

*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/91501>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Управление качеством

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 3

1 Понятия и сущность менеджмента качества 5

2. Показатели и методы менеджмента качества 10

3. Оценка управления качеством на примере предприятия ООО «Реал Сервис» 17

4. Пути совершенствования статистических методов менеджмента качества на предприятии 23

Заключение 34

Список использованных источников 36

Приложения 39

Актуальность данной курсовой работы заключается в том, что повышение эффективности управления определяется, в первую очередь, качеством управления, качеством системы управления предприятия. Качество управления – это, во-первых, качество принимаемых решений, а результат качественного управления – достижение предприятием максимально достижимых результатов – полное раскрытие потенциала предприятия. Во-вторую, определяется тем, как поставлено целеполагание в предприятии – как поставлена постановка социально-экономической цели предприятия. В-третьих, как организована деятельность предприятия: насколько эффективны организационная структура, бизнес-процессы, другая организационная документация – насколько они актуальны и обеспечивают достижение целей предприятия и коллектива, насколько эти цели гармонизованы. В-четвертых – организационной культурой предприятия, тем, насколько внутренние нормы и принципы деятельности коллектива направлены на достижение целей предприятия. Рассмотрим, кратко, эти три составляющих эффективности управления, три пути повышения эффективности. Осуществляя поиск путей повышения эффективности управления предприятием необходимо выявлять и анализировать факторы, под влиянием которых и формируется степень эффективности управления.

Важным условием при развитии экономики является конкурентоспособность выпускаемой продукции. Главным показателем является качество. Ведь качество интересует потребителей в наибольшей степени. В современном мире, потребитель может выбрать любого поставщика и диктовать свои условия к качеству продукции, которые он хочет приобрести. Сейчас потребителю нужно подтверждение качества продукции за которую он будет платить деньги, ему нужно убедиться в том что в ходе производства не были нарушены условия изготовления и все ли соответствует его требованиям.

Современные подходы к управлению внедряют системы качества на всех этапах производства, начиная от планирования и заканчивая техническим обслуживанием после продажи. Главное в системе качества – это не допустить появление брака.

Объектом исследования данной курсовой работы является методы в менеджменте качества.

Предмет исследования – менеджмент качества.

Цель исследования – статистические методы в менеджменте качества.

В рамках поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

рассмотреть понятия и сущность менеджмента качества;

описать показатели и методы менеджмента качества;

определить оценку управления качеством на примере предприятия ООО «Реал Сервис»;

охарактеризовать пути совершенствования статистических методов менеджмента качества на предприятии.

Методологической базой исследования послужили работы А.В. Гуковой, Э.М. Короткова, П.И. Разинькова и др., а также материалы с официальных сайтов сети Интернет.

Информационной базой исследования являются учебники и монографии отечественных и зарубежных специалистов в области менеджмента, материалы периодической печати.

Структура работы состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованных источников и

приложения.

## 1 Понятия и сущность менеджмента качества

Менеджмент качества – это деятельность по планированию, целеполаганию, обеспечению, координации, контролю и улучшению качества продукции и услуг в рамках предприятия. Менеджмент качества имеет собственную терминологию, используемую в практических работах и научных исследованиях. Однозначное толкование терминов, их классификация и стандартизация облегчает взаимодействие между специалистами в этой сфере, обеспечивает устранение риска двоякого понимания. Ряд терминов регламентируется в ГОСТ. Объектом управления качеством выступают: продукция, услуги, процессы. Поэтому в первую очередь необходимо определить эти понятия. Продукцией называют материальный результат труда, который обладает полезными свойствами и предназначается для использования потребителями. Продукция отличается разнообразием – она может по-разному использоваться, в роли потребителей могут выступать разные лица. Некоторые компании не производят материальную продукцию, они оказывают услуги .

Под услугой понимают результат непосредственного взаимодействия между исполнителем и потребителем, а также результат собственных действий исполнителя, направленных на удовлетворение потребностей потребителей.

Менеджмент качества затрагивает не только конечный результат деятельности организации (продукт или услугу), но и процесс их получения. Это важно, поскольку хороший результат – это еще не гарантия эффективности процесса его получения. Например, может быть выявлено, что столь же качественную продукцию можно получать с меньшими затратами ресурсов (материальных или временных), если оптимизировать процессы.

