

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/200479>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Теоретические основы управления качеством предприятия 5
 - 1.1 Сущность управления качеством предприятия 5
 - 1.2 Подходы к управлению качеством предприятия 13
 2. Исследование управления качеством предприятия на примере ООО «Инженерсервис» 23
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия ООО «Инженерсервис» 23
 - 2.2 Анализ управления качеством предприятия ООО «Инженерсервис» 37
 - 2.3 Оценка управления качеством предприятия 40
 3. Совершенствование управления качеством предприятия на примере ООО «Инженерсервис» 44
 - 3.1 Направления совершенствования управления качеством предприятия 44
 - 3.2 Мероприятия по совершенствованию управления качеством предприятия 50
 - 3.3 Экономическая эффективность от предложений по совершенствованию 54
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62
- СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Актуальность темы работы определяется тем, что организации, ориентированные на качество, развивают культуру, которая находит свое выражение в поведении, стиле мышления, действиях и процессах, нацеленных на создание ценности через удовлетворение требований заинтересованных сторон. Качество продуктов и услуг, производимых организацией, определяется способностью удовлетворить потребителей, а также ожидаемым или непредусмотренным влиянием на другие заинтересованные стороны. Качество продуктов и услуг включает в себя не только заложенные в них функции и параметры, но также восприятие их ценности и пользы потребителем.

Степень разработанности проблемы исследования. Источниками для написания работы послужили работы отечественных и зарубежных ученых в области системы управления качеством на предприятии: Абрамовой А.И., Клебанова Т.С., Бондар О.М., Мозенкова О.В., Дягель, О.Ю., Энгельгардта Е.О., Егорова, Н.Н., Погорельской Т.А. и других. Кроме того, в качестве источников послужили статьи периодических изданий, материалы сети Интернет.

Объект и предмет исследования. Объектом дипломной работы является компания ООО «Инженерсервис». Предметом дипломной работы является система управления качеством продукции предприятия ООО «Инженерсервис».

Цель и задачи исследования. Целью дипломной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством услуг предприятия на примере ООО «Инженерсервис». В соответствии с поставленной целью в работе решаются следующие задачи:

- Провести исследование теоретических основ управления качеством продукции предприятия;
- Провести анализ системы управления качеством продукции предприятия, на примере ООО «Инженерсервис»;
- Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления качеством услуг предприятия, на примере ООО «Инженерсервис».

Хронологические границы исследования. Хронологические границы исследования соответствуют периодом с 2018 – по 2020 годы.

Методологическая основа исследования. В ходе работы применялись общенаучные методы (анализ и синтез, систематизация информации), эмпирические методы (изучение научной литературы, анализ документов).

Эмпирическую базу исследования составляют статистические материалы, статьи в СМИ, посвященные технологиям совершенствования системы управления качеством предприятия, работы отечественных и зарубежных исследователей, а также нормативно-правовые акты и материалы официальных сайтов.

Практическая значимость исследования. Практическая значимость исследования заключается в

возможности применения результатов данной работы в практике управления качеством продукции предприятия.

Теоретическая значимость исследования. Теоретическая значимость исследования заключается в возможности применения результатов работы в рамках теоретических исследований вопросов управления качеством продукции предприятия.

Научная новизна исследования. Научная новизна исследования заключается в авторском взгляде на вопросы направлений по совершенствованию системы управления качеством продукции предприятия.

Структура исследования. Структура данного исследования состоит из введения, основной части, заключения, списка литературы.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Сущность управления качеством предприятия

Обеспечение качества – планируемые и систематически выполняемые организацией-товаропроизводителем действия, создающие уверенность в том, что качество продукции будет соответствовать предъявляемым требованиям. Существуют две разновидности обеспечения качества: внутреннее и внешнее. Внутреннее обеспечение качества создает уверенность в должном качестве продукции у руководства организации-товаропроизводителя, внешнее – у потребителей [4].

Письменную гарантию соответствия продукции установленным требованиям (стандартам) дает процедура, называемая сертификацией продукции.

