

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/66781>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Теоретические аспекты мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 6

1.1 Особенности требований ГОСТ Р ИСО 9001 6

1.2 Организация сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 17

2 Анализ мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в кафе «Квартирка» 29

2.1 Общая характеристика кафе «Квартирка» 29

2.2 Оценка мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в кафе «Квартирка» 38

2.3 Рекомендации по улучшению процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в кафе «Квартирка» 44

3 Нормативно-правовое регулирование профессиональной деятельности 72

3.1 Нормативно-правовое регулирование ресторанного бизнеса 72

3.2 Нормативно-правовое регулирование ГОСТ Р ИСО 9001 75

3.3 Проблемы применения нормативно-правовой базы 77

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 83

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 86

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях рыночных отношений в любых организациях актуальность управления качеством определяется его направленностью на обеспечение такого уровня качества продукции и услуг, который может полностью удовлетворять все запросы потребителей. Высокое качество продукции и услуг является определяющей составляющей их конкурентоспособности. Без обеспечения стабильного качества, соответствующего требованиям потребителей, невозможно рационально интегрировать национальную экономику в мировое хозяйство и занять в нем достойное место. Процессы интеграции развития мирового сообщества в современных условиях объективно необратимы, поэтому современная концепция управления качеством продукции и услуг при достижении всех целей и задач функционирования организаций предполагает ее обязательный приоритет среди других составляющих управления. Изучение проблем управления качеством – настоятельное требование времени, так как эти знания крайне необходимы в условиях рыночной экономики, существующей в условиях острой конкурентной среды между производителями товаров и услуг. Качество как экономическая категория, достаточно всесторонне исследована с методологической, и с теоретической точки зрения. Однако эти исследования касались, в первую очередь, рассмотрения физических продуктов для различных отраслей промышленности, а аналогичным вопросам относительно качества услуг уделялось внимания недостаточно. Поэтому востребованность в рассмотрении качества предоставляемых услуг и всесторонней разработки вопросов управления их качеством становится все более актуальным в контексте совершенствования управления организаций сферы услуг.

На сегодняшний день не существует определенного подхода и какого-либо единого способа разработки стандартов качества. Каждое предприятие ресторанного бизнеса самостоятельно разрабатывает и внедряет внутренние стандарты качества услуг и органолептических показателей продукции.

Международные стандарты призваны обеспечивать безопасность выпускаемой продукции, а внутренние - направлены на привлечение посетителей в рестораны.

Наряду с разработкой и внедрением внутренних стандартов качества услуг на предприятиях питания,

разрабатывается и внедряется система обучения персонала, а также методы контроля качества. Каждое предприятие индустрии питания имеет свою концепцию и свой индивидуальный подход, на основе которых выстраивается собственный процесс взаимодействия с гостем, чтобы тот остался доволен и вернулся снова. Также при разработке внутренних стандартов качества продукции и услуг в пределах безопасности необходимо полагаться не только на государственные законы СанПин и Роспотребнадзора, но и на особенности самого предприятия.

К сфере услуг наряду с другими, относятся организации системы общественного питания. Их число на рынке услуг, стремительно растет, а в условиях конкурентной борьбы совершенствование систем управления качеством предоставляемых ими услуг, становится весьма актуальным и все более востребованным. Поэтому целью данной выпускной квалификационной работы (ВКР) является рассмотрение системы менеджмента качества организации сферы услуг

Цель исследования – изучить и проанализировать мониторинг процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические аспекты мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001;
- 2) совершить анализ мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в кафе «Квартирка»;
- 3) дать рекомендации по улучшению процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в кафе «Квартирка».

Объект исследования – кафе «Квартирка».

Предмет исследования – мониторинг процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001.

Работа по структуре состоит из введения, трех глав основного текста, заключения и списка использованных источников.

1 Теоретические аспекты мониторинга процессов организации сферы услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001

1.1 Особенности требований ГОСТ Р ИСО 9001

ИСО 9001:2015 устанавливает критерии системы менеджмента качества и является единственным стандартом серии, по которому возможно осуществлять сертификацию (хотя это не является обязательным требованием). Он может быть использован любой организацией вне зависимости от сферы деятельности. На самом деле, существует более одного миллиона компаний и организаций в более чем 170 странах, сертифицированных согласно ИСО 9001.

