



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА
И МАРКЕТИНГА»



на тему:

«Оценка реализации политики в области качества на производственном предприятии железнодорожной отрасли (на примере ООО «Газпромтранс»)

Студентка 4 курса: Григорян Армине Арменовна

Руководитель: К. П. Н. Фридман Михаил Феликсович



Москва, Россия, 2017



Актуальность работы

Политика в области качества играет определяющую роль в общей экономической политике предприятия.

Вопрос об определении политики фирмы в области качества является исключительно важным и своевременным в железнодорожной отрасли, особенно для России.

Ведь железнодорожный транспорт играет ключевую роль в процессах российской экономики и транспортном обеспечении.

Призывы к повышению качества не смогут быть реализованы, пока в организациях не будет разработана должная политика в области качества, которая должна отвечать современным мировым требованиям и также учитывать особенности нашей страны.

Описание исследования

Цель: анализ применяемой на железнодорожном предприятии политики в области качества и разработка рекомендаций для ее улучшения.

Объект: — компания ООО «Газпромтранс»

Предмет: — влияние системы управления качеством на производственном предприятии железнодорожного транспорта.



Задачи работы

- Проанализировать состояние и структуру железнодорожной отрасли, выявить основные проблемы и тенденции развития предприятий этой сферы.
- Проанализировать современное состояние и приоритетные направления развития СМК.
- Сформулировать предложения и разработать рекомендации по повышению эффективности внедрения стандартов управления качеством на предприятии железнодорожного транспорта.

Практическое значение

Выработка рекомендаций по внедрению системы управления качеством для постоянного улучшения деятельности организаций и данной отрасли в целом.

Структура ВКР

Глава I. Общая характеристика железнодорожной отрасли: состояние, проблемы и тенденции развития

- Анализ состояния и структуры железнодорожной отрасли
- Отечественный и зарубежный опыт модернизации железнодорожной отрасли

Глава II. Теоретические основы современной системы управления качеством

- Общая характеристика современной теории управления качеством
- Проблемы и возможности внедрения современных стандартов управления качеством

Глава III. Рекомендации по внедрению СМК в практику оценки реализации политики в области качества на производственном предприятии железнодорожной отрасли

- Оценка эффективности действующей системы управления качеством в ООО «Газпромтранс»
- Рекомендации по разработке и внедрению СЭМ на предприятии ООО «Газпромтранс»

О компании «Газпромтранс»

Транспортно-экспедиторская компания Газпромтранс

— это ведущая российская компания, обладающая рядом характеристик, присущих компаниям мирового уровня. Основной деятельностью компании является

оказание полного комплекса транспортно-экспедиторских услуг потребителям жидких углеводородов и других грузов, а также предприятиям системы ПАО «Газпром». ООО «Газпромтранс»

оказывает дополнительные услуги по формированию логистических центров перевозок, организации перевозок в прямом и смешанном сообщении,

организации перевалки грузов в портах. На сегодняшний день

ООО «Газпромтранс» входит в число крупнейших компаний-операторов

подвижного состава.





Система менеджмента

СЕРТИФИКАТ качества С 2013 года

соответствия системы менеджмента
требованиям стандарта ISO 9001:2008

В соответствии с правилами сертификации подтверждено
выполнение требований стандарта в организации



ООО "Газпромтранс"

Юридический адрес: 117997, г. Москва,
ул. Наметкина, д. 16,
Российская Федерация

Фактический адрес: 117647, г. Москва,
ул. Профсоюзная, д. 125а,
Российская Федерация

в области:

1. Управление и организация транспортно-экспедиционного обслуживания;
2. Таможенное оформление грузов;
3. Выполнение функций заказчика-застройщика в части управления контролем качества проектных и строительных работ;
4. Организация контроля работ по геотехническому мониторингу объектов капитального строительства.