Качество – основа конкурентоспособности предприятия. Осознав эту истину, предприятия перешли от отдельных шагов в этом направлении к системным методам управления. Важность этого управленческого аспекта не уступает другим аналогичным процессам: управлению персоналом, снабжению, производственной деятельности, продвижению и другим.

Управлять – значит, организовывать и сохранять эффективное функционирование какой-либо системы на пути к достижению ее цели. Если говорить об управлении качеством, его можно определить как действия, направленные на создание, использование, поддержание и совершенствование способов влияния на качество выпускаемой продукции на всех этапах производства.

Для объективности менеджмента качества вырабатываются и устанавливаются: качественные показатели; критерии уровня качества; факторы, оказывающие на него влияние; этапы достижения качества .

К функциям менеджмента качества относят такие направления деятельности предприятия, как:

- постановка задач руководства в области качества;
- прогнозирование и действия по планированию будущего качества;
- закрепление требований к качеству в учетной документации;
- изучение показателей качества готовой продукции;
- контроль над достижением этих показателей;
- разработка комплекса мероприятий по коррекции качества;
- стремление улучшить систему;
- несение ответственности за ненадлежащее качество.

Под процессом (от латинского *processus* «течение, ход, продвижение») в менеджменте понимают совокупность видов деятельности, отличающихся последовательностью, целенаправленностью и регламентированностью, в ходе которых путем управляющего воздействия и с использованием ресурсов входы процесса трансформируются в выходы, результаты процесса, обладающие ценностью для потребителей. Например, результатом производственного процесса может служить продукция.

Результатом научно-исследовательского процесса – разработка, проект.

Результатом образовательного процесса становятся знания, умения, навыки, компетенции.

Качеством называют совокупность характеристик оценки объекта, определяющих его способность к удовлетворению установленных или предполагаемых потребностей потребителя. Для разных объектов

оценки рассматриваются разные характеристики. Например, для продуктов питания ключевыми моментами являются их вкусовые качества, питательная ценность, наличие в составе вредных ингредиентов. Для одежды вкус и питательная ценность совершенно не важны, никто их не оценивает, зато не первое место выходит способность защищать от неблагоприятных погодных условий, эстетическая составляющая и т.д. Показателем качества называют количественную или качественную характеристику по одному или нескольким свойствам объекта оценки, определяющую ее способность к удовлетворению установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Менеджмент качества производится через свойства (характеристики) объекта управления для достижения и постоянного повышения степени удовлетворенности потребителей. Стандартизация систем менеджмента качества Глобализация рынков и технический прогресс – основные процессы, характеризующие развитие современного общества. В результате стираются границы на пути движения денежных средств, товаров, информации, рабочей силы. Существенно ужесточается конкуренция, возрастают требования: к продукции, к услугам, к процедурам взаимодействия бизнес-партнеров.

## Заключение

Предприятие представляет собой сбалансированную систему показателей для ООО «Реал Сервис», занимающейся как реализацией продукции, так и оказанием услуг, созданную для достижения какой-либо хозяйственной цели, то есть это экономическая единица, которая: самостоятельно принимает решения; реально использует факторы производства для изготовления и продажи продукции; стремится к получению дохода и реализации других целей.

Рассмотрев и проанализировав определения разных авторов, можно сформулировать собственное понятие эффективности управления предприятием. Эффективность управления - это такое качество управления, которое позволит получить наивысшую результативность деятельности предприятия при реализации целей и стратегии, и достижению высоких экономических результатов. Критериями эффективности управления выступают показатели использования финансовых, трудовых, производственных, материальных и других ресурсов предприятия.

В качестве единого критерия, определяющего результативность работы системы менеджмента на уровне определенного предприятия, выступает рост прибыли. Именно рост доходности организации является наиболее важным критерием, по которому определяется результативность работы аппарата управления. Услуги оценки эффективности управления предназначены для получения независимого и детализированного анализа управленческой системы организации. А также, предложений по ее дальнейшему улучшению с целью увеличения производительности труда и удовлетворенности сотрудников.

Таким образом, повышение эффективности предприятия базируется на качестве принимаемых управленческих решениях, на применении целеполагания, исходящего из учета всего потенциала предприятия, и стратегического управления по достижению поставленных целей, особенно целей по проведению организационных изменений, по ликвидации оппортунизма, по формированию и поддержке корпоративной культуры. Это основные пути повышения эффективности предприятия.

В данном курсовом проекте анализ и оценка эффективности системы управления предприятием будет осуществляться с использованием ....определить стратегию фирмы, при этом опираясь на цели организации.