Таким образом, в организации формируется необходимость создания системы качества, которая демонстрирует связь качества с общей эффективностью деятельности организации.

Понятие качества в настоящее время применимо для множества объектов: продуктов, услуг, процессов.

Понятие качества банковских услуг сочетает в себе понимание качества как философской категории (основа понятия), как производственно-технической категории (поскольку услуги являются результатом деятельности) и отражает в себе специфику банковских услуг [31, с. 15].

О.В. Аристов отмечает, что термины качества и количества являются философскими категориями, которые сопровождают человечество в целом на протяжении всей его истории. При этом количество выражает внешнюю определенность объекта, качество же – существенную определенность [23], то, благодаря чему он «является именно этим, а не иным» [5, с. 5]. Аристотель рассматривает качество как характеристику состояний сущности и свойства вещи – «это то, что заключается в сущности помимо [самого] количества» [6, с. 191].

Характеристикой и способом познания качеств занимались Р. Бойль, Дж. Локк, Г. Галилей, Р. Декарт, Т. Гоббс, Д. Беркли, Д. Юм, И. Кант и др. Как отмечает Т.А. Салимова, здесь «проявляется предметное понимание качества», когда идентифицируется предмет и его ключевые свойства. Причиной возникновения предметного понимания качества является производственная деятельность человека [162, с. 10]. До этого существовало только субстратное понимание, в основе которого – понимание природных стихий.

Следующим этапом, как отмечает Т.А. Салимова, явился переход к системному пониманию качеству.

Наибольшую роль на этом этапе сыграл Г. Гегель, выделив как исходные составляющие бытия качество, количество и меру. При этом качество было первично. Философ определял качество как «то, потеряв что, вещь перестает быть сама собой» [14]. Причиной формирования системного понимания качества послужило то, что наука любой предмет стала рассматривать как систему и то же качество, которое образуется как совокупность свойств, является сложной системой.

Марксистская диалектика рассматривает качество объектов с позиции их полезности для общества [12, с. 13]. Таким образом, появляется функциональное понимание качества, когда качество результатов деятельности начинают соотносить с выполнением ими своего функционального назначения [21]. На этом этапе происходит переход от качества в его фундаментальном понимании как основного свойства предмета к его прикладному пониманию.

Соответственно, существует субстратное, предметное, системное и функциональное понимание качества. Вопросы и проблемы качества в настоящее время могут рассматриваться относительно нематериальных объектов, общественных благ, услуг [2, с. 124-125]. Таким образом, общество в своем развитии пришло к интегральному пониманию качества [16, с. 11, 56]. Философское понимание качества при этом удаляется, здесь уже все сильнее качество отождествляется с полезностью, его сущность сводится к соответствию характеристик объекта предъявляемым требованиям.

Развитие понятия качества в производственно-техническом смысле или прикладном началось несколько позднее, чем его философского толкования. В 1968 году А.В. Гличев, В.П. Панов, Г.Г. Азгальдов опубликовали книгу «Что такое качество?», представляющую собой теоретическое исследование вопросов качества, включая исследование содержания понятия «качество». Авторы ограничили объект исследования только материальными объектами и выделили несколько этапов развития качества в производственно-техническом смысле [3, с. 39]. Качество изначально понималось как основное свойство, характеризующее предмет (первый этап); затем по мере роста материального производства для полной характеристики предмета стала использоваться совокупность свойств, включающая менее важные (второй этап). На третьем этапе качество стали сопоставлять с потребностями клиентов, тогда и возникла необходимость измерять степень соответствия требованиям, на данном этапе требования сводились к техническим стандартам. Затем (на четвертом этапе) выделились две составляющих понятия качества: техническое качество (качество того, что предоставляется организацией) и функциональное (качество того, как предоставляется техническое качество) [9, с. 7].

