

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/gotovye->

[D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8](https://studservis.ru/gotovye-)

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Менеджмент

Введение

Проблемы повышения качества продукции являются одним из важнейших направлений совершенствования состояния современного бизнеса, увеличения конкурентоспособности продукции и услуги.

Система управления развитием и качеством производства продукции и ресурсами предприятия включает в себя все цели, которые распределены между различными звеньями производства, а также их связи, обеспечивающие координацию отдельных действий по выполнению этих целей.

Суть системы менеджмента качества в том, что она является неким «задокументированным образом» организации как организма, то есть, другими словами, саморегулирующегося механизма, который приспособлен к жизни в конкретной существующей экономической среде. Совершенно естественно, что для жизни и нормального функционирования этот организм должен предоставлять услуги, производить продукцию, находящуюся по качеству не ниже определенного уровня, а для более успешного функционирования – еще более лучшего качества.

Тактику системы менеджмента качества в организации или на производстве можно охарактеризовать как совокупность нескольких факторов, среди которых, например, предупреждение причин возможных дефектов, вовлечение сотрудников в работу по изменению, улучшению и повышению уровня качества продукции, активное стратегическое управление, постоянное и непрекращающееся совершенствование и модернизация качества продукции и технологических процессов, применение различных научных подходов в решении имеющихся задач, а также регулярная самооценка и другие факторы.

К методическим средствам СМК можно отнести, во-первых, средства, необходимые как для сбора, так и для предоставления всевозможных данных, во-вторых, методы статистической обработки данных, в-третьих, теория общего менеджмента и различные теории мотивации человека и межличностных отношений, в-четвертых, экономические расчеты, в-пятых, специальный системный анализ производства, в-шестых, управление предприятием с помощью планирования. Из определения системы менеджмента качества вытекает следующее: первичным элементом системы менеджмента качества являются существующие потребности и ожидания покупателей продукции, клиентов, как внешних, так и внутренних, потребителей услуг, владельцев и управляющих организаций, работающего в этих организациях персонала, общества в целом. Политика и цели организации должны быть ответом на потребности и ожидания всех участвующих в процессе рыночного и социального взаимодействия заинтересованных сторон. При этом нужно учитывать, что каждый из вышеописанных пунктов будет ключевым для любой системы менеджмента качества, находящейся в непрерывном и постоянном циклическом процессе и взаимодействии на пути к предельно высокому возможному уровню качества.

В настоящее время наиболее актуальными являются внедрение международных аспектов управления качеством, в частности, сертификации системы управления качеством в соответствии с международными стандартами.

Актуальность данной темы заключается в том, что современные предприятия общественного питания во многом зависят от удовлетворения потребностей своих посетителей и, следовательно, должны принимать их запросы, выполняя всю совокупность требований к качеству и безопасности продукции. Благополучие таких организаций зависит от объемов реализации производимой ими продукции, которые в свою очередь зависят от соответствия этой продукции стандартам качества и ожиданиям потребителей. Ожидания потребителей связаны не только с качеством продукции как таковым, но и с ценой, условиями обслуживания и др. Поэтому стандарты ориентируют бизнес на осознание различных потребностей и ожиданий своих клиентов.

Предметом работы выступает система качества на предприятии.

Целью работы выступает комплексный анализ основ внедрения и использования стандартов качества, используемых на предприятии.

В связи с этой целью ставится ряд основных задач:

- дать понятие качества,
- описать системы качества в бизнесе,
- проанализировать основные проблемы обеспечения качества в компании,
- предложить меры по их устранению.

Работа состоит из трех основных частей. В первой главе рассматриваются теоретические основы обеспечения качества, во второй части анализируется внедряемая система качества на предприятии. В третьей – предлагаются меры ее оптимизации.

