

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/177904>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Экономика (другое)

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ 6

1.1 Развитие исследований в литературных источниках по управлению качеством продукции 6

1.2. Роль, цели, задачи и принципы управления качеством в современных условиях 13

1.3 Сущность, назначение и особенности системы комплексного управления качеством 22

ГЛАВА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ЧЕРНЕВСКИЙ ДОК» 40

2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «Черневский ДОК» 40

2.2 Анализ системы качества продукции в ООО «Черневский ДОК» 49

2.3 Оценка эффективности системы управления качеством на предприятии ООО «Черневский ДОК» 54

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ООО «ЧЕРНЕВСКИЙ ДОК» 62

3.1. Мероприятия по повышению качества продукции 62

3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий 69

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 73

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 76

ВВЕДЕНИЕ

Проблемы повышения качества продукции являются одним из важнейших направлений совершенствования состояния современного бизнеса, увеличения конкурентоспособности продукции и услуги.

Система управления развитием и качеством производства продукции и ресурсами предприятия включает в себя все цели, которые распределены между различными звеньями производства, а также их связи, обеспечивающие координацию отдельных действий по выполнению этих целей.

Суть системы менеджмента качества в том, что она является неким «задокументированным образом» организации как организма, то есть, другими словами, саморегулирующегося механизма, который приспособлен к жизни в конкретной существующей экономической среде. Совершенно естественно, что для жизни и нормального функционирования этот организм должен предоставлять услуги, производить продукцию, находящуюся по качеству не ниже определенного уровня, а для более успешного функционирования – еще более лучшего качества.

Тактику системы менеджмента качества в организации или на производстве можно охарактеризовать как совокупность нескольких факторов, среди которых, например, предупреждение причин возможных дефектов, вовлечение сотрудников в работу по изменению, улучшению и повышению уровня качества продукции, активное стратегическое управление, постоянное и непрекращающееся совершенствование и модернизация качества продукции и технологических процессов, применение различных научных подходов в решении имеющихся задач, а также регулярная самооценка и другие факторы.

К методическим средствам СМК можно отнести, во-первых, средства, необходимые как для сбора, так и для предоставления всевозможных данных, во-вторых, методы статистической обработки данных, в-третьих, теория общего менеджмента и различные теории мотивации человека и межличностных отношений, в-четвертых, экономические расчеты, в-пятых, специальный системный анализ производства, в-шестых, управление предприятием с помощью планирования. Из определения системы менеджмента качества вытекает следующее: первичным элементом системы менеджмента качества являются существующие потребности и ожидания покупателей продукции, клиентов, как внешних, так и внутренних, потребителей услуг, владельцев и управляющих организаций, работающего в этих организациях персонала, общества в целом. Политика и цели организации должны быть ответом на потребности и ожидания всех участвующих в процессе рыночного и социального взаимодействия заинтересованных сторон. При этом нужно учитывать, что каждый из вышеописанных пунктов будет ключевым для любой системы менеджмента качества, находящейся в непрерывном и постоянном циклическом процессе и взаимодействии на пути к предельно высокому возможному уровню качества.

В настоящее время наиболее актуальными являются внедрение международных аспектов управления качеством, в частности, сертификации системы управления качеством в соответствии с международными стандартами.

Актуальность данной темы заключается в том, что современные предприятия во многом зависят от удовлетворения потребностей своих посетителей и, следовательно, должны принимать их запросы, выполняя всю совокупность требований к качеству и безопасности продукции. Благополучие таких организаций зависит от объемов реализации производимой ими продукции, которые в свою очередь зависят от соответствия этой продукции стандартам качества и ожиданиям потребителей. Ожидания потребителей связаны не только с качеством продукции как таковым, но и с ценой, условиями обслуживания и др. Поэтому стандарты ориентируют бизнес на осознание различных потребностей и ожиданий своих клиентов.

Предметом работы выступает система качества на предприятии.

Целью работы выступает комплексный анализ основ внедрения и использования стандартов качества, используемых на предприятии.

В связи с этой целью ставится ряд основных задач:

- дать понятие качества,
- описать системы качества в бизнесе,
- проанализировать основные проблемы обеспечения качества в компании,
- предложить меры по их устранению.

Работа состоит из трех основных частей. В первой главе рассматриваются теоретические основы обеспечения качества, во второй части анализируется внедряемая система качества на предприятии. В третьей – предлагаются меры ее оптимизации.

Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области сертификации продукции организаций, обеспечения качества, ресурсы Интернет.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО- МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ

1.1 Развитие исследований в литературных источниках по управлению качеством продукции

В современных трактовках можно понимать качество продукта как характеристику, которая является дальнейшим объединением различных функций для удовлетворения потребностей клиентов и поддержания отраслевых стандартов, поэтому продукт не имеет каких-либо недостатков.

