



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА» – филиал
Государственного бюджетного образовательного учреждения
Высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

Кафедра «Товароведения, сервиса и управления качеством»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Анализ системы управления качеством продукции на предприятии АО ТД

Научный руководитель: **«Перекрёсток»**

д.э.н., профессор кафедры
товароведения, сервиса и управления
качеством

Волостнов Николай Степанович

Выполнил:

Студент группы УКВз-17, III курса

Направление подготовки:

27.03.02 «Управление качеством»

Абусов Никита Игоревич

Актуальность выбранной темы

Актуальность данной темы заключается в том, что в связи с высокой конкуренцией предприятий на мировом рынке, большинство производителей для реализации продукции или услуг потребителям, оказывают контролю качеству минимальное внимание, которое впоследствии негативно сказывается не только для всеобщего управления качеством, но и вводит в заблуждение потребителей.



Цель выпускной квалификационной работы

Целью работы является исследование, анализ и совершенствование предложений системы управления качеством на предприятии

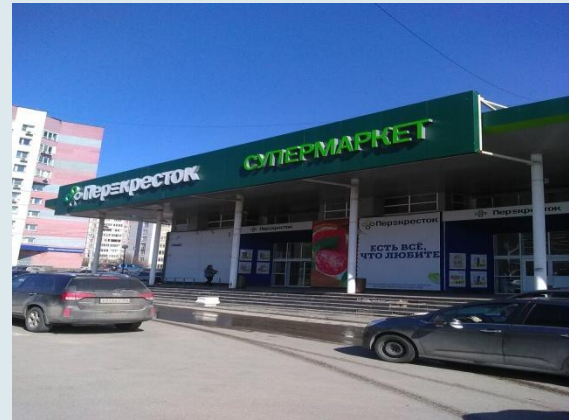


Для достижения поставленной цели в выпускной квалификационной работе решаются следующие задачи:

- Изучение теоретических аспектов в области управления качеством;
- Факторы оказывающие формирование качественной продукции;
- Изучение нормативно-правовой документации в области управления качеством;
- Анализ системы управления качеством на предприятии;
- Разработка методов и предложений по её совершенствованию.

Практическая значимость данной выпускной квалификационной работы будет рассмотрена на конкретном примере, а именно на предприятии розничной торговли, ведь не только в процессе изготовления должны соблюдаться требования качества, но и в процессе реализации продукции потребителям.

- **Объектом исследования** является предприятие розничной торговли АО ТД Перекрёсток, супермаркет «Верхние Печёры», расположенный по адресу: Нижний Новгород., ул. Казанское шоссе 4а.
- **Предмет исследования** – мероприятия по усовершенствованию системы менеджмента качества в процессе приёмки продукции.



Общее определение

Понятие качество является многогранным. Оно включает качество организации, экономических расчетов, технологического оборудования и технологии производства, экологических параметров, социально-психологических отношений, этических норм, правовых, политических отношений. Каждая составляющая качества вносит свой вклад в общее качество продукции.