Регистрационный номер сертификата: TIC 15 100 149013

Действителен до: 2017-09-21
Действителен с: 2014-09-22

Отчет по аудиту №: 3330 2LW6 B0

Сертификация проведена в соответствии с процедурой аудиторирования и сертификации TIC и предусматривает проведение регулярных наблюдательных аудитов.

A. Drechsel

Орган по сертификации
систем и персонала
TÜV Thüringen e.V.



Йена, 2015-10-09



в ООО «Газпромтранс»
функционирует система
менеджмента качества, созданная
в соответствии с требованиями
международного стандарта ISO
9001:2008 и сертифицированная
в 2014 году независимым органом
по сертификации TÜV-Thuringen.

УТВЕРЖДЕНА
ПРИКАЗОМ № 344 от 19.08.2018

Политика ООО «Газпромтранс» в области качества

Руководство ООО «Газпромтранс» заявляет, что Политика в области качества предоставления транспортно-экспедиционных услуг и функций заказчика-застройщика является выражением основных принципов ООО «Газпромтранс» в соответствии с корпоративной политикой ОАО «Газпром».

Руководство ООО «Газпромтранс» обязуется соблюдать качество оказываемых услуг, отвечающее установленным требованиям Заказчика и иным нормативным документам, регламентирующим требования к качеству оказываемых услуг, а также обязуется соответствовать требованиям международного стандарта ISO 9001:2008, требованиям Системы менеджмента качества Общества и постоянно повышать ее результативность.

Стратегическая цель

- Оказание услуг, удовлетворяющих и превосходящих по своему качеству ожидания потребителей, получение устойчивой прибыли для дальнейшего развития ООО «Газпромтранс» в интересах наших потребителей, сотрудников и других заинтересованных сторон, а также укрепление позиций ведущего партнера на рынке логистических услуг.

Эта цель достигается на основе реализации следующих принципов:

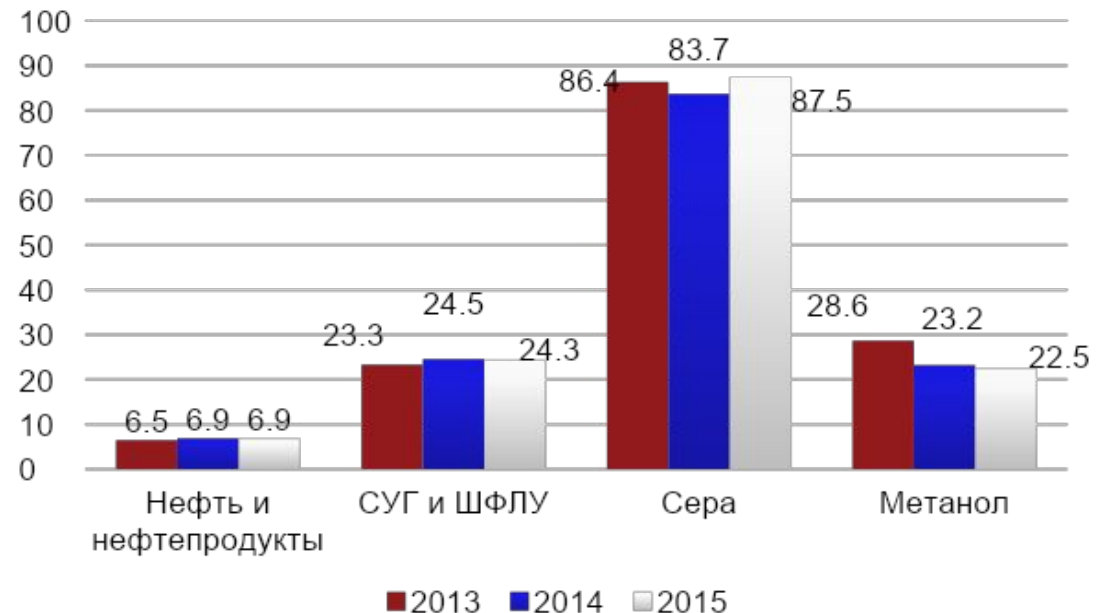
- гибкое реагирование на изменяющиеся требования Заказчика на основе систематического определения и анализа его запросов, создания эффективного механизма обратной связи;
- использование ресурсосберегающих технологий, снижение затрат на оказание услуг;
- изучение и реализация современных тенденций логистических и строительных услуг, с целью повышения их качества;
- лидирующая позиция Генерального директора Общества в обеспечении единства целей и направления деятельности предприятия по совершенствованию и улучшению системы менеджмента качества;
- создание условий, обеспечивающих осознанное вовлечение персонала организации в процесс управления качеством;
- управление деятельностью предприятия как системой взаимосвязанных процессов для достижения поставленных целей;
- создание взаимодействия персонала, когда сотрудник, выполняющий часть работ для получения общего результата, рассматривает сотрудника, выполняющего следующий этап работ, как своего потребителя и обеспечивает ожидаемое качество выполненной работы;
- постоянный анализ деятельности Общества, позволяющий планировать ее улучшение и повышать эффективность СМК;
- модернизация и поддержание производственной среды на уровне, обеспечивающем достижения качества оказываемых услуг и комфортных условий труда, гарантирующих безопасность для здоровья работников Общества;
- принятие решений по повышению эффективности деятельности и обеспечению конкурентоспособности Общества на основе анализа, основанного на фактах;
- установление взаимовыгодных отношений с поставщиками товаров, работ и услуг, основанных на требовательности, активном сотрудничестве и взаимном доверии.