Рассматривая различные трактовки понятия «качества», следует отметить, что большинство ученых определяют эту категорию как совокупность характеристик и свойств продукции, а именно как способность обеспечения и удовлетворения определенных потребностей потребителя. Относительно формулировки понятия качества среди авторов нет единого мнения. Из всего вышесказанного можно сделать такой вывод: на сегодня под качеством следует понимать не просто наличие в нем тех или иных свойств, которые обеспечивают ему отличное выполнение возложенных на него функций, но и наличие в товаре тех свойств и характеристик, способствующих максимальному удовлетворению потребностей и запросов потребителей. Известный американский специалист в области качества продукции А. Фейгенбаум понимает «под качеством можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия и услуги, посредством которых продукция или услуга будут отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации». Автор подчеркивает, что качество продукции или услуги определяет никто иной как потребитель [8, с.116].

По мнению Дж. Ван Етингера и Дж. Ситтинга, качество может быть выражено цифровыми значениями, если потребитель будет группировать свойства в порядке их важности. Они считали, что качество -величина измеримая и, следовательно, несоответствие товара предъявляемым к нему требованиям может быть выражено через постоянную меру, которой, конечно, есть деньги [9, с.120].

Так, В. Яковлева под качеством продукции понимает «соответствие свойств предмета целевому назначению, а также определенному уровню требований, определяемым общим состоянием развития техники и запросами потребителя» [9, с.121].

Коллектив авторов монографии «Право и качество продукции» под термином «качество продукции» понимает уровень соответствия ее технико-экономических свойств специальным требованиям, получили юридическое оформление в соответствующих правовых актах [8, с.117].

В. Огвоздин определяет качество как «совокупность свойств и характеристик продукции, уровень или вариант которых формируют поставщиками при ее создании с целью удовлетворения обусловленных или предполагаемых потребностей» [8, с.117].

1. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
2. Международный стандарт ISO 9004-2000
3. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова, В.А. Смирнов, С.А. Антонов. - М.: Русайнс, 2016. - 16 с.
4. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2018. — 272 с.
5. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2017. – 495 с.
6. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: Инфра-М, 2018. - 224 с.
7. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2015. – 309 с.
8. Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2019. - 200 с.
9. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества: Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. - М.: Проспект, 2015. - 200 с.
10. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса (для бакалавров) / Г.М. Данилова-Волковская, Г.И. Молчанов. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.
11. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - СПб.: Лань, 2015. - 304 с.
12. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2019. – 386 с.
13. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. - М.: КноРус, 2015. - 30 с.
14. Зайцев М.Г. Методы оптимизации управления производством. – СПб.: Дело, 2016. – 293 с.
15. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2015. – 504 с.
16. Кожухар В.М. Инновационный менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 412 с.
17. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2019. – 176 с.
18. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2018. – 132 с.
19. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие / Э.В. Минько. - СПб.: Питер, 2017. - 464 с.
20. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2018. – 532 с.
21. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – 266 с.
22. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2016. – 220 с.
23. Радченко Л.А. Организация производства на предприятии. - Ростов н/Д: Феникс, 2018. - 352 с.
24. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 419 с.
25. Розенков Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления. – М.: Кнорус, 2017. – 501 с.
26. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 302 с.
27. Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2019. – 414 с.
28. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управ. / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2015. - 152 с.
29. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2018. - 149 с.
30. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход: Учебное пособие / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - М.: Инфра-М, 2018. - 336 с.
31. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. — М.: Контроллинг, 1991. — 104 с.
32. Туровец О.Г. Организация производства и управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2015. – 508 с.
33. Федоськина, Л.А. Менеджмент качества и обесп.безопас. в.: Монография / Л.А. Федоськина. - М.: Инфра-М, 2018. - 320 с.
34. Федоськина, Л.А. Менеджмент качества и обеспечение безопасности в автомобильном бизнесе: Монография / Л.А. Федоськина. - М.: Инфра-М, 2018. - 320 с.
35. Фомичев А.Н. Исследование систем управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2018. – 348 с.

36. Фрейдина Е.В. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2019. – 189 с.
37. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 484 с.
38. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: упр.качества.: Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, 2018. - 160 с.
39. Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества / А.Н. Шмелева, Р.М. Нижегородцев. - М.: Русайнс, 2015. - 320 с.
40. Практическое руководство по сертификации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://progost.ru/>
41. Управление качеством [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.prostokachestvo.ru/>
42. <http://consulting.1c.ru> – управление предприятием
43. <http://www.inventech.ru> – библиотека по менеджменту
44. <http://investobserver.info> –институт управления бизнесом
45. <http://www.refa.de/home> - институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа
46. <http://www.cfin.ru/> - корпоративный менеджмент

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/177904>