Данный стандарт основан на ряде принципов по менеджменту качества таких – как ориентация на клиента, мотивация и вовлеченность высшего руководства, процессный подход и постоянное совершенствование. Данные принципы подробно описаны в pdf – версии Принципов менеджмента качества. Применение ИСО 9001:2015 гарантирует, что клиенты получают высококачественные товары и услуги, которые в свою очередь способствуют получению прибыли компаниями.

В условиях достаточно жесткой конкуренции внесение определенных гарантий качества имеет основополагающее и решающее значение при осуществлении выбора покупателем или потребителем услуги и продукции конкретной компании. При этом наилучшей и главной гарантией считается сертификация систем менеджмента качества и получение стандарта серии ISO 9001.

Стандарты ISO в России, включая самый известный стандарт ISO 9001, объединили в себе многолетний опыт большинства стран мира в сфере менеджмента систем качества и являются последними версиями оценки критериев управления всеми рабочими и производственными процессами на предприятиях.

Сертификат ISO 9001 – это официальный документ, подтверждающий полное соответствие действующей системы менеджмента качества требованиям, прописанным в международном стандарте ИСО 9001 .

Сегодня, пройдя целый комплекс всевозможных дополнений и видоизменений, международный стандарт ИСО 9001 стал полностью адаптированным и гармонизированным в соответствии с действующими европейскими нормами и нацелен на максимальное повышение качества продукции (оказываемой услуги). Проанализируем содержание и цели стандарта ISO 9001.

Стандарт ИСО 9001 имеет четкую структуру, состоящую из 8 разделов:

- область применения и назначения;
- нормативные ссылки;
- основные определения и термины;
- система менеджмента качества;
- уровень ответственности руководства;
- управление (менеджмент) ресурсами;
- выпуск продукции (услуги);
- анализ, измерение и улучшение.

Первые три раздела стандарта являются служебными и не содержат требований и норм.

Главная цель стандарта ISO 9001 заключается в активном стимулировании правильной организации различных процессов производства и работы компании в целом для соответствия конкретным законодательным требованиям и наиболее полному удовлетворению желаний и запросов потребителей и партнёров.

Внедрение СМК на основании получения стандартов ИСО 9001 подтверждает то, что:

- персонал компании хорошо ознакомлен со своими обязанностями, правами, полномочиями и ответственностью, а также имеет необходимую компетенцию для более качественного, эффективного и правильного выполнения работ;
- в компании предопределены процессы, оказывающие влияние на качество производимой продукции;
- все производственные процессы регламентированы и обеспечиваются всеми необходимыми ресурсами;
- созданы условия для грамотной реализации производственной инфраструктуры и среды, а также качественной работы сотрудников предприятия;
- система предварительного сбора и дальнейшего анализа информации о производственных процессах, удовлетворённости потребителей и продукции, оптимально налажена и предоставляет объективные сведения для своевременного принятия необходимых решений об улучшении работы персонала и самого предприятия;
- создана мотивированная система, ориентированная на качество;
- организованы рабочие процессы с последующей ориентацией на ожидания конечного потребителя, в том числе внедрение новейших технологий, улучшающих потребительские свойства, параметры и характеристики изготавливаемой продукции;
- осуществляются внутренние аудиты, способных обеспечить непрерывное улучшение процессов и деятельности;
- в компании налажено управление записями и документооборот;
- организация уделяет особое внимание грамотной работе с поставщиками и партнёрами;
- высшее руководство организации ознакомлено с уровнем качества и несёт за него полную ответственность;
- на предприятии осуществляется постановка и разработка целей в сфере качества и регулярное планирование их достижения;
- компания имеет чётко работающую систему откликов на претензии и жалобы, предъявляемые покупателями и клиентами (выработка действенных мер для устранения недочётов и сбоев);
- функционирует процесс непрерывного улучшения, позволяющий обеспечивать устойчивое развитие компании.