Для раскрытия темы были использованы исследования современных авторов в области сертификации продукции организаций, обеспечения качества, ресурсы Интернет.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Теоретические аспекты системы менеджмента качества организаций 6

1.1. Понятие и сущность системы менеджмента качества 6

1.2. Основные принципы управления качеством 15

2. Анализ системы менеджмента качества в организации ОАО «Волгапласт» 24

2.1. Краткая характеристика деятельности предприятия 24

2.2. Анализ системы менеджмента качества в ОАО «Волгапласт» 35

3. Совершенствование системы менеджмента качества ОАО «Волгапласт» 48

3.1. Разработка проекта по совершенствованию системы менеджмента качества в ОАО «Волгапласт» 48

3.2. Оценка эффективности разрабатываемого проекта 50

Заключение 57

Список используемой литературы 60

Приложение 64

1. Теоретические аспекты системы менеджмента качества организаций

1.1. Понятие и сущность системы менеджмента качества

В современных экономических условиях успешность предприятия на рынке зависит, прежде всего, от рациональной организации системы производства его продукции, снижения издержек и необходимых на производство ресурсов, развития, т.е. воздействия существующей системы управления предприятия на внутренние факторы производства. Наиболее важной сегодня является также проблема обеспечения гибкости и адаптации предприятий к постоянным изменениям условий внешней среды. Это, прежде всего, связано с теми целями и задачами, которые ставит перед собой данное предприятие, что может включать в себя, например, завоевание большей доли на соответствующем рынке.

Таким образом, стратегическое управление в менеджменте качества в современных компаниях представляет собой процесс сознательного регулирования управленческих процессов в целях повышения их эффективности, улучшения качества выпускаемой предприятием продукции.

Развитие системы стандартизации выпускаемой продукции направлено на обеспечение быстрого перехода к выпуску предприятием новых видов продукции.

Таким образом, в конечном итоге все цели системы стратегического управления в менеджменте качества в современных предприятиях направлены на урегулирование процессов производства и повышение его общей эффективности, производительности и качества.

Система менеджмента качества представляет собой систему всевозможных способов управления качеством производимой продукции на каком-либо предприятии или какой-либо организации.

Под системой управления качеством понимается постоянные, планомерные процессы обеспечения воздействий на факторы и условия, создающие продукцию оптимального качества на конкретном предприятии.

Система управления качеством включает следующие функции [3, с.54]:

1. стратегическое, тактическое и оперативное управление
2. принятие решений, управляющие воздействия, анализ и учет, информационно-контрольное обеспечение
3. специализированные функции, возникающие на всех стадиях жизненного цикла продукции
4. управление научно-техническими, производственными, экономическими и социальными факторами и условиями.

Стратегические функции касаются прогнозирования и анализа базовых показателей качества; определения направлений проектных и конструкторских работ; анализа достигнутых результатов качества производства; анализа информации о рекламациях; анализа информации о потребительском спросе. Тактические функции – это функции по управлению сферой производства; поддержанию на уровне заданных показателей качества; взаимодействию с управляемыми объектами и внешней средой предприятия.

Таким образом, система управления качеством представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления организации, а также мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции на конкретном предприятии.

Рисунок 1 - Система управления качеством [4, с.26]

Эволюция форм и методов организации системы качества взаимосвязана с изменением научных подходов к управлению. Так, развитие ключевых научных подходов к управлению качеством обусловлена расширением степени охвата основных этапов жизненного цикла продукции. Введение понятия жизненного цикла продукции стало одним из фундаментальных достижений в обеспечении развития системы качества на предприятиях. Оно повлияло на формирование системного взгляда на все процессы от создания изделий и маркетинговых исследований до их производства, эксплуатации и обслуживания.

Система менеджмента качества имеет всегда определенную конкретную цель, выражающуюся обычно в достижении долгосрочного успеха фирмы посредством максимального удовлетворения имеющихся покупательских, потребительских запросов, а также запросов собственно сотрудников производства, его владельцев и общества в целом. Также целью СМК можно назвать достижение соответствия полученных в результате работы результатов деятельности и внутриорганизационных процессов компании существующим потребностям настоящего и потенциального потребителя, всей организации, всего общества. Причем соответствие должно выражаться как по параметрам явных требований, так и других, подразумеваемых потребностей.

