

*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/230212>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Экономика предприятия

Содержание

Введение 3

1 Теоретические аспекты повышения качества продукции современных предприятий 6

1.1. Понятие и основные индикаторы качества продукции 6

1.2. Принципы, этапы и методы обеспечения качества продукции 11

1.3 Основные направления повышения качества продукции на предприятиях приборостроения 23

2 Управление качеством продукции в ООО «Завод Калининградгазавтоматика» 28

2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия 28

2.2 Анализ уровня качества продукции ООО «Завод Калининградгазавтоматика» 34

2.3. Рекомендации по повышению качества продукции ООО «Завод Калининградгазавтоматика» и их экономическая оценка 49

Заключение 57

Список использованных источников 61

Приложения 64

Приложение А – Сводный аналитический баланс ООО «Завод Калининградгазавтоматика» за 2016-2021 гг. 64

Приложение Б – Сводный аналитический отчет о финансовых результатах ООО «Завод Калининградгазавтоматика» за 2016-2021 гг. 66

Приложение С – Сводный аналитический отчет о движении денежных средств ООО «Завод Калининградгазавтоматика» за 2017-2021 гг. 66

Введение

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

Система управления развитием и качеством 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.

Актуальность данной темы заключается в том, что современные предприятия во многом зависят от удовлетворения потребностей своих клиентов и, следовательно, должны принимать их запросы, выполняя всю совокупность требований к качеству и безопасности продукции. Качество продукции оказывает влияние на рост спроса, что соответственно положительно влияет на получаемую прибыль компании. В условиях пандемии и санкций также вопросы обеспечения качества продукции очень важны, поскольку импорт сокращен, и отечественные предприятия должны сами производить качественную продукцию для удовлетворения спроса.

Оценивает продукцию, в первую очередь, потребитель. Соответственно, качество выпускаемой продукции должно быть «на высоте» или максимально приближено к этому. Для достижения этой цели не надо проверять каждый товар в отдельности, нанимать персонал, который будет отслеживать качество - достаточно лишь четко настроить систему производства. Система должна работать всегда четко и бесперебойно (как и рабочий персонал, так и оборудование). Что же касается того, что качество продукции иногда падает: причины этого надо искать в неправильных действиях руководства предприятия и рабочего персонала. Для предотвращения подобного нужно разработать четкую инструкцию и для рабочих, и для руководителя предприятия. Государство должно обеспечивать контроль качества выпускаемой продукции. В случае выпуска брака, нужно запретить выпуск такой низкокачественной продукции.

Эффективная программа качества включает в себя как обеспечение качества, так и контроль качества.

Контроль качества выявляет недостатки в готовом изделии до того, как оно будет отправлено покупателю,

но без обеспечения качества нельзя легко определить, откуда возникла проблема. Обеспечение качества контролирует производственный процесс, например, обеспечение качества поступающего сырья или компонентов, соблюдение определенных производственных процессов и тестирование продукции. Успешная программа качества должна контролировать как контроль, так и обеспечение.

В конечном итоге все цели системы управления качеством в современных предприятиях направлены на урегулирование процессов производства и повышение его общей эффективности, производительности и качества.

В современных условиях во время кризиса и санкционного давления комплексный и систематический подход к качеству продукции может помочь минимизировать затраты и максимизировать производительность. Качество продукции помогает компаниям завоевывать лояльность клиентов, повышать узнаваемость бренда и управлять своими затратами. Клиенты часто покупают больше у компаний, которые они знают и которым доверяют, и предприятия могут сократить расходы, связанные с возвратом продукции, дефектами и потерями. Обеспечивая качество продукции, вы можете помочь клиентам узнать бренд, побудить их покупать вашу продукцию и увеличить свой доход.

Предметом бакалаврской работы выступает качество продукции на предприятии.

Объект бакалаврской работы – ООО «Завод Калининградгазавтоматика».

Целью бакалаврской работы выступает разработка рекомендаций по внедрению и использованию стандартов качества продукции на предприятии.

