

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/esse/50842>

Тип работы: Эссе

Предмет: Менеджмент

-

Введение

Современные предприятия определяют качество как неотъемлемый, важный компонент, обеспечивающий конкурентоспособность и долгосрочное существование предприятия в условиях рынка и рыночных отношений. Многие отождествляют понятие «конкурентоспособность» и «качество», говоря об их взаимосвязи как следствии, когда от качества продукции, услуг предприятия зависит его конкурентоспособность на рынке. Качество как экономическая категория имеет множественность трактовок, объединяя в себе различие представлений о нем.

В рамках системы менеджмента качества качество выступает своего рода гарантом эффективности функционирования предприятия и выпускаемой им продукции или оказываемых услуг. Одной из важнейших проблем системы качества российских предприятий является отсутствие четкого понимания необходимости приведения в соответствующий вид и сертификация системы менеджмента качества на российских предприятиях.

Анализ ситуации на российском рынке показывает, что наиболее востребован и плодотворно развивается менеджмент качества на тех предприятиях, которые ориентированы на производство продукции для иностранного потребителя. Будучи географически расположенными в России, они вынуждены подстраиваться под требования зарубежных партнеров. Для предприятий, ориентированных на потребителя из нашей страны или ближнего зарубежья, ситуация более свободная: они могут себе позволить применять инструменты обеспечения прибыльности, не связанные с удовлетворенностью покупателя.

Тем самым, российский бизнес воспринимает систему качества на предприятии как формальность, а ее сертификацию как способ получения доступа для выхода на мировые рынки. Данная позиция существует уже не одно десятилетие. В то время как зарубежные мировые партнеры воспринимают систему качества как необходимый залог успешного и долгосрочного функционирования предприятия и его продукции на рынке, российский бизнес, как и прежде, стремится сэкономить, решая только текущие и оперативные задачи, используя прямые и краткосрочные методы борьбы с конкурентами.

Непопулярность рассуждений о системе качества и ее сертификации на российском рынке не отменяет эффективность ее воздействия на бизнес и конкурентоспособность предприятий и их продукции.

Качество и система качества

Качество, являясь в настоящее время неотъемлемой частью предпринимательства, представляет собой «орудие» в жесткой конкурентной борьбе. В целом качество представляет собой философскую категорию. Нет вполне конкретного и абсолютного определения понятия «качество».

В настоящее время понятие «качество» определено стандартами ГОСТ и ISO 9001. Эти определения используют авторы почти всех изданий по экономике. Согласно ГОСТ, качество представляет собой совокупность свойств объекта, обуславливающих способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с его назначением. То есть согласно данной позиции, качество – это «отсутствие дефектов» [2, 18].

Большинство ориентированных на потребителя компаний выходят за рамки такого определения. Они рассматривают качество с точки зрения удовлетворенности потребителя. Наиболее полно данный аспект отражен в определении термина «качество» в стандарте ISO: «качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям».

В настоящее время понятие «качество» применимо не только к продукции, но и в целом деятельности фирмы, ее структурных подразделений, работников. Категория «качество» здесь применима к результатам их деятельности. В данном случае речь уже идет о системе качества предприятия. Система качества

представляет собой совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Таким образом, в настоящее время качество рассматривается как система взаимосвязанных процессов. Качество продукции – это лишь составляющая общей системы качества предприятия, что явилось результатом развития методов обеспечения качества [5, 7].

Эволюционный процесс методов менеджмента качества непосредственно связан с эволюционным процессом развития производства. Первым систематизированным подходом к управлению качеством продукции был приемочный контроль. Первый этап соответствует появлению системы Тейлора в 1905г., основанной на разработке и соблюдении технических и производственных норм, для обеспечения соблюдения которых на предприятиях была введена должность инспектора качества. На данном этапе качество представляет собой отсутствие дефектов, что в совокупности понимания термина «качество» является лишь малой его частью.

Второй этап развития методов обеспечения качества относится к 1924 г. и связано с созданием В. Шухарта концепции качества: Шухарт предложил использование методов математической статистики, на основе которых осуществлялся контроль на всех стадиях производства, особое внимание уделялось технологическим процессам и устранению дефектов в них. Шухарт предложил создание аудиторской службы качества. На данном этапе качество рассматривалось как отсутствие дефектов вследствие их предотвращения.