Система менеджмента качества имеет и свои задачи. К ним относится, во-первых, постоянное и непрерывное улучшение качества выпускаемой продукции или предоставляемых услуг посредством постоянного и регулярного анализа результатов и корректировки, изменения деятельности в соответствии с текущими условиями. Во-вторых, полное отсутствие дефектов и всякого рода непроизводственных затрат. В-третьих, выполнение намеченных планов точно в срок, по графику.

В настоящее время международная организация по стандартизации (ISO, International Organization for Standardization) занимается разработкой различных стандартов системы менеджмента качества для деятельности предприятий.

Сертификация по стандарту ISO 9000 - это двух уровневая система соответствия. Организация ISO не производит сертификацию по стандарту системы менеджмента качества ИСО 9001, это доступно лишь специальным аудиторским организациям, которые проходят аккредитацию.

Для России крайне важно соответствовать подобным стандартам, важно внедрять их на производство для оптимизации деятельности предприятий, компаний. Такой стандарт, как система менеджмента качества ИСО 9000 позволяет предприятиям эффективно использовать ресурсы. Россия всегда стремилась быть первой на мировой арене, в связи с этим нашей стране очень важно соответствовать стандартам, которые разрабатывает международная организация ISO. Все требования стандартов должны выполняться как на предприятиях внутри страны, так и в тех компаниях, в которых уже разработан международный рынок сбыта.

Система менеджмента качества по ИСО 9000 не содержит в себе определенные стандарты качества, она совершенствуется год от года. Существует множество программ системы качества, если их объединить, то мы получим примерно следующее: данная система создана для формирования правильной политики на производстве для достижения высокого уровня качества продукции. Признаки системы менеджмента качества - это четкая постановка задач на предприятии (структуризация); из этого вытекает, что существует жесткая взаимосвязь между звеньями цепи от постановки цели до конечного результата - качественного продукта, который производится предприятием.

Оценивает продукцию, в первую очередь, потребитель. Соответственно, качество выпускаемой продукции должно быть «на высоте» или максимально приближено к этому. Для достижения этой цели не надо проверять каждый товар в отдельности, нанимать персонал, который будет отслеживать качество -

достаточно лишь четко настроить систему производства. Система должна работать всегда четко и бесперебойно (как и рабочий персонал, так и оборудование). Что же касается того, что качество продукции иногда падает: причины этого надо искать в неправильных действиях руководства предприятия и рабочего персонала. Для предотвращения подобного нужно разработать четкую инструкцию и для рабочих, и для руководителя предприятия. Государство должно обеспечивать контроль качества выпускаемой продукции. В случае выпуска брака, нужно запретить выпуск такой низкокачественной продукции.

Система менеджмента качества ИСО 9000 (СМК) обладает своей структурой: сюда входят организация работы, документооборот, ресурсы и процессы. В основном все это нужно для отчетности перед государством. Если не вести отчетность, не платить налоги, то возникают проблемы взаимоотношений между государственными органами и предприятием. Разрешительная документация должна присутствовать в полном порядке и также содержать организационно-распорядительные инструкции для персонала предприятия о его структурных подразделениях.

На предприятиях должен существовать отдел, который непосредственно будет заниматься отслеживанием процессов системы качества и менеджмента, организацией деятельности всего предприятия в целом. Квалифицированные специалисты, которые обладают необходимыми знаниями в этой области, должны отслеживать все полномочия, обязанности и взаимоотношения на предприятии.