В связи с этой целью ставится ряд основных задач:

- обобщить теоретические аспекты повышения качества продукции современных предприятий;
- дать организационно-экономическую характеристику предприятия;
- провести анализ уровня качества продукции ООО «Завод Калининградгазавтоматика»;
- разработать рекомендации по повышению качества продукции ООО «Завод Калининградгазавтоматика».

В бакалаврской работе использованы следующие методы исследования – анализ (явлений и показателей, связанных с темой исследования), синтез (обобщение полученных результатов, формулирование выводов проведенного анализа).

Степень разработанности темы. Тема управления качеством является хорошо изученной и разработанной в таких трудах, как И.И. Антонова, С.М. Вдовин, В.И. Гиссин, С.А. Гродзенский, М.А. Дремина, В.Е. Магер.

Бакалаврская работа состоит из двух основных разделов. В первом разделе рассмотрены теоретические основы обеспечения качества продукции, во втором разделе проведен анализ системы качества на предприятии ООО «Завод Калининградгазавтоматика», разработаны рекомендации по повышению качества продукции и дана их экономическая оценка.

Источники получения информации. Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области сертификации продукции организаций, обеспечения качества, отчетность предприятия ООО «Завод Калининградгазавтоматика», ресурсы Интернет.

## 1 Теоретические аспекты повышения качества продукции современных предприятий

### 1.1. Понятие и основные индикаторы качества продукции

Стабильное качество имеет решающее значение для повышения эффективности склада, эффективного управления уровнями запасов и удовлетворения ожиданий клиентов.

Вначале рассмотрим основные определения и термины качества продукции.

Качество продукции – это совокупность определенных свойств продукции, которые могут удовлетворить потребности покупателей на высочайшем уровне [33, с.76].

При этом качество товара определяется по лабораторным, экспертным, измерительным качествам. Полная оценка качества позволяет судить о том, насколько полно товар способен удовлетворить нужды потребителей.

Показатели качества как индикаторы позволяют оценить уровень удовлетворения данных потребностей.

К основным показателям качества продукции можно отнести [28, с.112]:

- показатели назначения (оценка предназначения изготовленной продукции),
- показатели надежности (оценка безопасности потребляемых товаров),
- эстетические показатели (насколько продукт является привлекательным для покупателя),
- экологические показатели (не вредит ли продукция нормам охраны окружающей среды),
- технологические показатели (использование в процессе производства новых технологий, оценка

современности продукции),

- показатели стандартизации (соответствует ли продукт нормам и ГОСТам),

- экономические показатели (оценка приемлемости цены на продукт).

Таблица 1 – Основные индикаторы качества продукции

Индикатор Содержание Формула

Показатель назначения Оценка предназначения изготовленной продукции Не оценивается количественно

Качественный показатель

Показатель безопасности Оценка безопасности потребляемых товаров с учетом возможности их брака

Уровень брака/количество выпущенной продукции

Эстетический показатель Насколько продукт является привлекательным для покупателя Не оценивается количественно

Качественный показатель

Экологический показатель Не вредит ли продукция нормам охраны окружающей среды Экологический ущерб в стоимостных единицах/объем производимой продукции

Технологический показатель Использование в процессе производства новых технологий, оценка современности продукции Инвестиции в инновации/общий размер инвестиций

Показатель стандартизации Соответствует ли продукт нормам и ГОСТам Не оценивается количественно

Качественный показатель

Экономический показатель Оценка приемлемости цены на продукт в плане экономической отдачи

Стоимость товара/выручка от продаж

Индикатор назначения. Определяет, насколько хорошо изделие помогает решать задачи потребителям.

Например, продукт питания нужен для утоления голода, офисная техника приобретается для обеспечения качественной работы для сотрудников и т.д. Оценивает пригодность товара для потребителей. Это общий оценочный показатель, насколько продукт вообще соответствует заявленным нормам.

Показатели назначения характеризуют основную функциональную величину полезного эффекта от эксплуатации изделия:

точность размеров - степень соответствия размера требованиям чертежа и тех. условиям;

точность измерения;

точность обработки - степень приближения размеров, формы.