Всеобщее управление качеством



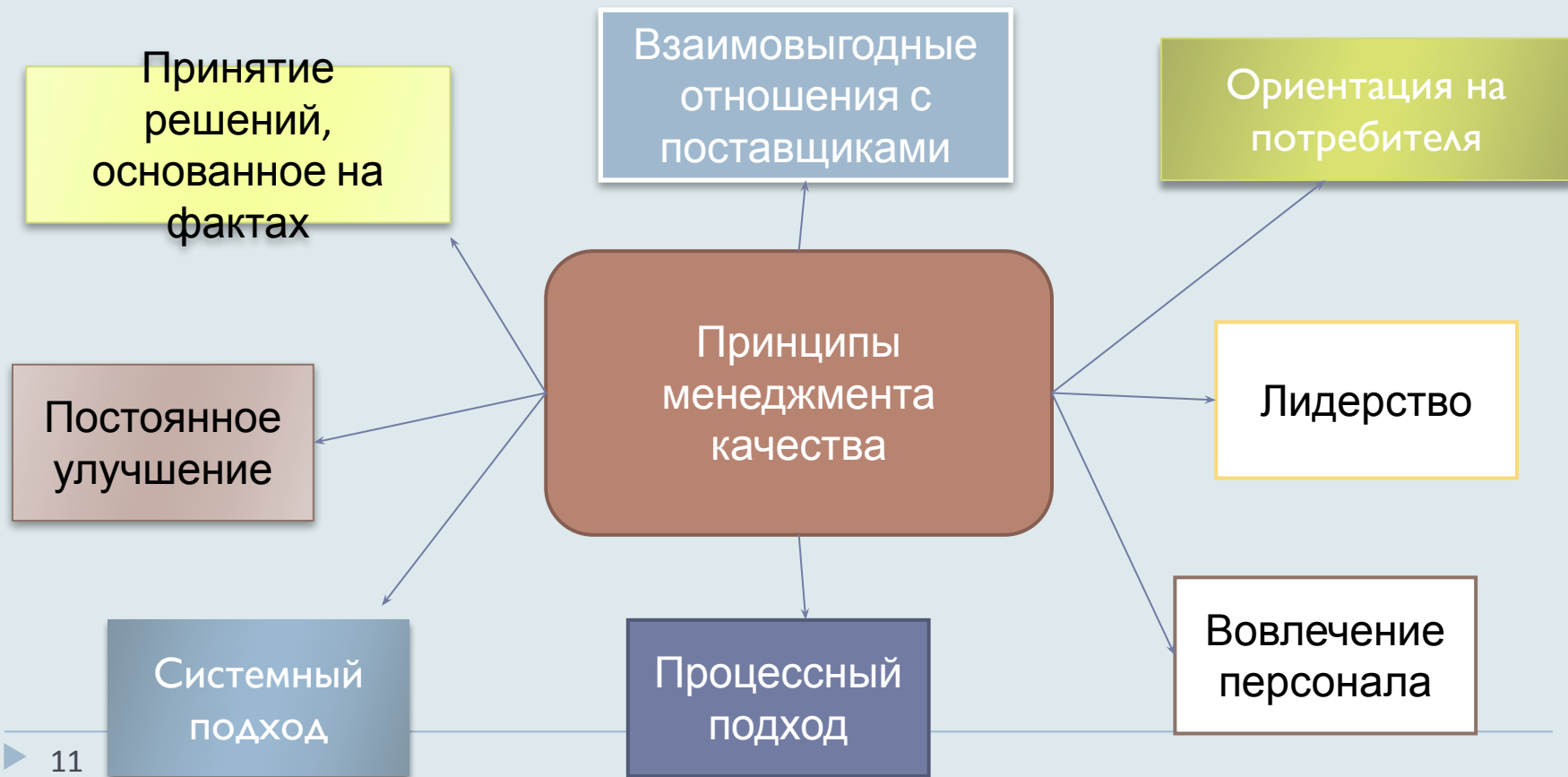
Всеобщее управление качеством TQM (Total Quality Management) – подход к управлению любой организацией, нацеленный на постоянное и непрерывное улучшение качества, основанный на участии персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством удовлетворения требований потребителя и получения выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом

Качество	Процесс	Персонал	Ресурс
1	2	3	4
<i>Управление качеством</i>	<i>Управление процессами</i>	<i>Управление персоналом</i>	<i>Управление ресурсами</i>
Определение понятия качество	Устойчивость (стабильность процесса)	Команда управляющих	Программа расходов на качество
Политика качества	Статистические методы контроля	Всеобщее обучение качеству	Показатели для контроля исполнения
Всеобщее обучение качеству	Возможность процессов	Организация рабочих групп	Стоимостные показатели
Отношение с внутренними потребителями	Решение технологических проблем	Методы и средства мотивации	Консервация ресурсов
Система качества	Улучшения процесса	Связывающие звенья	Улучшение окружающей среды
Кружки качества	Анализ характера и последствий отказов на стадии проекта	Теории интенсификации	Работа по принципу: «Точно в срок»
Методы Тагучи	Стадия производства	Повышение квалификации	-

Стандарты ISO и их ключевая роль

Наименование стандартов	Краткая характеристика
1	2
ISO 9000	Описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.
ISO 9001	Устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.
ISO 9004	Содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.
ISO 90011	Содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Принципы менеджмента качества



Система НАССР



НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points (НАССР) — анализ рисков и критические контрольные точки) — концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции.

Принципы НАССР

**1. Анализ
опасностей**

**2. Определение
ККТ**

**3. Установление
критических
пределов**

***Закупка
Доставка
Подготовка
Хранение
Приготовление
Потребление***

**4. Разработка
системы
мониторинга**

**7. Ведение
документации**

6. Верификация

**5.
Корректирующие
действия**

Анализ системы управления качеством на предприятии АО ТД Перекрёсток

Основная миссия данного супермаркета – это реализация программы компании «За качество отвечаем!». Это значит, что продукция и услуги в данном магазине соответствуют государственным и межгосударственным стандартам, стандартам компании которые регламентируют качество и безопасность продукции и сырья для потребителей.