Для каждой организации проект разработки систем качества согласно стандарту ISO 9001 уникален и определяется на основе её размеров, видов деятельности, наличием филиальной сети, особенностями организационной структуры, уровнем развития существующей и действующей системы управления и др. Этапы стандартизации в соответствии с ИСО 9001.

Сам процесс стандартизации по ISO 9001 не является полной гарантией качества услуги или продукции, а даёт лишь совокупность норм и правил осуществления цивилизованной деятельности организации с соблюдением стандартных и универсальных поэтапных шагов.

Этапы проекта внедрения и разработки стандартов серии ISO 9001 состоят из следующих основных мероприятий:

- подготовительный этап – создание технических заданий, календарных планов, административного оформления работ, плана управления проектом;
- оценка действующей системы менеджмента качества (СМК) организации;
- проведение обучения и специальных тренингов для сотрудников и ответственных должностных лиц в компании;

- регламентация процессов и определение процессной модели СМК;
- разработка документации СМК и организационной структуры управления;
- создание процесса улучшения СМК;
- выполнение цикла внутренних аудитов;
- осуществление сертификации ISO 9001.

Грамотно и правильно разработанная и внедрённая система управления качеством, а также её последующая сертификация в системе ISO несут для владельцев предприятий ряд экономических и стратегических преимуществ.

Рассмотрим основные преимущества от владения сертификатом ISO 9001.

На высокий уровень конкурентоспособности предприятия и его продукции или услуги на рынке непосредственно влияет регулярное и постоянное усовершенствование деятельности компании в целом. Это обеспечивает равномерное улучшение качества продукции и предлагаемых услуг. Основные нормы и правила в данной области и определяет известный международный стандарт ISO 9001, который является свидетельством производства компанией товаров высокого качества и соответствие её технологий и деятельности международным стандартам.

Компания, владеющая данным сертификатом, обладает рядом неоспоримых преимуществ перед иными предприятиями, не имеющими подобного стандарта, а именно:

- достижение высокого уровня качества позволяет сокращать общую себестоимость продукции, а также понижать затраты на бракованные изделия;
- значительное улучшение и оптимизация текущих процессов в области бизнеса;
- повышение уровня сотрудничества;
- активное повышение качества работы персонала;
- возможность упорядочить деятельность структурных подразделений предприятий;
- возможность получения государственных заказов и выхода компании на международный внешний потребительский рынок;
- повышение доверия со стороны финансовых и страховых организаций, что влияет на вложение больших инвестиций в развитие предприятия.

Исходя из этого, организация или компания, которая придерживается условий и требования данного сертификата, получает множество полезных возможностей, начиная от эффективной конкуренции с другими производителями и заканчивая существенным повышением качества изготавливаемого товара или оказываемой услуги. Даже два этих основных параметров способны максимально улучшить и увеличить прибыль компании. Стандарт ISO 9001 в данном плане является достойным залогом успешности, долголетия и процветания изготовителя.

Стандартизация по ИСО 9001 не отменяет необходимости оформления отдельных сертификатов на определённые виды товаров, продукции и услуг, входящих в перечень категорий, предусматривающих обязательное прохождение сертификации.

Стандарты ISO 9001 – это международные стандарты, описывающие требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий. Стандарты ISO 9000 включают в себя стандарты ИСО 9001, востребованность которых с каждым днём всё увеличивается. Настоящая действующая версия ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования.» Это единственный стандарт на соответствие, которому может быть проведена сертификация. Данная процедура не является обязательной сертификацией и проводится по желанию заявителя.

Стоит отметить, что стандарт ИСО 9001:2008 благополучно используется организациями любого размера, его успешно внедрили более 1 миллиона компаний в 170 странах мира. Использование стандарта ИСО 9001:2008 гарантирует покупателю получение продукции и услуг высокого качества, что приводит к повышенному росту продаж и успехам в бизнесе. Кроме того внедрение стандарта ИСО 9001:2008 может помочь проверить работоспособность всей системы в целом, наладить её большую эффективную результативность, мотивировать, вовлечь высшее руководство и снизить убытки.