Объем перевозок отдельных грузов от общего объема перевозок железнодорожным транспортом. (в %)

Наименование показателя	2013	2014	2015
Нефть и нефтепродукты	6,5	6,9	6,9
СУГ и ШФЛУ	23,3	24,5	24,3
Сера	86,4	83,7	87,5
Метанол	28,6	23,2	22,5

В 2015 году общая доля грузов ОАО «Газпром» в структуре перевозок ООО «Газпромтранс» составляет 68,1 % (63,1% в 2014г.; 62,6% в 2013г. и 58% в 2012 году).

В целом в 2015г. ООО «Газпромтранс» было перевезено 27,92 млн.т.грузов. Данный показатель больше уровня 2014г. на 3% и 2013г. на 12%.



Анализ динамики прибыли

предприятия

Наименование показателя	Период, тыс.руб.			Абсолютное отклонение, ±		Темп роста, %	
	2013	2014	2015	2014/2013	2015/2014	2014/2013	2015/2014
Выручка	32 683 422	36 739 116	45 905 742	4 055 694	9 166 626	112,4	124,95
Себестоимость продаж	(32 616 944)	(36 447 419)	(43 641 365)	(3 830 475)	(7 193 946)	111,74	119,74
Валовая прибыль (убыток)	66 478	291 697	2 264 377	225 219	1 972 680	438,79	776,3
Прибыль (убыток) от продаж	(2 021 976)	(1 808 119)	179 902	4 055 694	9 166 626	89,4	109,95
Чистая прибыль (убыток)	(549 921)	(983 691)	420 514	(3 830 475)	(7 193 946)	178,88	142,75

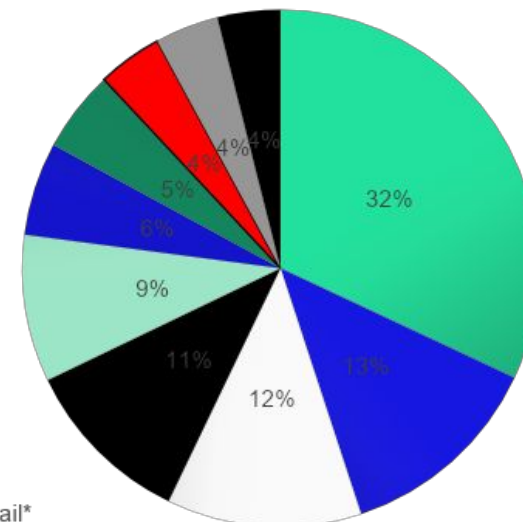


Рейтинг российских железнодорожных операторов

по объему перевозок (млн/т)