Качественные человеческие ресурсы - это квалифицированные работники предприятия, обеспечивающие бесперебойную работу. Согласитесь, ведь квалификация рабочего персонала - один из главных элементов гарантии качества производства той или иной продукции. Для повышения квалификации предприятие должно периодически отправлять персонал на учебу или спецкурсы. Выше квалификация - выше качество конечного продукта. Также существуют такие ресурсы, как временные - это затраченное время на выпуск продукта или услугу.

Еще одним элементом системы менеджмента качества являются общие процессы. Здесь подразумевается взаимодействие различных элементов производства, деятельности предприятия. Рассмотрев структуру качества менеджмента, можно сделать вывод о том, что надо неукоснительно следовать правилам системы, тогда результатом будет качественно выполненная работа и, соответственно, качественный продукт производства. Данная система стандарта менеджмента позволяет нашей стране приближаться к европейским стандартам.

Тактику системы менеджмента качества в организации или на производстве можно охарактеризовать как совокупность нескольких факторов, среди которых, например, предупреждение причин возможных дефектов, вовлечение сотрудников в работу по изменению, улучшению и повышению уровня качества продукции, активное стратегическое управление, постоянное и непрекращающееся совершенствование и модернизация качества продукции и технологических процессов, применение различных научных подходов в решении имеющихся задач, а также регулярная самооценка и другие факторы.

К основным методическим средствам СМК можно отнести, во-первых, средства, необходимые как для сбора, так и для предоставления всевозможных данных, во-вторых, методы статистической обработки данных, в-третьих, теория общего менеджмента и различные теории мотивации человека и межличностных отношений, в-четвертых, экономические расчеты, в-пятых, специальный системный анализ производства, в-шестых, управление предприятием с помощью планирования.

Из определения системы менеджмента качества вытекает следующее: первичным элементом системы менеджмента качества являются существующие потребности и ожидания покупателей продукции, клиентов, как внешних, так и внутренних, потребителей услуг, владельцев и управляющих организаций, работающего в этих организациях персонала, общества в целом.

Таким образом, политика и цели каждой организации должны быть ответом на потребности и ожидания всех участвующих в процессе рыночного и социального взаимодействия заинтересованных сторон. При этом нужно учитывать, что каждый из вышеописанных пунктов будет ключевым для любой системы менеджмента качества, находящейся в непрерывном и постоянном циклическом процессе и взаимодействии на пути к предельно высокому возможному уровню качества.

Можно выделить следующие актуальные проблемы, которые стоят перед необходимостью обеспечения стандартов качества, и основные методы их решения [5, с.127]:

1. Необходимо оценивать ущерб, который некачественная продукция может причинить обществу. При этом учитывается ущерб от готовой продукции, т.е. несоответствие требованиям клиента и т. п. В расчете предупредительных затрат на качество следует учитывать величину такого ущерба.
2. Чтобы продукция фирмы была конкурентоспособной, необходимо постоянно повышать ее качество и снижать себестоимость. Следует учитывать, что требования заказчика постоянно возрастают. Все это

учитывается при разработке стратегии фирмы.

3. Основной целью программы повышения качества продукции на фирме должно быть постоянное уменьшение расхождений между показателями качества изделия и характеристиками, заданными заказчиком. С этой задачей связано постоянное совершенствование метрологической службы.

4. Ущерб, который терпит заказчик из-за несоблюдения его требований, пропорционален квадрату величины отклонения показателей качества. Это надо учитывать, устанавливая требования к качеству производственных процессов.

5. Качество и себестоимость готового изделия в основном определяются качеством проекта и технологии. Поэтому при проектировании, планировании производства и методов контроля надо ориентироваться на требования к качеству готовой продукции.

6. На этапе разработки и испытаний опытных образцов необходимо уменьшать отклонения характеристик изделия от заданного качества.

7. Нужно выявлять зависимость эксплуатационных характеристик от других параметров изделия и технологического процесса и, используя установленную зависимость, проводить планирование эксперимента на основе статистических расчетов.