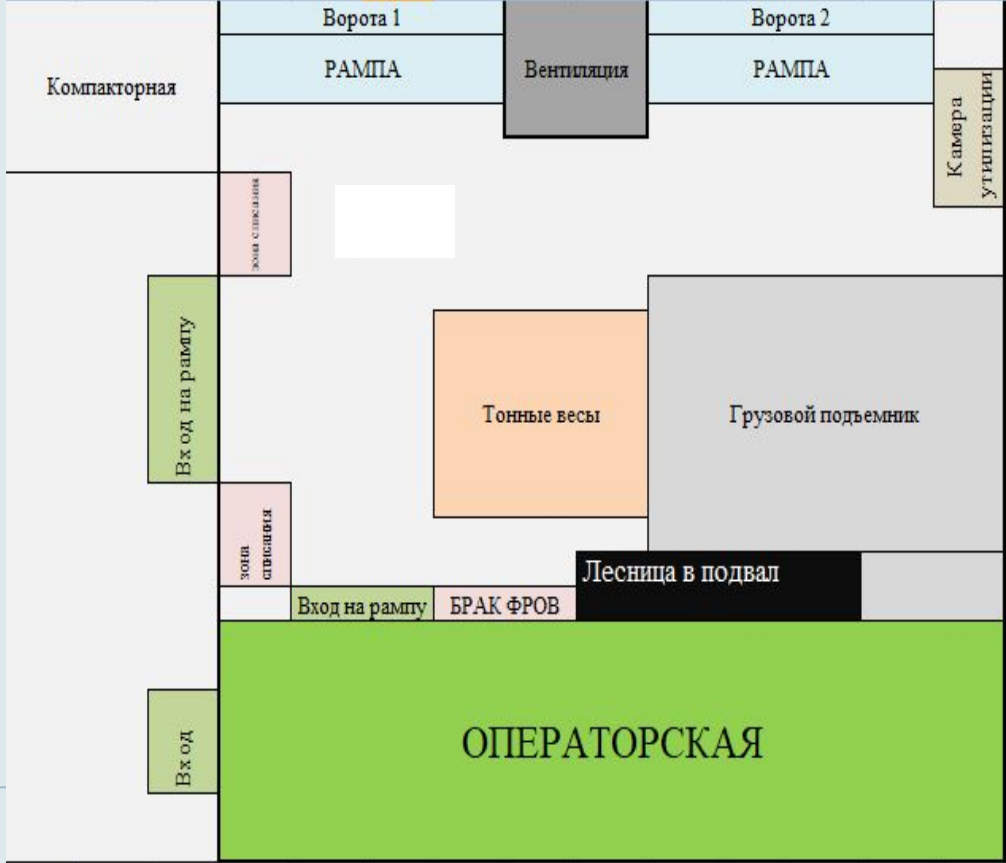
Для подтверждения эффективности данной программы компании, будут проведены исследования и анализ системы управления качеством продукции в данном супермаркете. На основе проведенных исследований и полученных данных можно будет сделать вывод, действительно ли данное предприятие заинтересовано в системе управления качеством продукции, и не вводит ли оно в заблуждение потребителей, тем самым предоставляя информационную фальсификацию.

Анализ системы управления качеством на предприятии АО ТД Перекрёсток

Для выполнения поставленной задачи в выпускной квалификационной работе, проводились исследования на территории приёмки АО ТД «Перекрёсток», супермаркета «Верхние Печёры», Нижний Новгород., Казанское шоссе 4а



Анализ системы управления качеством на предприятии АО ТД Перекрёсток



Факторы формирующие качество продукции в супермаркете

- Разработка мероприятий и проектов по заказу продукции;
- Работа товарными запасами;
- Работа с поставщиками;
- Оперативная приёмка автотранспортных средств;
- Приёмка товара по количеству и качеству;
- Работа с ПО супермаркета;
- Претензионная работа.
- Ответственное хранение;
- Своевременная реализация;
- Работа с остатками товара.