Важной особенностью стандарта ИСО 9001:2008 является то, что он не предполагает однообразных по структуре систем менеджмента качества и сопутствующую документацию описывающую их. Поэтому внедрив систему менеджмента качества основанную на стандарте ИСО 9001:2008 Вы можете быть уверены в исключительной индивидуальности и сами убедитесь насколько гибка данная система. Ведь на разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют: размер организации, выпускаемая продукция, структура организации, применимые процессы, изменяющиеся потребности, конкретные цели, внешняя среда, изменения или риски, связанные с этой средой.

Стандарт ИСО 9001:2008 благополучно используется организациями любого размера, его успешно внедрило более 1 миллиона компаний в 170 странах мира

Стандарт ИСО 9001:2008 направлен на применение процессного подхода при разработке, внедрение, а впоследствии и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности конечного потребителя путём прогнозирования и выполнения его требований.

Достоинства процессного подхода бесчисленны. Прежде всего это непрерывность управления, которая достигается путём комбинаций и взаимодействий на стыке отдельных процессов.

Данный подход помогает лучше понимать и выполнять требования, достигать запланированных результатов, обеспечивать их результативность, улучшать процесс, объективно оценивая и измеряя его.

Также помимо процессного подхода внедрение системы менеджмента качества основанной на стандарте ИСО 9001:2008 ко всем процессам в организации может позволить применять цикл «Plan – Do – Check– Act».

Данный цикл кратко можно описать как:

- планирование (plan) – разработка целей и процессов необходимых для достижений результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление (do) – внедрение процессов;
- проверка (check) – постоянный контроль и измерение процессов и продукции в сравнение с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщение о результатах;
- действие (act) – принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов .

Сроки и цена внедрения стандарта ИСО 9001:2008 зависят от индивидуальных особенностей типа организации и степени функционирования действий системы. В большинстве случаев это не занимает более 2-х недель.

В условиях острой конкуренции на внутреннем и мировом рынках, современные организации вынуждены изменяться сами и постоянно разрабатывать новые технологии и приемы ведения бизнеса, повышения качества конечных результатов деятельности и внедрять новые, более эффективные методы управления. Одной из управленческих инноваций, которая в настоящее время нашла широкое применение в России, является внедрение систем менеджмента качества (СМК), соответствующих международному стандарту ISO 9001:2015 .

Одна из стратегически важных целей любой организации – непрерывное или постоянное повышение качества изготавливаемой продукции, процессов или предоставляемых услуг. Реализацию данной цели можно достичь при внедрении и поддержании в рабочем состоянии СМК,

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ»
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. С. 15
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М.: ИПК Изд-во стандартов, 2015. С. 15
4. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. — 13-е изд., перераб. и доп. — М.: Академия, 2015. — 320 с.
5. Баздник А.С. Цены и ценообразование : учебное пособие для бакалавров. 2-е изд., перераб. и доп. Гриф УМО МО РФ. / А.С. Баздник – М.: Юрайт, Юрайт-Издат, 2010. – 370 с
6. Версан В.Г. Малое предпринимательство – неиспользованные резервы. Особое мнение // Стандарты и качество. – 2015. – №9. – С.40-43.
7. Версан В.Г. Стандарты ИСО 9000 версии 2000 года: стратегия внедрения // Сертификация. – 2017. – №4. – С.11.
8. Герасимов Б.И., Герасимова, Е.Б., Сизикин, А.Ю. Управление качеством: резервы и механизмы. Учебное пособие / Б.И.Герасимов, Е.Б.Герасимова, А.Ю.Сизикин. - М.: Инфра-М, Форум, 2016. - 240 с Дерябин П.М. Почему нужно внедрять систему «Упорядочение» // Методы менеджмента качества. – 2017. – 2. – С. 14. 1
9. Ефимов В.В., Туманова, А.Н. Внутренний аудит качества и самооценка организации: Учебное пособие / В.В.Ефимов, А.Н.туманова. - Ульяновск: УлГТУ, 2015. - 123 с.
10. Закаблущая Е.А. Система обучения персонала на основе корпоративной культуры. Автореферат диссертации ученой степени кандидата социологических наук. Москва, Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего профессионального образования Российский университет дружбы

народов, 2014 г. – 25 стр.