Индикатор безопасности. Рассматривает вероятность нанесения ущерба потребителю при использовании товара. Здесь может быть, как физический урон (некачественный товар, брак, который повлек за собой угрозу здоровью в процессе эксплуатации изделия), так и моральный (не ответил на ожидания потребителя).

Эстетический индикатор. Включает в себя качество оформления товара. Здесь речь может идти об упаковке товара, которая потребителям также важна.

Экономический индикатор. Оценивает расход сырья, материалов, топлива, энергии в процессе производства продукции, что влияет на ее цену. Чем выше цена, тем менее заинтересован потребитель в этом товаре.

Показатели качества могут также делиться также на [21, с.225]:

единичные (характеризуют одно свойство);

комплексные (характеризуют несколько свойств);

Одним из важных направлений обеспечения качества является сертификация продукции. Для обеспечения и контроля качества приборов применяется сертификация.

Сертификация продукции является гарантом обеспечения надлежащего качества продукции.

Сертификат качества – это сертификат безопасности или сертификат соответствия. Он представляет собой официальный документ, являющийся подтверждением определённого уровня качества продукции, её соответствие стандартам, а также подтверждает уровень качества используемого материала и сырья [24, с.117].

Развитие системы сертификации выпускаемой продукции направлено на обеспечение быстрого перехода к выпуску предприятием новых видов продукции.

Сертификация приборов направлена на подтверждение соответствия технических устройств нормам и стандартам. Процессы оценки качества и безопасности регламентируются законодательством страны.

Сертификация средств измерений осуществляется в Госстандарте.

Постановление Правительства № 982 от 01 декабря 2009 года содержит список товаров, которые подлежат неперенному контролю. Разрешительный документ для приборов является обязательным условием для их производства и применения. Для этого компании необходимо обратиться в сертификационный орган Госстандарта.

Чтобы оценить уровень качества, необходимо воспользоваться трехступенчатой процедурой [29, с.90]:

- 1) оценка методологического качества с использованием консенсусных стандартов для выбора аппарата измерения качества;
- 2) оценка метрического качества измерения с использованием трех возможных оценок качества;
- 3) синтез наилучших доказательств на основе количества исследований, их методологического и метрического качества и направления и согласованности результатов.

Существует общий недостаток доказательств для качества измерения, либо поскольку проверка отсутствует, либо методы бедны. Синтез наилучших доказательств показывает положительные результаты для основной части инструментов для достоверности содержания (50%) и структурной справедливости (53%), если они были оценены, но негативные результаты для основной части инструментов были оценены. Нужно уточнить валидацию существующих документов, чтобы помочь гарантировать качественные оценки. Брак – это несоответствие товара заявленным качествам.

К производственному браку относится продукция, не удовлетворяющая установленным требованиям. Продажа такой продукции потребителям не допускается из-за наличия дефекта. Основные требования устанавливаются законодательными актами страны, стандартами, нормативно-технической документацией предприятия [27, с.109].

Поэтому для минимизации брака используется программа качества, разрабатываемая на предприятии. Качество продукции важно, потому что оно влияет на успех компании и помогает создать ее репутацию на потребительских рынках. Когда компании могут создавать высококачественные продукты, которые продолжают удовлетворять потребности клиентов, это может привести к снижению производственных затрат, более высокой отдаче от инвестиций и увеличению доходов.

Качество продукции также имеет значение для клиентов, которые зависят от внимания компании к деталям и покупательскому спросу. Компании создают продукты, чтобы удовлетворить потребности рынка, и потребители ожидают, что продукты удовлетворят эту потребность, поскольку компания их рекламирует. Им нужны продукты, которые помогут им установить связь с брендом, чтобы они знали, что могут положиться на предложения компании [30, с.88].

Качественные продукты предоставляют клиентам безопасные и эффективные способы решения их проблем.

#### Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества// Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»
2. Международный стандарт ISO 9004-2000// Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»
3. Федеральный Закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»// Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»
4. Федеральный Закон от 7.02.1992 г. №2300-1 "О защите прав потребителей"// Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»
5. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 №5151-1 "О сертификации продукции и услуг"// Справочно-правовая система «Консультант-Плюс»
6. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова. - М.: Русайнс, 2016. - 160 с.
7. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин. - М.: Инфра-М, 2018. - 224 с.
8. Гиссин В.И. Управление качеством продукции/ Гиссин В.И. – СПб.: Питер, 2017. – 309 с.
9. Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2019. - 200 с.
10. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества: Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. - М.: Проспект, 2015. - 200 с.
11. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса (для бакалавров) / Г.М. Данилова-Волковская. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.
12. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография

/ М.А. Дремина. - СПб.: Лань, 2018. - 304 с.

13. Елиферов, В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление/ Елиферов В.Г. – М.: Дашков и К, 2019. – 386 с.
14. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества / И.Т. Заика. - М.: КноРус, 2018. - 30 с.
15. Зайцев, М.Г. Методы оптимизации управления производством/ Зайцев М.Г. – СПб.: Дело, 2016. – 293 с.
16. Кишкель, Е.Н. Основы управленческой деятельности/ Кишкель Е.Н. - М.: Инфра-М, 2019. – 504 с.
17. Кожухар, В.М. Инновационный менеджмент/ Кожухар В.М. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 412 с.
18. Магер, В.Е. Управление качеством/ Магер В.Е. – М.: Инфра-М, 2019. – 176 с.
19. Матрос, Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга/ Матрос Д.Ш. – М: ЦПО, 2018. – 132 с.
20. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие / Э.В. Минько. - СПб.: Питер, 2017. - 464 с.
21. Михеева, Е.Н. Управление качеством/ Михеева Е.Н. – М.: Дашков и К, 2018. – 532 с.
22. Мнацаканян, А.Г. Методические указания по оформлению учебных текстовых работ/ Мнацаканян А.Г. – Калининград: КГТУ, 2017. – 22 с.
23. Мнацаканян, А.Г., Настин Ю.Я. Бакалаврская работа: учебно-методическое пособие для всех направлений подготовки бакалавров в Институте отраслевой экономики и управления ФГБОУ ВО «КГТУ»/ Мнацаканян А.Г. – Калининград: Издательство ФГБОУ ВО «КГТУ», 2020. – 32 с.
24. Радченко, Л.А. Организация производства на предприятии/ Радченко Л.А. - Ростов н/Д: Феникс, 2018. - 352 с.
25. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов/ Репин В.В. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 419 с.
26. Розенков, Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления/ Розенков Д.А. – М.: КноРус, 2017. – 501 с.
27. Румянцева, З.П. Общее управление организацией/ Румянцева З.П. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 302 с.
28. Салимова, Т.А. Управление качеством/ Салимова Т.А. – М.: Омега-Л, 2019. – 414 с.
29. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управ. / П.С. Серенков. - М.: Инфра-М, 2015. - 152 с.
30. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков. - М.: Инфра-М, 2018. - 149 с.
31. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход: Учебное пособие / П.С. Серенков. - М.: Инфра-М, 2018. - 336 с.
32. Федоськина, Л.А. Менеджмент качества и обесп.безопас. в.: Монография / Л.А. Федоськина. - М.: Инфра-М, 2018. - 320 с.
33. Фрейдина, Е.В. Управление качеством/ Фрейдина Е.В. – М.: Омега-Л, 2019. – 189 с.
34. Швандар, В.А. Стандартизация и управление качеством продукции/ Швандар В.А. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 484 с.
35. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: упр.качества.: Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина. - М.: Альфа-М, 2018. - 160 с.
36. Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества / А.Н. Шмелева. - М.: Русайнс, 2015. - 320 с.
37. Практическое руководство по сертификации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://progost.ru/>
38. Сайт компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kga.gazprom-auto.ru/about/management/>

*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/230212>