Дивизион	Регион	Код магазина в SAP	Название магазина
Финвал Волго-Востой	Нижегородская область	2496	Верхние Печеры ТД

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила, что

Грузоотправитель 15.05.2020 585511 ТТН 712732 доставлен товар.

Дата и время отправления товара с РЦ

РЦ	РЦ Дзержинск ТД	30775
14.05.2020	11:35	Дата и время прибытия товара в магазин
		14.05.2020 14:47

Состояние груза

пломба не нарушена

Транспортное средство (марка и номер)

IVECO K580TE62

Номер акта возврата в учетной системе:

0

Расхождения по качеству

Дата выставления претензии	Код	Наименование товара	Ед	Код SAP поставщика (заполняет ОКХ)	Поставщик	Дата изготовления и/или упаковки/сроки (стивер)	Приход в магазин (дата поставки)	Кол-во поступившего товара в магазин, кг/шт	Брак, выявленный в магазине, (кг/шт)	Характеристика брака	% брака по позиции	Заполняется для ФРОВО: Поставщик с этикетки	Заполняется кроме ФРОВО: Производитель с этикетки	Годен до	Остаточный срок годности	Сумма брака, руб
15.05.2020	4072	Огурцы короткоплодные	кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	10.05.2020	14.05.2020	60	6,315	плесень (6.315, ДИ:10.05.2020, СТ:)	10,525	ООО Агроинвентек Иванизково			0	422,28105
15.05.2020	77107	Салат АЙСБЕРГ	шт	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	11.05.2020 / 11.05.2020	14.05.2020	6	5	пожелтение (5, ДИ:11.05.2020, СТ:)	83,333333	АО Белая дача Трейддинг			0	263,8
15.05.2020	3695580	Томаты розовые Азербайджан	кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	10.05.2020 / 10.05.2020	14.05.2020	14	1,63	плесень (1.63, ДИ:10.05.2020, СТ:)	11,642857	7000013170 ООО Наш полес			0	249,4389

Подробное описание дефектов (характер ненадлежащего качества, брака, боя, окончание срока годности) и мнение комиссии о причинах их образования

Составление апелляции. Товар пивной, плесневелый, салат имеет признаки пожелтения

По остальным товарно-материальным ценностям, перечисленным в товаросопроводительных документах, расхождений в количестве и качестве нет. Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Председатель комиссии

Директор подраздел. Ганькова
личность расшифровка подписи

Члены комиссии

Специал. по приемке Абусов
личность расшифровка подписи

Сотрудник СБ Евдокимов
личность расшифровка подписи

NumeroQuattro.Департамент версия: 03.1.39.1 база данных: SAP П12395

[F3] [F4] [Ctrl+F6] [F6] [Shift+F6] [F7] [Ctrl+F8] [F8] [F11] [F12] [Shift+F12][Ctrl+F12] [Ctrl+F3] [F9] X5RETAILGROUP

департамент: Верхние Печеры ТД оператор: Вед. товаровед Абусов группа: Торты 20% тип: ARR клиент: РЦ Дзерж* корзина 0

Список буферов документов		Список документов											
тип	создан	клиент	сумма	п.д.	Закры	создан	номер	клиент	сумма	тип пере	статус акта разногл.	Причина удаления акта	действия:
						19.05.2020	454	РЦ Дзерж*	892.78р.		на согласовании		Типы
						18.05.2020	453	РЦ Дзерж*	2 210.44р.		обработан		Клиент
						15.05.2020	451	РЦ Дзерж*	1 468.19р.		частично обработан		Открыть
						15.05.2020	450	РЦ Дзерж*	4 493.52р.		частично обработан		Карточка
						15.05.2020	452	РЦ Дзерж*	553.13р.		удален полностью	НА ФОТО НЕ ВИДНО ЗАЯВЛЕНН	Акт разногл.
						13.05.2020	449	РЦ Дзерж*	8 112.30р.		удален полностью	НА ФОТО НЕ ВИДНО ЗАЯВЛЕНН	Акт апелляции
						07.05.2020	448	РЦ Дзерж*	3 741.33р.		обработан		
						04.05.2020	447	РЦ Дзерж*	965.19р.		обработан		

Добрый день!
 Прошу отработать и заполнить файл до 17.00 14.05.20

Евдокимов Дмитрий
 Специалист отдела безопасности
 Отдел безопасности торговой сети «Перекресток»
 Департамент безопасности филиал «Верхняя Волга»
 X5 Retail Group
 эл. почта Dmitry.Evdokimov@x5.ru
 тел. 89108782431
 Адрес: 603030 г. Нижний Новгород ул. Есенина д.30



Претензионная работа

- Для ускорения процесса претензионной работы, внести предложение по адаптации действий при выставлении актов расхождения по ФРОВ.
- Составление апелляций на отказные акты, как «страховка» для предотвращения неустановленных потерь и усиления системы менеджмента качества на объекте.
- Верификация процесса приёмки, предотвращение фальсификаций со стороны персонала при составлении претензий.

