

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/kurovovaya-rabota/61725>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Сертификация товара

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ИНСТРУМЕНТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КАЧЕСТВА 4

1.1. Содержание, формы, принципы управления качеством на предприятии 4

1.2.. Характеристика семи инструментов качества 10

2. СЕМЬ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА 15

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 24

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования заключается в том, что между качеством продукции и эффективностью предприятия существует прямая зависимость. В условиях рыночной экономики качество продукции играет важную роль в интенсификации материального производства. Улучшение качества продукции снижает затраты на различные доделки изготавливаемой продукции, а также эксплуатационные расходы. Рост производительности труда, надежности, долговечности изделий при улучшении качества равнозначен увеличению объемов их выпуска без наращивания затрат на материальные и трудовые ресурсы. Высокое качество предметов потребления способствует достижению более полного удовлетворения материальных и культурных потребностей людей.

Семь инструментов контроля качества предназначены для анализа количественных данных о качестве. Они позволяют достаточно простыми, но научно обоснованными методами решать 95 % проблем анализа и управления качеством в разных областях. Они используют приемы в основном математической статистики, однако доступны всем участникам процесса производства и применяются практически на всех этапах жизненного цикла продукции.

Объектом работы выступает контроль качества. Предметом работы являются инструменты контроля качества продукции.

Целью работы является исследование инструментов контроля качества. В ходе исследования были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть инструменты контроля качества;
- проанализировать применение семи инструментов качества.

Методологическую основу работы составляют: сравнительный, аналитический анализ, изучение нормативно-правовой базы, изучение монографических статей и публикаций, анализ научной специализированной литературы по управлению качеством на предприятиях.

1. ИНСТРУМЕНТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КАЧЕСТВА

1.1. Содержание, формы, принципы управления качеством на предприятии

Движущей силой индивидуального обслуживания выступает качество, которое оказывает всестороннее влияние на многие стороны финансово-хозяйственной деятельности.

В современной экономической литературе представлено достаточно много трактовок определения управления качеством, однако, ни одно из них не может точно охарактеризовать данное определение. Качество продукции – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

Анализ источников и литературы: к числу основной специализированной литературы следует отнести учебник по управлению качеством Артистов О.В., который раскрывает понятие управление качеством на предприятии [3, с. 15].

Качалов В.В. в своем издании «От качества до качества без лихачества» раскрывает принципы важности управления качеством, как в стране, так и на предприятии в целом [4, с. 26].

По мнению Калита П.Я «управление качеством - это деятельность по управлению всеми этапами жизненного цикла продукции, а также взаимодействием с внешней средой» [5, с. 62]. В результате во всем мире стали разрабатываться системы качества продукции, которых на настоящий момент насчитывается уже несколько сотен. Их общей задачей является выпуск товаров, соответствующих требованиям потребителей по всем параметрам.

По мнению Фуколовой Ю. качество система критериев, соблюдение которых позволяет предприятию повысить свои производственные показатели [9, с.20].

«Управление качеством базируется на применении и разработке стандартов, которые опережают достигнутый уровень, и позволяют подготавливать компоненты измерительных средств с новыми, наиболее высокими показателями качества. Одной из важнейших целей управления качеством является уменьшение затрат на качество. Затраты на качество формируются из затрат изготовителя и иных расходов. Расходы изготовителя состоят из расходов, которые связаны с планированием, созданием и внедрением систем качества, разработкой требований методик и производственных процессов; расходов на оценку качества; издержек вследствие внешних и внутренних отказов, которые образуются из-за потерь качества» [10, с. 61]. Философия, методы и средства менеджмента качества не возникли внезапно в виде свода знаний, которыми в настоящее время располагает человечество. Они непрерывно развивались. Деятельность в области управления качеством и глубокое понимание современных методов менеджмента качества невозможны без изучения эволюции этой деятельности.

Истоки развития менеджмента качества начинаются в 1905 году, когда Тейлор предложил первую систему управления качеством, которая предполагала установление технических и производственных параметров, которым должна была соответствовать выпускаемая продукция. Это способствовало выявлению дефектных изделий, то есть брака в производстве. Так до 1950-х годов, управление качеством сводилось к инженерно-техническим аспектам, когда уже проблема менеджмента качества была с ярко выраженными оттенками организационного характера и социально-психологическим состоянием персонала [11, с. 23].

Следующим этапом стала группа Р.Л.ю Джонса, которая заложила основы статистического управления качеством. Статистическое управление включает в себя контрольные карты В. Шухарта, понятия и таблицы выборочного контроля, которые были впервые предложены Г.Доджем и Г. Ромингом, и положившие начало статистическим методам управления качеством, далее они были сильно распространены благодаря Демингу.

Одной из первых работ в области управления качеством стала работа Шухарта, которым был предложен метод статистического контроля на основе контрольных карт. Контрольная карта представляет собой линейчатый график, который строится на основе данных измерений показателей процесса или продукта в разные периоды времени. График, построенный на основе этих данных, позволяет воссоздать динамику изменений выбранного показателя, и за счет этого контролировать процесс [12, с. 23].

От самых простых линейных графиков контрольная карта Шухарта отличается только лишь дополнительными двумя горизонтальными линиями, которые определяют верхнюю и нижнюю контрольные границы статистически приемлемых отклонений контролируемой, измеряемой величины, а также среднее значение всего объема измерений.

Развитие идей Шухарта стало фундаментом первых работ Деминга. Деминг в своих исследованиях не ограничился развитием и применением статистических методов контроля качества. Им было предложено применение системного подхода. Позже подход, предложенный ученым, получил название «Цикл Деминга» или «PDCA», что означает Plan, Do, Check, Act (планирование, осуществление, контроль и действие).

