

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://studservis.ru/diplomnaya-rabota/186309>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Теоретические аспекты управления системой качества на предприятиях ресторанного типа 6

1.1. Понятие и сущность системы управления качеством 6

1.2. Подходы к формированию систем управления качеством на предприятии 18

1.3. Санитарно-гигиенические аспекты системы управления качеством на предприятиях ресторанного типа 27

2. Анализ системы менеджмента качества на примере «Бургер Рус» 34

2.1. Краткая характеристика деятельности организации 34

2.2. Характеристика системы управления качеством компании Бургер Русс 43

2.3. Направления совершенствования системы управления качеством в компании «Бургер Русс» 48

3. Мероприятия по совершенствованию системы управления качеством в компании «Бургер Рус» 53

3.1. Описание предлагаемых мероприятий 53

3.2. Оценка эффективности мероприятий 54

3.3. План реализации мероприятий 56

Заключение 64

Список используемой литературы 67

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 общественного питания 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.

1. Теоретические аспекты управления системой качества на предприятиях ресторанного типа

1.1. Понятие и сущность системы управления качеством

Система менеджмента качества (СМК) определяется как формализованная система, документирующая процессы, процедуры и ответственность за достижение политики и целей в области качества. СМК помогает координировать и направлять деятельность организации в соответствии с требованиями клиентов и нормативных актов, а также постоянно повышать ее эффективность и результативность. ISO 9001:2015, международный стандарт, определяющий требования к системам менеджмента качества, является наиболее заметным подходом к системам менеджмента качества. Хотя некоторые используют термин "СМК" для описания стандарта ISO 9001 или группы документов, детализирующих СМК, на самом деле он относится ко всей системе в целом. Документы служат только для описания системы.

Внедрение системы менеджмента качества влияет на каждый аспект деятельности организации.

Преимущества документированной системы менеджмента качества включают в себя:

- Удовлетворение требований клиентов, что помогает вселить уверенность в организацию, что, в свою очередь, приводит к увеличению числа клиентов, увеличению продаж и увеличению числа повторных сделок.

- Удовлетворение требований организации, что обеспечивает соблюдение нормативных актов и предоставление продуктов и услуг наиболее экономичным с точки зрения затрат и ресурсов способом, создавая возможности для расширения, роста и получения прибыли.

Эти преимущества предлагают дополнительные преимущества, в том числе:

- Определение, совершенствование и контроль процессов
- Сокращение отходов
- Предотвращение ошибок
- Снижение затрат

- Содействие и выявление возможностей для обучения
- Привлечение персонала
- Определение общеорганизационного направления
- Информирование о готовности к достижению последовательных результатов

ISO 9001:2015 является наиболее признанным и внедренным стандартом системы менеджмента качества в мире. ISO 9001:2015 определяет требования к СМК, которые организации могут использовать для разработки своих собственных программ.

Другие стандарты, относящиеся к системам менеджмента качества, включают остальные стандарты серии ISO 9000 (включая ISO 9000 и ISO 9004), серии ISO 14000 (системы экологического менеджмента), ISO 13485 (системы менеджмента качества для медицинских изделий), ISO 19011 (системы менеджмента аудита) и ISO/TS 16949 (системы менеджмента качества для автомобильной продукции).

Заключение

Система качества продукции предприятия включает в себя все цели, которые распределены между различными звеньями производства, а также их связи, обеспечивающие координацию отдельных действий по выполнению этих целей. Таким образом, в конечном итоге все цели системы управления развитием производства и ресурсов в современных предприятиях направлены на урегулирование процессов производства и повышение его общей эффективности, производительности и качества.

Основные принципы и стратегии анализа качества продукции предприятия направлены, главным образом, на оптимизацию производственного процесса, обеспечение разработок новых видов продукции и услуг, обеспечение их контроля и качества. Предприятие должно вести расширенную инвестиционную и инновационную политику, применять новейшие технологии по сокращению используемых в производстве ресурсов, что в конечном итоге направлено на максимизацию получаемой компанией прибыли.

Под системой управления качеством продукции понимается постоянные, планомерные процессы обеспечения воздействий на факторы и условия, создающие продукцию оптимального качества на конкретном предприятии.

Таким образом, система управления качеством продукции представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления организации, а также мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции на конкретном предприятии.

Для достижения намеченных целей оптимизации системы качества управления продукцией используются следующие методы:

- 1.Правильное видение руководства
- 2.Документы для контроля

На практике оценка качества у руководства, персонала, клиентов – разные. Для поддержания общих условий используются официальные документы:

- Регламент обязанностей (кто и кому подчиняется, кто за что отвечает);
- Должностные инструкции;
- Стандарты и технические бумаги для соблюдения качества (ГОСТы).

- 3.Получение оценок от клиентов путем опроса, заполнения карт обслуживания.

Политика повышения качества является долгосрочной инвестицией предприятия, основанной на обеспечении удовлетворения потребностей клиентуры. Это связано с тем, что затраты на приобретение новых клиентов в пять раз превышают затраты на удержание старых клиентов путем предложения качественного обслуживания.

В ООО "Бургер Рус" внедрена и действует система по безопасности пищи ХАССП. Вся продукция проходит очень жесткий контроль, начиная от поставщика и заканчивая конечным продуктом. ООО "Бургер Рус" контролирует продукцию при поставке в ресторан, обязательно контролирует температуру продукта на всех стадиях от доставки и хранения до приготовления. Уделяет этому большое внимание.

Компания ООО "Бургер Рус" установила и обеспечивает соблюдение высоких стандартов безопасности и качества пищевых продуктов. Компания имеет центры качества, предназначенные для обеспечения соответствия ее высоким стандартам. Процесс обеспечения качества включает в себя не только постоянные обзоры продукции, но и посещение поставщиков на месте.