Функциональное качество является дополнительным фактором, усиливающим конкурентоспособность технического качества. Зачастую техническое качество является первостепенным. Однако нельзя недооценивать функциональное качество: для многих товаров и, тем более услуг, основополагающим фактором конкурентоспособности является функциональное качество ввиду невозможности точной оценки технического качества, отсутствия значительных различий в технических характеристиках конкурирующих товаров и услуг, и высокой значимости для покупателя именно фактора обслуживания.

Несмотря на то, что понятие качества исследуется уже не одно столетие, так и не сложилось единого определения данного понятия. Существующие определения можно объединить в несколько групп, где качество определяется как ключевое свойство изделия, как абсолютная оценка продукции, как соответствие назначению, как соответствие стандартам, как соответствие ожиданиям потребителей, как соответствие стоимости, как степень соответствия требованиям заинтересованных сторон). В настоящее время наибольшее распространение получил подход, согласно которому качество неразрывно связано с ожиданиями потребителей и других заинтересованных сторон. И этот подход является наиболее сложным, поскольку подразумевает субъективную оценку не только свойств объекта, но и ожиданий/требований потребителей. Э. Деминг указывал на то, что определить качество можно только при условии использования системы оценок того человека, который использует продукт или услугу [7]. Другие ученые в области управления качеством, такие как К. Исикава, Дж. Дуран, А. Фейгенбаум и др. также отмечали субъективную составляющую категории качества – соответствие требованиям потребителей. Данный подход занял доминирующую позицию при выходе в 1987 г. Международных стандартов качества серии 9000, согласно которым (в редакции 2015 г.) качество представляет собой степень соответствия характеристик требованиям потребителей и других заинтересованных сторон [9, с. 1067]. Данный подход близок к прикладному пониманию качества, он распространен в современном обществе и позволяет характеризовать любые предметы, однако теряет связь с сущностным пониманием качества. Согласно данному подходу, один исследуемый объект может обладать разным качеством в зависимости от того для какой заинтересованной стороны при каких внешних обстоятельствах он оценивается [19, с. 102] при том, что содержание объекта неизменно. Соответственно, в рамках данного подхода нарушаются положения философского понимания качества, когда речь идет о совокупности свойств объекта, что делает предмет предметом, которые объективны вне зависимости от субъекта, на которое он оказывает влияние, от внешних обстоятельств [9, с. 1067].

Для устранения разрыва между пониманием качества как философской категории и качества в его прикладной трактовке предлагается разграничить использование понятий «качество» и «уровень качества».

1. Абакумова, О.Г. Управление качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. М.: АПриор, 2017. 128 с.
2. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. М.: НИЦ ИНФРАМ, 2018. 224 с.
3. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. М.: ИНФРАМ, 2018. 216 с.
4. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. М.: НИЦ ИНФРАМ, 2018. 253 с.
5. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. М.: ИЦ Академия, 2018. 304 с.
6. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. М.: ОмегаЛ, 2018. 381 с.