11. Ивченко П.В. Антикризисная ISO-терапия // Век качества, 2015, №1, С.23.
14. Искандарян Р.А. ТРМ на российском предприятии // Методы менеджмента качества. – 2017 – № 7-9.
12. История метрологии, стандартизации, сертификации и управления качеством: учебное пособие / сост. : С.В. Мищенко, С.В. Пономарёв, Е.С. Пономарёва, Р.Н. Евлахин, Г.В. Мозгова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2016. – 94 с.
13. Кириллов А.В. Системы интенсивного обучения персонала. Управленческие науки. - 2014.- №2 (11). - С 70-77.
14. Козырев В.А., Лисенков, А.Н., Палкин, С.В. Развитие систем менеджмента качества: учебное пособие / под ред. В.А. Козырева. - Изд-во УМЦ ЖДТ (Маршрут), 2014. - 268 с.
15. Комаров Н.М., Зворыкина, Т.И., Максимов, А.В., Сумзина, Л.В. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: учебное пособие / Н.М.Комаров, Т.И.Зворыкина, А.В.Максимов. - СОЛОН-ПРЕСС, 2016 . - 128 с
16. Крюков И.Э., Шадрин А.Д. Интеграция менеджмента качества в менеджмент предприятия // Век качества, 2017, №2, С.40.
17. Круглов М.Г., Шишков Г.М Менеджмент качества как он есть. М.: Эксмо, 2016. –544с.
18. Лапунов А.Н. Совершенствование систем управления компаниями // Век качества, 2017, №4, С.56-57.
19. Мумладзе Р.Г. Управление персоналом: учебник. – М.: Палеотип, 2014. – 410 с.
20. Проблемы социального и научно-технического развития в современном мире. Материалы XVIII Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых (с международным участием) 28-29 апреля 2016 г. — Рубцовский индустриальный институт. — Рубцовск, 2016. — 508 с.
21. Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России: материалы Международной научно-практической конференции (г. Нижневартовск, 5 апреля 2018 года) / отв. ред. И.А. Волкова. Нижневартовск: Издательство Нижневартовского государственного университета, 2018. 446 с.
22. Темпель О.А., Темпель Ю.А. Анализ философий методов управления качеством на разных стадиях развития и их роль в современном производстве // Материалы Всероссийской научной конференции, посвященной 100-летию со дня рождения ректора БашГУ Шайхуллы Чанбарисова. Уфа: Башкирский государственный университет, 2016. С. 164–165.
23. Харин А.А., Коленский И.Л., Харин А.А. мл. Управление инновационными процессами. Учебник для образовательных организаций высшего образования. — Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016. — 472 с.
24. Шаталова Н.И. (ред.) Основы управленческого консультирования. Учебник. — Екатеринбург : УрГУПС, 2017. — 431 с.
25. Какие существуют современные методы обучения персонала. - <http://intertraining.org/kakie-sushhestvuyut-sovremennyye-metodyi-obucheniya-personala.html>
26. Методы обучения персонала. Обзор основных технологий и принципов. - <https://www.ispring.ru/elearning-insights/metody-obucheniya-personala/>
27. Система дистанционного обучения персонала: задачи и преимущества. - <http://hr-elearning.ru/sistema-distancionnogo-obucheniya-per/>
28. Система менеджмента качества: сущность, структура, особенности реализации в сфере услуг. - <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-menedzhmenta-kachestva-suschnost-struktura-osobennosti-realizatsii-v-sfere-uslug>
29. Стандарты в ресторанном бизнесе: юридические аспекты. - <http://nevskylaw.ru/blog/standarty-v-restorannom-biznese-yuridicheskie-aspekty/>
30. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015). - <https://www.rsm-cert.com/articles/-struktura-standarta-gost-r-iso-9001-2015-ISO-90012015..21.html>
31. Сущность и назначение стандартов серии ISO 9001. - <https://www.gost-rst.ru/certification/standart-iso-9001.html>

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/66781>