Консультативный совет по безопасности пищевых продуктов, состоящий из внутренних экспертов компании

по безопасности пищевых продуктов, а также поставщиков и внешних научных кругов, обеспечивает стратегическое глобальное лидерство во всех аспектах безопасности пищевых продуктов.

У компании есть постоянные программы обучения сотрудников методам обеспечения безопасности пищевых продуктов, а поставщики и операторы ресторанов участвуют в тренингах по безопасности пищевых продуктов, где делятся лучшими практиками в области безопасности и качества пищевых продуктов.

Для осуществления данных процедур, ООО "Бургер Рус" необходимо заключить договор, на оказание услуг лабораторных исследований. Как правило, этим занимаются федеральные бюджетные учреждения здравоохранения – центры гигиены и эпидемиологии.

Важность лабораторных исследований в ресторане объясняется тем, что с их помощью можно точно установить превышение санитарных норм по самым различным факторам. Своевременное принятие мер по устранению причин позволит предотвратить угрозу для нормальной жизнедеятельности человека.

Таким образом, процесс получения заключения очень долгий и сложный. Чтобы собрать и представить все необходимые документы в Роспотребнадзор ООО "Бургер Рус" необходимо время, сделать такую работу самостоятельно практически невозможно.

Список используемой литературы

1. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: Юнити, 2016. - 287 с.
2. Управление качеством / Под ред. Ильенковой С.Д.. - М.: Юнити, 2018. - 64 с.
3. Управление качеством образовательной деятельности: Научное издание / Под ред. Н.В. Тихомировой. - М.: Юнити, 2015. - 511 с.
4. Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.
5. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова, В.А. Смирнов, С.А. Антонов. - М.: Русайнс, 2016. - 16 с.
6. Афанасьев, В.А. Техническое регулирование и управление качеством / В.А. Афанасьев, В.А. Лебедев, В.П. Монахова и др. - М.: КД Либроком, 2017. - 256 с.
7. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.
8. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 542 с.
9. Васин, С.Г. Управление качеством. всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 404 с.
10. Герасимов, Б.И. Управление качеством: качество жизни: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, С.П. Спиридонов. - М.: Форум, 2017. - 16 с.
11. Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.Ю. Сизикин. - М.: Форум, 2016. - 96 с.
12. Герасимов, Б.И. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.Ю. Сизикин. - М.: Форум, 2018. - 384 с.
13. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.Ю. Сизикин. - М.: Форум, 2016. - 288 с.
14. Герасимов, Б.Н. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, 2018. - 64 с.
15. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник, 2018. - 320 с.
16. Глухов, В. В Управление качеством: Учебник / ВВ Глухов. - СПб.: Питер, 2017. - 592 с.
17. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для СПО / Е.А. Горбашко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 463 с.
18. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 450 с.
19. Гродзенский, С. Управление качеством: Учебник / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2018. - 320 с.
20. Дрейзин, В.Э. Управление качеством электронных средств / В.Э. Дрейзин. - М.: Academia, 2018. - 44 с.
21. Дуборасова, Т.Ю. Категорийный менеджмент: управление ассортиментом, качеством товаров, мерчандайзингом и товарными запасами / Т.Ю. Дуборасова, В.П. Коростелева. - М.: Русайнс, 2015. - 384 с.

22. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов. - М.: Дашков и К, 2016. - 212 с.
23. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. - М.: Дашков и К, 2016. - 212 с.
24. Дунченко, Н.И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для аспирантов: Учебник / Н.И. Дунченко, М.П. Щетинин, В.С. Янковская. - СПб.: Лань, 2018. - 236 с.
25. Дунченко, Н.И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для магистров: Учебник / Н.И. Дунченко, М.П. Щетинин, В.С. Янковская. - СПб.: Лань, 2018. - 244 с.
26. Елохов, А.М. Управление качеством: Учебное пособие / А.М. Елохов. - М.: Инфра-М, 2018. - 672 с.
27. Заика, И.Т. Системное управление качеством и эколог. аспектами: Уч. / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. - М.: Вузовский учебник, 2017. - 320 с.
28. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2015. - 63 с.
29. Зайцев, Г.Н. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - СПб.: Питер, 2017. - 352 с.
30. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе произв.: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2019. - 60 с.
31. Зайцев, С.А. Управление качеством (для бакалавров и магистров) / С.А. Зайцев. - М.: КноРус, 2018. - 320 с.
32. Исаев, Г.Н. Управление качеством информационных систем: Учебное пособие / Г.Н. Исаев. - М.: Инфра-М, 2017. - 125 с.
33. Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.
34. Лифиц, И.М. Управление качеством (для спо) / И.М. Лифиц. - М.: КноРус, 2018. - 352 с.
35. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: Инфра-М, 2017. - 416 с.
36. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2016. - 336 с.
37. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. - М.: Инфра-М, 2018. - 288 с.
38. Рожков, В.Н. Управление качеством: Уч. / В.Н. Рожков. - М.: Форум, 2018. - 286 с.
39. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник / Т.А. Салимова. - М.: Омега-Л, 2019. - 560 с.
40. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) / В.К. Федюкин. - М.: КноРус, 2016. - 255 с.
41. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: учебное пособие. / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2018. - 84 с.
42. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: учебное пособие. / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2017. - 84 с.
43. Черников, Б.В. Управление качеством программного обеспечения: Учебник / Б.В. Черников. - М.: Форум, 2017. - 368 с.
44. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, 2017. - 160 с.
45. Юденко, М.Н. Управление качеством в строительстве: практикум / М.Н. Юденко. - Рн/Д: Феникс, 2018. - 512 с.

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/186309>