безопасности.

В третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию деятельности компании:

- Повышение квалификации сотрудников путем регулярных тренингов и образовательных программ.
- Автоматизация бизнес-процессов с внедрением современных информационных систем.
- Применение метода PDCA для непрерывного совершенствования процессов.
- Разработка критериев отбора и оценки поставщиков на основе метода взвешенных оценок.
- Регистрация и контроль деятельности поставщиков в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
- Развитие ключевых поставщиков через совместное планирование и сертификацию их СМК.

Прогнозируемый рост выручки составляет около 37 миллионов рублей при затратах на реализацию около 1 миллиона рублей, что подтверждает экономическую эффективность предложенных мер. Коэффициенты эффективности (КЭ) достигнут 41,35% и 35,07%, что свидетельствует о высокой рентабельности предложенных мероприятий.

Таким образом, внедрение предложенных мер позволит ООО «Саратовский МПК «Ресурс» повысить воспроизводимость технологических процессов, улучшить управление качеством и минимизировать производственные риски, что обеспечит устойчивый рост и конкурентные преимущества на рынке.