Дальнейшее развитие методов обеспечения качества связано с именем другого американского ученого Арманда Фейгенбаума и разработанного им направления «Всеобщий контроль качества (Total Quality Control – TQC)». Данная концепция является первой попыткой построения системы качества на предприятии, поскольку затрагивает все стадии жизненного цикла продукции от выявления требований потребителей до утилизации использованной продукции, а также все уровни управленческой иерархии предприятия. Четвертый этап развития систем управления качеством начался с 1950г., когда американский менеджер Э.Деминг предложил в вопросах управления качеством продукции ориентироваться в большей степени не на технологию и технические инновации, а на создание и поддержание философии качества, суть которой заключалась в его постулате: «Основа качества продукции – качество труда и качественное управление на всех уровнях, при котором каждый работник получает удовольствие от своей работы». Данная философия управления качеством именуется как «Всеобщий менеджмент качества (Total Quality Management – TQM)». Тем самым, согласно данной концепции качественный товар можно произвести только в условиях качественной организации всех аспектов деятельности предприятия. Качество товаров, согласно концепции TQM, представляет собой способность удовлетворить потребности покупателей, в том числе в отношении характеристик товара, его цены и назначения, условий

1. Аванесов Е. Изменения международного стандарта ИСО 9001:2005 // III Международная конференция «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества», 6-7 ноября 2014 г., Санкт-Петербург.
2. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник для вузов / О. В. Аристов. - М.: Инфра-М, 2015. - 239 с.
3. Горбашко, Е.А. Управление качеством 2-е изд., испр. и доп. учебник для бакалавров / Е.А. Горбашко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 450 с.
4. Ершов А. К. Управление качеством / А.К. Ершов. - М.: Университетская книга, Логос, 2017. - 266 с.
5. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством / В.В. Ефимов. - М.: КноРус, 2016. - 232 с.
6. Ефимов В. В. Статистические методы в управлении качеством продукции / В.В. Ефимов, Т.В. Барт. - М.: КноРус, 2017. - 240 с.
7. ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Основные положения [Электронный ресурс] // ISO портал. URL: <http://www.iso.staratel.com/ISO9000/Doc/index/>.
8. Камалова П.М. Модель оценки полноты контроля качества в соответствии со стандартами ISO 9000/9001// Вестник АГТУ. Ср.: Экономика. – 2014. - №2. – С. 56 – 62
9. Камышев А.И. Оценка и повышение результативности СМК по требованиям стандарта ISO 9001:2015 // Методы менеджмента качества. – 2015. - № 11. – С. 25-28
10. Камышев А.И. Эффективность СМК // Методы менеджмента качества. – 2015. -№ 10. – С. 32-34
11. Качалов В.А. Новая версия ISO 9001:2015 // Методы менеджмента качества. – 2015. - № 11. – С. 14-17
12. Крофт Н.Х. ISO 9001:2015 – перспективы развития стандартов управления качеством на следующие 25 лет». - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.iso.org/iso/ru/home/news_index/ - свободный
13. Кузнецова Н. В. Управление качеством / Н.В. Кузнецова. - М.: Флинта, 2017. - 360 с.

14. Майорова А.В., Корпушенко Е.С. Тенденции развития международных стандартов ИСО серии 9000// АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ АВИАЦИИ И КОСМОНАВТИКИ. – 2010. - № 6. – С. 286 – 287
15. Международный стандарт ИСО 9001. [Электронный ресурс] // URL: [http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-\(rus\).pdf](http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-(rus).pdf)
16. Миллер, Уильям Все, что нужно знать о производстве, я узнал в гараже Джо. Просто и доступно об управлении качеством / Уильям Миллер , Вики Шенк. - М.: Альпина Паблишер, 2017. - 144 с.
17. Пиминов, М.В. Повышение эффективности управление качеством на предприятии / М.В. Пиминов // Экономические науки .- 2008.- №7.- С. 192 -195
18. Проблемы внедрения СМК в России [Электронный ресурс] // Новотест. URL: <http://www.povotest.ru/information/news/news5835.php>.
19. Силаева Л.Ю. Переход систем качества телекоммуникационных компаний на новый стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9001:2015) // Электронный научный журнал «Век качества». - 2016. - №3. - С. 38-48. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2016/316003.pdf> (доступ свободный).
20. Управление качеством и реинжиниринг организаций: учеб. пособие для вузов / под ред. З. С. Абутидзе. - М.: Логос, 2016. - 327 с.
21. Шемякина, Т. Ю. Производственный менеджмент. Управление качеством (в строительстве) / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2017. - 272 с.
22. Шичков Н.А. ИСО 9000 – стандарты управленческой деятельности// Инновации. – 2005. - №4(81). – С. 80 – 82
23. Янг С. Системное управление организацией / пер. с англ. под ред. С. П. Никанорова, С. А. Батасова. М.: Сов. радио, 1972. – 688 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/esse/50842>