№	Компания	2013 год	2014 год	2015 год
1	UCL Rail	302,4	284,4	194,8
2	"Нефтетранссервис"	35,4	72,9	79,1
3	Globaltrans Investment plc	63,8	69,6	74,3
4	Федеральная грузовая компания	51,2	58,9	65,5
5	"Трансойл"	59	53	56
6	Rail Garant	14,7	32,8	35,6
7	ХК "РусТрансКом"	20,2	28,5	31,1
8	"Газпромтранс"	26,4	24,5	24,7
9	ХК "Новотранс"	14,5	20,7	24,3
10	"Запсиб-Транссервис"	22,8	23,1	24

2015 год



* UCL Rail*
 ** "Нефтетранссервис"***
 *** Globaltrans Investment plc***
 **** Федеральная грузовая компания
 ***** "Трансойл"
 Rail Garant
 ХК "РусТрансКом"****
 "Газпромтранс"
 ХК "Новотранс"
 "Запсиб-Транссервис"
 ■

Рекомендации при разработке

внедрению СЭМ:

- **Наличие экологической политики**
- **Определение экологических аспектов**
- **Соответствие законодательным и другим требованиям**
- **Разработка цели, задачи и программы**
- **Осведомленность персонала**
- **Обмен информацией**
- **Мониторинг и измерения**
- **Готовность к нештатным ситуациям и авариям.**

Экологическая политика ООО «Газпромтранс»

Общество ООО «Газпромтранс» является одним из крупнейших компаний- операторов подвижного состава.

Руководство ООО «Газпромтранс» в полной мере осознавая ответственность за сохранность благоприятной окружающей среды для сегодняшнего и будущих поколений, стремится к сведению на нет негативного воздействия на экосистему.

Основой реализации экологической политики предприятия является ответственность каждого работника по выполнению целей и задач в области охраны окружающей среды и участие в процессе непрерывного улучшения деятельности.

Для достижения целей и соблюдения принципов в области охраны окружающей среды на предприятии внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно совершенствуется система менеджмента окружающей среды.

Стратегическая цель:

- рациональное использование природных ресурсов и минимизация антропогенного воздействия на окружающую среду.

Эта цель достигается на основе реализации следующих задач:

- целевое планирование действий по снижению экологических рисков;
- применение наилучших из доступных современных технологий для выполнения в полном объеме природоохранных обязательств;
- рациональное использование сырья, материалов, энергоресурсов;
- соответствие всем требованиям и нормам, установленным природоохранным законодательством Российской Федерации, и международному стандарту ИСО 14001:2015
- непрерывное совершенствование системы менеджмента окружающей среды;
- регулярный контроль, оценка и прогноз степени воздействия на экосистему;
- проведение работы по снижению риска возникновения возможных аварийных ситуаций и влияний на окружающую среду;
- вовлечение коллектива в достижение целей по экологии, повышение уровня знаний персонала;
- доступность информации для всех заинтересованных юридических и физических лиц.

Основные этапы разработки и внедрения СЭМ в соответствии с

Требованиями ИСО 14001	
Первый этап	Проведение диагностического аудита СЭМ с целью первичной оценки СЭМ организации, чтобы осуществить дальнейшее эффективное планирование и реализовать проект по внедрению СЭМ.
Второй этап	Обучение персонала требованиям стандарта ИСО 14001.
Третий этап	Реализация мероприятий, связанных с проектированием и разработкой документации СЭМ.
Четвертый этап	Проведение обучения внутренних аудиторов

Основной

Вывод

Изложенные выводы и рекомендации, вытекают из обширного анализа статистических и практических материалов компании Газпромтранс.

Исходя из этого, внедрение разработанных предложений в практику компании, по нашему мнению, будет способствовать повышению конкурентоспособности организации и улучшению своей позиции на рынке.



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Спасибо за внимание!