Огромную роль в формировании управления качеством внес знаменитый американский специалист Дж. Джуран. Его труд «Справочник по управлению качеством» положил начало понятию «управление качеством». Он является первым ученым, обосновавшим трансформацию контроля качества в управление качеством. Он создал вневременную пространственную модель, получившую название «спираль качества». Разработанная Джураном модель определяла основные этапы непрерывных работ по управлению качеством. Эта модель стала прототипом множества моделей, появившихся позже.

По мнению Деминга, оценка заданий и результатов работы способствует формированию атмосферы страха, не настраивает работников на долгосрочные задачи, а также вносит разлад в командную работу. Учитывая

мнение Деминга, Дж. Джуран ввел термин качества «соответствия требованиям потребителя», который в какой-то степени был ориентирован на требования потребителей. Он показал ответственность менеджмента за хронические последствия несоответствий и дополнил статистические методы контроля качества систематическими методами решения проблем качества.

Джуран – автор концепции AQI (Annual Quality Improvement) — концепции ежегодного улучшения качества. Главную роль в этой концепции играют стратегические решения, высокая конкурентоспособность и долгосрочные результаты.

Филип Кросби описал последовательность действий по обеспечению качества на предприятии, которые наиболее известны как 14 принципов. Также Кросби является идеологом системы «ноль дефектов». Он является автором универсального способа оценки степени компетентности предприятия в решении проблемы качества.

Всемирно известным американским ученым Арманом В. Фейгенбаумом была разработана концепция тотального управления качеством (TQC) [13, с. 14]. Основой концепции стало положение и всеохватности управления качеством, затрагивающим все этапы выпуска продукции и все ступени иерархии управления фирмы при осуществлении технических, экономических, организационных и социально-психологических мероприятий. Для того чтобы предложенная концепция имела положительный эффект, необходимо проектировать его и осуществлять на ранних этапах производства продукции. Качество

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты

1 ФЗ «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ(в ред. от 30.11.2018).

2 Федеральный закон N 2300-1«О защите прав потребителей» (в ред. от 07.09.2018).

Научная и учебная литература

3 Аристов О.В. Управление качеством: Пособие / О.В. Аристов - М.: ИНФРА-М, 2019. – С. 71-147

4 Качалов В.А. Энциклопедия ошибок в менеджменте качества // Стандарты и качество/ 2018. - № 13.- С.22.

5 Калита, П.Я. От процессов управления качеством к технологии постоянного совершенствования предприятия / П.Я. Калита // Качество и стандарты. - 2018. - № 1. – С. 45.

6 Лавренц, Р. Управление качеством // Качество и стандарты. - 2018. - №5. – С. 52.

7 Поршнева, О. Маркетинг на предприятии: плюсы и минусы / О. Поршнева // Новые рынки. - 2018. - №7. – С. 36.

8 Руководство для предприятий-участников конкурса 2018 года // Совет по присуждению премий Правительства РФ в области качества. – Госстандарт России, 2017. – 145 с.

9 Фуколова Ю., Шелухин И., Белов А. Все лучшее – себе // Секрет фирмы. - 2017. - № 12. – С. 25.

10 Адлер Ю. От качества до качества без лихачества / Сб. тезисов докладов Международной конференции «Созвездие качества» / Ю. Адлер. - М., 2017. – 126.

11 Барон сов В. Всеобщее управление качеством: зачем оно нужно?/ В. Баронов, И.Титовский. - М.: Юнити, 2017. – 125 с.

12 Белокоровин Э.А. Пути развития малого бизнеса/ Э.А. Белокоровин, Д.В. Маслов. - Архангельск, 2018. – 126 с.

13 Фролов Е.П. Методика «8D» принципы работы. - М.: Юнити, 2017. – 456 с.

14 Горбашко Е.А. Управление качеством. Пособие. – М.: Инфра-Дана, 2017. – 336 с.

15 Огвоздин В. Ю. «Управление качеством. Основы теории и практики»: Пособие, 6-е издание. - М.: «Дело и Сервис», 2015. – 450 с.

16 Басовский, Л.Е. Управление качеством: Пособие / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 36 с.

17 Беляев, С.Ю. Управление качеством: Пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2014. – 381 с.

18 Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н. Терехина. - М.: СмартБук, 2014. – 145 с.

19 Разумов, В.А. Управление качеством: Пособие / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2014. – 336 с.

20 Тебекин, А.В. Управление качеством: Краткий курс лекций / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2014.- 364 с.

21 Управление качеством/ под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ, 2017. – 287 с.

22 Марыганова, Е.А. Управление качеством производственных процессов (для бакалавров) / Е.А. Марыганова, С.А. Шапиро. - М.: КноРус, 2014. - 369 с.

23 Овсянко Д. В. Управление качеством; Высшая школа менеджмента - Москва, 2015. - 478 с.

24 Смирнов Э. А. Управление качеством; РИОР. - С.: Инфра, 2018. - 2014. - 145 с.

25 Тепман, Л.Н. Управление качеством: Пособие / Л.Н. Тепман. - М.: ЮНИТИ, 2014. - 364 с.

26 Окрепилов, В.В. Управление качеством / В.В. Окрепилов. - М: Экономика, 2015. - 148 с.

27 В. Г. Версан И. И. Чайка Системы управления качеством продукции. — М.: Издательство стандартов, 2016. - 364 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/kursovaya-rabota/61725>