Претензионная работа

Наименование позиции	Кол-во прихода	Кол-во брака	Заключение по акту	Составление апелляции
1	2	3	4	5
Груши КОНФЕРЕНС 1кг	144	5,94	На фото часть плодов пригодна к реализации	Письмо, Расчёт
Огурцы короткоплодные 1кг	60	6,315	Не видно заявленного % отхода	Письмо
Салат АЙСБЕРГ 1шт	6	5	На фото часть плодов пригодна к реализации	Письмо
Грейпфрут красный 1кг	33	6,895	На фото часть плодов пригодна к реализации	Письмо
Лук РЕПЧАТЫЙ 1кг	42	21	Нет фото перебранного брака	Письмо
Голубика свежая 125г	12	12	Не видно заявленного процента отхода	Письмо

Претензионная работа



Претензионная работа

АКТ ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ

Дивизион	Регион	Код магазина в SAP	Название магазина
Финкал Волго-Вятский	Нижегородская область	2196	Вернее Печеры ТД

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила, что Грузоотправитель

Дата и время отправления товара с РЦ

Состояние груза

Транспортное средство (марка и номер)

Номер акта возврата в учетной системе:

РЦ	15.05.2020	ТТН 712708	доставлен товар,
РЦ	РЦ Дзержинск ТД	30775	
14.05.2020	11:33	Дата и время прибытия товара в магазин	14.05.2020 14:32
пломба не нарушена			
IVECO	K580TE62		
0			

Расхождения по качеству

Дата выставления претензии	Код	Наименование товара	Код SAP поставщика (заполняет ОКК)	Поставщик	Дата изготовления и/или упаковывания (стивер)	Приход в магазин (дата поставки)	Кол-во поступившего товара в магазин, кг/шт	Брак, выявленный в магазине, (кг/шт)	Характеристика брака	% брака по позиции	Заполняется для ФРОВО: Поставщик с этикетой	Заполняется кроме ФРОВО: Производитель с этикетой	Годен до	Остаточный срок годности	Сумма брака, руб
15.05.2020	1530	Грейпфрут красный 1кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	20.04.2020 / 20.04.2020	14.05.2020	33	6,895	гниение (6,895, ДИ:20.04.2020, СТ:)	20,893939	ООО Саитол		0	397,35885	
15.05.2020	6223	Груши КОННЕРЕНС 1кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	09.05.2020 / 09.05.2020	14.05.2020	144	5,94	гниение (5,94, ДИ:09.05.2020, СТ:)	4,125	7000021901 Оптима		0	845,1996	
15.05.2020	45463	Лук РЕПЧАТЫЙ 1кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	08.05.2020 / 08.05.2020	14.05.2020		21	гниение (21, ДИ:08.05.2020, СТ:)	50	7000047821 Амуба		0	868,77	
15.05.2020	48663	Голубина свежая 125г	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	09.05.2020 / 09.05.2020	14.05.2020	12	12	плесневение (12, ДИ:09.05.2020, СТ:)	100	ООО Кубань. Овощи		0	1056,6	
15.05.2020	4072	Огурцы короткоплодные 1кг	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	10.05.2020	14.05.2020	60	6,315	гниение (6,315, ДИ:10.05.2020, СТ:)	10,525	ООО Агрокомплекс		0	422,28105	
15.05.2020	77107	Салат АЙСБЕРГ 1шт	0000000164	РЦ Дзержинск ТД	11.05.2020 / 11.05.2020	14.05.2020	6	5	повеление (5, ДИ:11.05.2020, СТ:)	83,333333	АО Белая дача Трейдиг		0	263,8	

3854,3

По остальным товарно-материальным ценностям, перечисленным в товаросопроводительных документах, расхождений в количестве и качестве нет.

