

*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/340401>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Управление качеством

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ 3

#### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ 6

##### 1.1 Сущность системы управления качеством и её принципы 6

##### 1.2 Содержание и задачи системы управления качеством 14

##### 1.3 Контроль эффективности и правовое обеспечение системы управления качеством 18

#### 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ И ДЕЙСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ООО «ТРОЙКА» 23

##### 2.1 Описание предприятия и анализ внешней среды 23

##### 2.2 Анализ кадрового потенциала предприятия ООО «ТРОЙКА» 29

##### 2.3 Анализ действующей системы управления персоналом предприятия ООО «ТРОЙКА» 44

#### 3. АН ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЛЕКСА МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ООО «ТРОЙКА» 51

##### 3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию системы качества на предприятии 51

##### 3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий 54

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 56

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 58

Само понятие «качество» пытались определить и философы, и теоретики в области управления качеством на предприятии. За несколько лет изучения системы управления качеством на предприятии, она же система менеджмента качества, были разработаны стандарты и сделаны выводы.

Например, был разработан межгосударственный стандарт ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции», который был введен 01.07.1979 года Государственным комитетом СССР по стандартам. Дадим определение качеству продукции, согласно данному нормативному документу.

Качеством продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. [1]

Также был разработан национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества».

Согласно международному стандарту ИСО 9000-2015, качеством называется степень соответствия суммы характеристик товара или услуги требованиям. Также, согласно этому же международному стандарту известно, что уровень качества товара или услуги, в основном, зависит от способности удовлетворять потребности клиентов. Из этого следует, что предприниматели таким образом способны влиять на формирование целевой аудитории, и дальнейшие запросы клиентов.

Кроме того, многие специалисты, изучая систему управления качеством на предприятии, пришли к выводу, что качество является общностью признаков и свойств товара или услуги, по которым можно сделать вывод о степени пригодности таких товаров или услуг непосредственно по назначению.

Стоит дополнить, что качество товара или услуги может быть как низким, так и высоким. Таким образом, назвать товар или услугу качественными не является до конца верным. Кроме того, термин «качество» применим не только к товарам или услугам, но и к процессам производства товаров и оказания услуг.

Качество можно представить также и в виде пирамиды (рисунок 1). Верхний блок пирамиды – TQM – это тотальный менеджмент качества, предполагающий высокое качество всей работы с целью достижения требуемого качества продукции. Под качеством работы подразумевается достаточное количество оснований для принятия соответствующих решений и мер. Качество работы, непосредственно связанной с выпуском продукции или оказания услуги, необходимо поддерживать на высоком уровне.

Рисунок 1 – Пирамида качества

Следствием качества работы является качество продукции. То есть, от налаженности процессов, контроля производства, зависит уровень оказываемой услуги или выпускаемой продукции. Оценивается мнение потребителей и уровень спроса продукта или услуги. Принципы системы управления качеством

сформулировал американский учёный Уильям Эдвардс Деминг. Его философия базировалась на простом соотношении (рисунок 2) и фокусировке именно на высоком качестве товара, а не на затратах, требуемых для создания высокого уровня качества товара или услуги.

Рисунок 2 – Соотношение качества, определенное Э.Демингом

Японскими коллегами было зафиксировано интересное явление – чем больше предприниматели фокусировали своё внимание на издержках, тем ниже становилось качество изготавливаемого товара или предоставляемой услуги. В то же самое время Эдвардс Деминг сформулировал 14 принципов менеджмента качества (рисунок 3).

Система качества — это широкая организационная структура, которая выполняет не только функцию управления качеством, но и включает в себя элементы других сфер деятельности, и которая влияет на качество выпускаемой продукции. Это совокупность структур, которые связаны с различными сферами деятельности компании и оказывают существенное влияние на выполнение своих функций с помощью набора методов использования ресурсов компании. Контроль качества выполняется отделом стандартизации, центральной лабораторией, отделом управления качеством [1].

Система управления качеством, на мой взгляд, составляет целый комплекс определенных схем, действий, анализов и т.п. На данный момент с появлением огромного количества конкурентов на рынке, компании стараются привлечь потребителя и предложить ему лучшие условия для дальнейшего сотрудничества. Но важно понимать и знать, что требует от компании покупатель, как он думает, чем могут конкуренты быть лучше. Следовательно, для того чтобы быть успешным на рынке в своей отрасли, следует учитывать абсолютно все факторы, которые могут влиять на развитие и процесс работы предприятия, то есть исследовать как внутренние аспекты, влияющие на компанию, так и внешние, не забыв не про один фактор.