7. Варакута, С.А. Управление качеством продукции: учебное пособие / С.А. Варакута. М.: ИНФРАМ, 2017. 207 с.
8. Василевская, И.В. Управление качеством: Учебное пособие / И.В. Василевская. М.: ИЦ РИОР, 2017. 112 с.
9. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. М.: СмартБук, 2018. 128 с.
10. Герасимов, Б.И. Управление качеством: проектирование: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. М.: Форум, НИЦ ИНФРАМ, 2018. 176 с.
11. Герасимов, Б.И. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. М.: Форум, НИЦ ИНФРАМ, 2018. 176 с.
12. Герасимов, Б.Н. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРАМ, 2018. 208 с.
13. Герасимов, Б.Н. Управление качеством: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. М.: Вузовский учебник, ИНФРАМ, 2017. 304 с.
14. Горбашко, Е.А. Управление качеством: Учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. М.: Юрайт, 2017. 463 с.
15. Гордон, Д.М. Управление качеством литья под давлением / Д.М. младший Гордон; Пер. с англ. Е.З. Хрол. СПб.: НОТ, 2017. 824 с.
16. Дунченко, Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. М.: Дашков и К, 2017. 212 с.
17. Елисеева, Е.Н. Управление качеством: № 2098: Курс лекций / Е.Н. Елисеева, Н.В. Шмелева. М.: ИД МИСиС, 2017. 92 с.
18. Загидуллин, Р.Р. Оптимальное управление качеством: Монография / Р.Р. Загидуллин. Ст. Оскол: ТНТ, 2017. 124 с.
19. Зворыкина, Т.И. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. М.: СОЛОНПр., 2017. 128 с.
20. Земедлина, Е.А. Управление качеством: Конспект лекций / Е.А. Земедлина. Рн/Д: Феникс, 2018. 186 с.
21. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. М.: Магистр, НИЦ ИНФРАМ, 2017. 512 с.
22. Коноплев, С.П. Управление качеством: Учебное пособие / С.П. Коноплев. М.: НИЦ ИНФРАМ, 2017. 252 с.
23. Логанина, В.И. Управление качеством на предприятиях стройиндустрии / В.И. Логанина, О.В. Карпова, Л.В. Макарова. М.: АСВ, 2018. 216 с.
24. Лютов, А.Г. Управление качеством в автоматизированном производстве. В 2х т. Управление качеством в автоматизированном производстве: Учебник / А.Г. Лютов. Ст. Оскол: ТНТ, 2017. 800 с.
25. Лящевский, А.П. Управление качеством продукции / А.П. Лящевский. М.: Изд.во МГУ, 2017.
26. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. М.: ИНФРАМ, 2017. 176 с.
27. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. М.: Дашков и К, 2018. 336 с.
28. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. М.: Дашков и К, 2018. 336 с.
29. Мазур, И.И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов / И.И. Мазур. М.: ОмегаЛ, 2017.
30. Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин; Под ред. А.Г. Зекунов. М.: Юрайт, 2018. 475 с.
31. Никифоров, А.Д. Управление качеством: Учебник для вузов / А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. М.: Студент, 2017. 717 с.
32. Никифоров, А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов / А.Д. Никифоров. М.: Дрофа, 2017. 720 с.
33. Окрепилов, В.В. Управление качеством. М.: Экономика, 2019. 295 с.
34. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. М.: ИНФРАМ, 2018. 208 с.
35. Рожков, В.Н. Управление качеством: Учебник / В.Н. Рожков. М.: Форум, 2017. 336 с.
36. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник / Т.А. Салимова. М.: ОмегаЛ, 2018. 376 с.
37. Смирнов, Э.А. Управление качеством рекламы: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРАМ, 2018. 170 с.
38. Сопина, З.Е. Управление качеством сестринской помощи: Учебное пособие / З.Е. Сопина, И.А. Фомушкина. М.: ГЭОТАРМедиа, 2017. 176 с.
39. Тавер, Е.И. Введение в управление качеством: Учебное пособие / Е.И. Тавер. М.: Машиностроение, 2017. 368 с.

40. Тебекин, А.В. Управление качеством: Краткий курс лекций / А.В. Тебекин. М.: Юрайт, 2017. 223 с.
41. Тебекин, А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. М.: Юрайт, 2017. 371 с.
42. Тебекин, А.В. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. М.: Юрайт, 2018. 371 с.
43. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов: Учебное пособие / В.К. Федюкин. М.: КноРус, 2018. 232 с.
44. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. М.: ОмегаЛ, 2017. 189 с.
45. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. М.: ОмегаЛ, 2018. 189 с.
46. Черников, Б.В. Управление качеством программного обеспечения: Учебник / Б.В. Черников. М.: ИД ФОРУМ, ИНФРАМ, 2017. 240 с.
47. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве): Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. М.: АльфаМ, НИЦ ИНФРАМ, 2018. 272 с.
48. Шишкин, И.Ф. Квалиметрия и управление качеством: учебник для вузов / И.Ф. Шишкин, В.М. Станякин. М.: ВЗПИ, 2017.
49. База данных управленческой отчетности компании ООО «Инженерсервис»

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/200479>