Члены комиссии редуцированы об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Председатель комиссии

Директор подраздел. _____ Ганькова
должность подпись радиодрама подпись

Члены комиссии

Специал. по приемке _____ Абусов
должность подпись радиодрама подпись

Сотрудник СБ _____ Евдокимов
должность подпись радиодрама подпись

Претензионная работа

От: Н.Новгород Магазин 5 - Заказ NONFOOD

Отправлено: 18 мая 2020 г. 13:18:11

Кому: DPK-FROV-SM; OKK-FROV-SM; OKK-FROV-DZR

Тема: АПЕЛЛЯЦИЯ на отказной акт 21093476 - СМ Верхние Печёры 2496

4072 – Огурцы короткоплодные – Коллеги, на фотоматериалах мы продемонстрировали брак в кол-ве одного места. Есть фотографии сравнения заявленного места с другими местами этого огурца в данной поставке. Разница есть. Если других местах огурец: яркий, зелёный, хрустящий, его приятно брать в руку, то о огурце из заявленного места подобного не скажешь. Кончики огурцов уже пожелтевшие, нарушена производственная укладка, огурец мягкий и мы это продемонстрировали не применяя физические усилия, так как по внешнему виду сразу можно понять что этот огурец либо от старой партии либо он просто не правильно хранился.

Салат Айсберг 77107 – желтые пятна на листьях, есть листья с гниениями.

Просим пересмотреть решение по данной акту. Материалы во вложении.


С уважением,

Никита Абусов

Ведущий товаровед СМ "Верхние Печёры"

Казанское шоссе 4а., SAP 2496

МФ Верхняя Волга., Кластер "Нижний Новгород".

 **Перекресток**
СУПЕРМАРКЕТ

Претензионная работа

Коллеги, Добрый день.

Просим рассмотреть апелляцию на отказной акт 2109346.
Акт частично обработан.

1530 – Грейпфрут. Отказан по формулировке: на фото часть плодов пригодна к реализации. Коллеги, брак который показан на фотоматериале ни как не может быть допущен в реализацию, имея коричневые вмятины гниения.

48663 – Голубика, в каждой подложке есть гнилые ягоды, более того отдельным изображением показано что данная голубика подвергалась переборки (есть подложки не полные, словно плесневелые ягоды убирались). На фото четко видно заявленный % брака

45463 – Лук. Коллеги, нам как специалистам входного качества в супермаркете подобный лук изображённый на фото материале смысла нет перебирать. Один мешок в приходе пришёл идеальный, а заявленный оставляет желать лучшего. Мокрый, гнилой, есть признаки плесневения, демонстрировать отдельно мешок и перебирать то что что по сути и перебирать не чего, мы считаем нелепым.

6223 – Груша Конференс. Коллеги, Мы провели выборочную переборку из партии в кол-ве 2 ящиков. Получили брак в кол-ве 0,990 г. (на фото показано). Расчёты по выборочной переборки мы прикладывали в фотоматериалы. Коллеги, груша Конференс, настолько чувствительна к рукам человека, что одно не ловкое движение и эту грушу после переборки каждого ящика можно будет списать приходом.

Просим пересмотреть решения по акту. Материалы и акт во вложении.
Заранее спасибо!

С уважением,

Никита Абусов
Ведущий товаровед СМ "Верхние Печёры"
Казанское шоссе 4а., SAP 2496

Претензионная работа

Расчёт выборочной приёмки партии - Груша Конференс, 1 кг



Претензионная работа

Поставка	Кол-во мест	Выборка мест	Брак с выборки
1	2	3	4
144 кг	12 мест (12 кг – 1 ящ.)	2 места на выборку	0,990

100% - X

24 кг (2 ящика) – 0,990 г (2 ящика брак).

$100 \times 0,990 / 24 = 4,125$ % процент выборки брака с 2 ящиков

144 (кг поставка) $\times 4,125$ % (процент выборки брака с 2 ящиков) =
5,940 кг.

Итого: Брак партии груши в приходе кол-ва 144 кг, составил – 5,940 кг.

Верификация составления претензий



Выводы и предложения

Таким образом, в процессе выполнения выпускной квалификационной работы были достигнуты следующие цели:

- Изучение теоретических аспектов в области управления качеством;
- Факторы оказывающие формирование качественной продукции;
- Изучение нормативно-правовой документации в области управления качеством;
- Анализ системы управления качеством на предприятии;
- Разработка методов и предложений по её совершенствованию.
- Были рассмотрены основные технологии приемки продукции по количеству и качеству,
- Изучена и отработана система выставления апелляций на отказные акты по качеству.

Спасибо за внимание!