## Список использованных источников

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) // Российская газета. 1993. № 237.

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – 18 ноября.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

ГОСТ Р 50779.74-99 (ИСО 3951-89). Государственный стандарт Российской Федерации. Статистические методы. Процедуры выборочного контроля и карты контроля по количественному признаку для процента

несоответствующих единиц продукции. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.consultant.ru>  
ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Асташова, Ю.В. Показатели процесса в системе менеджмента качества [Текст] / Ю.В. Асташова, А.И. Демченко // Менеджмент в России и за рубежом. – 2015. – № 1. – С. 86 – 96.

Багаутдинова, Н. Формирование системы менеджмента качества [Текст] / Н. Багаутдинова // Проблемы теории и практики управления. – 2016. - № 1. - С. 17 - 21

Болдырева, Р. Ю. Управление внедрением сбалансированной системы показателей на промышленном предприятии на основе проектного подхода [Текст] / Р. Ю. Болдырева, А. О. Гомалеев // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. – 2013. – № 2. – 224 – 230 с.

Белоусов, И. Н. Стратегическое управление в сбалансированной системе показателей в российских компаниях [Текст] / И. Н. Белоусов, В. А. Королев // Вестник Северокавказского федерального университета. – 2014. – № 2 (41). – 253 – 255 с.

Бухалков, М.И. Организация производства и управление предприятием: Учебник [Текст] / М.И. Бухалков . - М.: ИНФРА-М, 2013. - 506 с.

Воронин, В. Б. Стратегический менеджмент [Текст] / В.Б. Воронин // Молодой ученый. — 2014. — №4. Т.1. — С. 142-145

Вютрих, Х.А., Винтер В.Б. Конкурентоспособность глобальных предприятий [Текст] / Х.А. Вютрих //Проблемы теории и практики управления. 2014. - №3. - С.96-102.

Гличев, А.В. Качество продукции. Система управления [Текст] / А.В. Гличев - М.: Прогресс, 2014. - 312 с.

Гукова, А.В. Управление предприятием: финансовые и инвестиционные решения: Курс лекций для бакалавров: Учебное пособие [Текст] / А.В. Гукова, И.Д. Аникина, Р.С. Беков. - М.: ФиС, ИНФРА-М, 2012. - 184 с.

Дронов, Р.И. Конкурентоспособность предприятия [Текст] / Р.И. Дронов, А.И. Резник, Е.А. Бунина // Финансы. - 2015. - № 4. - С.43-49.

Коротков, Э. М. Концепция российского менеджмента: Учеб. пособие 2-е изд. перераб. и доп. [Текст] / Э. М. Коротков / М.: Издательско-консалтинговая компания «ДеКА», 2015. – 896 с.

Корякин, М.И. Экономика и финансы предприятия [Текст] / под ред. Т.С. Новатиной. - М.: Синергия, 2014. - 344 с

Кудрявцев, Е.М. Организация, планирование и управление предприятием [Текст] / Е.М. Кудрявцев. - М.: АСВ, 2012. - 416 с.

Лебедев, Д.И. Система менеджмента качества [Текст] / Д.И. Лебедев, Т.П. Коваленко // Стандарты и качество. - 2016. - № 2. - С.11-15.

Левкина, Е.В. Управление качеством [Текст] / Е.В. Левкина // Финансы. - 2015. - № 2. - С.29-32

Мартынова, О.К. Контроль качества на [Текст] / О.К. Мартынова // Стандарты и качество. - 2017. - № 5. - С.35-43.

Поршнева, А.Г. Управление организацией: Учебник [Текст] /Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. - 2-е изд, перераб. и доп. -М.: ИНФРА-М,2014.-669 с.

Раицкий, К.А. Экономика предприятия. Учебник для вузов [Текст] / К. А. Раицкий – 2-е изд. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2015. – 696 с.

ООО «Реал Сервис» [Электронный ресурс] - URL: <http://kursk.autotr.ru/shinomontazh>

Совершенствование системы менеджмента качества на предприятии. НИИКМ [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.niikm.ru/services/consulting/consult\\_areas/qms\\_improvement/](http://www.niikm.ru/services/consulting/consult_areas/qms_improvement/)

Современные подходы к определению содержания категории «Качество» [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://quality.eup.ru/MATERIALY10/modern\\_quality.htm](http://quality.eup.ru/MATERIALY10/modern_quality.htm)

*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/91501>