Основные задачи системы управления качеством:

- 1) Обеспечение стабильного выпуска качественной продукции.
- 2) Увеличение объема производства и нахождение рынков для её реализации.
- 3) Возможность продаж товаров по более высоким ценам.
- 4) Решение проблемы конкурентоспособности продукции и устойчивости финансового положения предприятия.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции – М: Стандартиформ, 2009. – 22 с.
2. Управление качеством. Часть II. Система менеджмента качества [Электронное издание] : учебное пособие : в 2 ч. / А. М. Елохов, Т. А. Арбузова ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 3-е изд., перераб. и доп. – Электронные данные. – Пермь, 2022. – 2,77 Мб ; 188 с. – Режим доступа: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/eloxov-arbuzova-upravlenie-kachestvom-ch2.pdf> (Дата обращения: 11.03.2023)
3. Шаклеин Т. Просто о системе менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Osp.ru: OSP – Гид по технологиям цифровой трансформации – 2001. – Режим доступа: <https://www.osp.ru/cio/2001/09/171887> (Дата обращения: 11.03.2023)
4. Шкарина Т.Ю., Капинус Е.В. Системы менеджмента качества. Учебное пособие. — Дальневосточный федеральный университет, Инженерная школа. — Владивосток : Издат. дом Дальневост. федерал. ун-та, 2013. — 225 с.
5. Система менеджмента качества / Ермолина В. [Электронный ресурс] URL: <https://smk.sfu-kras.ru/about> (дата обращения: 11.03.2023).
6. ISO 9004-2021 «Quality management. Quality of an organization. Guidance to achieve sustained success». – IDT, 2022. – Р. 62.
7. Статистические методы контроля качества и обработка экспериментальных данных: учебное пособие / Б.Б. Мойзес, И.В. Плотникова, Л.А. Редько; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2016. – 119 с.
8. Юрьева М. Оборот кафе и ресторанов Петербурга в 2022 году показал максимальное за 10 лет снижение. [Электронный ресурс] URL: <https://tass.ru/ekonomika/10717785> (Дата обращения: 11.03.2023)
9. Крестова С. Кафе Петербурга. Мнение экспертов [Электронный ресурс] URL: <https://vedomosti-spb.ru/economics/articles/2022/12/15/867920-kafe-peterburga>-(Дата обращения: 11.03.2023)

10. Рынок фаст-фуда по-прежнему остаётся самым популярным. [Электронный ресурс] URL: <https://www.dp.ru/a/2021/11/15/Afisha> (Дата обращения: 11.03.2023)
11. Сайко Л. Ресторан Тройка. [Электронный ресурс] URL: <https://spb.restoran.ru/spb/detailed/restaurants/troyka/> (Дата обращения: 13.01.2022)
12. Дудина И. Ресторан Тройка. [Электронный ресурс] URL: <http://bogemnyipeterburg.net/nomer14/restoranttroika.htm> (Дата обращения: 11.03.2023)
13. Иванов Р. Производственный, операционный и финансовый циклы организации: как они рассчитываются и на что влияют. [Электронный ресурс] URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/438213/> (Дата обращения: 11.03.2023)
14. Александрова И. Что такое HACCP [Электронный ресурс] URL: <https://garantx.ru/haccp/chtotakoeaccp/?city=%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F> (Дата обращения: 11.03.2023)
15. ГОСТ Р 51705.1-2001 Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов HACCP– М: Стандартинформ, 2004. – 15 с.
16. Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2018. - 208 с.
17. Багаутдинова Н. Формирование системы менеджмента качества. // Проблемы теории и практики управления. - 2017. - №1. - с.17 - 21.
18. Гродзенский, С. Управление качеством: Учебник / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2018. - 320 с.
19. Вдовин С. М. Разработка системы менеджмента качества организации: учеб. пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2020. - 228 с.
20. Гличев А.В. Качество продукции. Система управления. - М.: Прогресс, 2020. -312 с.
21. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2020. - 63 с.
22. Ильенкова С.Д. и др. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2019. - 423 с.
23. Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества. Практическое руководство для специалистов по качеству- СПб.: Изд-во «Форум Медия», 2018. - 2000 с.
24. Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством»/ И. И. Мазур, В. Д. Шапиро.- 3-е изд., стер. - М.: Издательство Омега - Л, 2018. - 400 с.
25. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие.- 5-е изд., перераб. и доп.-М.: Издательство «Дело и Сервис», 2017. - 288 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/340401>