Стратегическое управление в менеджменте качества имеет всегда определенную конкретную цель, выражающуюся обычно в достижении долгосрочного успеха фирмы посредством максимального удовлетворения имеющихся покупательских, потребительских запросов, а также запросов собственно сотрудников производства, его владельцев и общества в целом. Также целью стратегического менеджмента качества можно назвать достижение соответствия полученных в результате работы результатов деятельности и внутриорганизационных процессов компании существующим потребностям настоящего и потенциального потребителя, всей организации, всего общества. Причем соответствие должно выражаться как по параметрам явных требований, так и других, подразумеваемых потребностей. Стратегическое управление в менеджменте качества имеет и свои задачи. К ним относится, во-первых, постоянное и непрерывное улучшение качества выпускаемой продукции или предоставляемых услуг посредством постоянного и регулярного анализа результатов и корректировки, изменения деятельности в соответствии с текущими условиями.

Список используемой литературы

1. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
2. Международный стандарт ISO 9004-2000
3. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова, В.А. Смирнов, С.А. Антонов. - М.: Русайнс, 2016. - 16 с.
4. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2018. — 272 с.
5. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2017. – 495 с.
6. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: Инфра-М, 2018. - 224 с.
7. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2015. – 309 с.
8. Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2019. - 200 с.
9. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества: Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. - М.: Проспект, 2015. - 200 с.
10. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса (для бакалавров) / Г.М. Данилова-Волковская, Г.И. Молчанов. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.
11. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - СПб.: Лань, 2015. - 304 с.
12. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2019. – 386 с.
13. Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. - М.: КноРус, 2015. - 30 с.
14. Зайцев М.Г. Методы оптимизации управления производством. – СПб.: Дело, 2016. – 293 с.
15. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2015. - 504 с.
16. Кожухар В.М. Инновационный менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 412 с.
17. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2019. – 176 с.
18. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2018. – 132 с.
19. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие / Э.В. Минько. - СПб.: Питер, 2017. - 464 с.

20. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2018. – 532 с.
21. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – 266 с.
22. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2016. – 220 с.
23. Радченко Л.А. Организация производства на предприятии. - Ростов н/Д: Феникс, 2018. - 352 с.
24. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 419 с.
25. Розенков Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления. – М.: Кнорус, 2017. – 501 с.
26. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 302 с.
27. Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2019. – 414 с.
28. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управ. / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2015. - 152 с.
29. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2018. - 149 с.
30. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход: Учебное пособие / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - М.: Инфра-М, 2018. - 336 с.
31. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. — М.: Контроллинг, 1991. — 104 с.
32. Туровец О.Г. Организация производства и управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2015. – 508 с.
33. Федоськина, Л.А. Менеджмент качества и обесп.безопас. в.: Монография / Л.А. Федоськина. - М.: Инфра-М, 2018. - 320 с.
34. Федоськина, Л.А. Менеджмент качества и обеспечение безопасности в автомобильном бизнесе: Монография / Л.А. Федоськина. - М.: Инфра-М, 2018. - 320 с.
35. Фомичев А.Н. Исследование систем управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2018. – 348 с.
36. Фрейдина Е.В. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2019. – 189 с.
37. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 484 с.
38. Шемякина, Т.Ю. Производственный менеджмент: упр.качества.: Учебное пособие / Т.Ю. Шемякина, М.Ю. Селивохин. - М.: Альфа-М, 2018. - 160 с.
39. Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества / А.Н. Шмелева, Р.М. Нижегородцев. - М.: Русайнс, 2015. - 320 с.
40. Практическое руководство по сертификации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://progost.ru/>
41. Управление качеством [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.prostokachestvo.ru/>
42. <http://consulting.1c.ru> – управление предприятием
43. <http://www.inventech.ru> – библиотека по менеджменту
44. <http://investobserver.info> –институт управления бизнесом
45. <http://www.refa.de/home> - институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа
46. <http://www.cfin.ru/> - корпоративный менеджмент

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/gotovyе->

<https://studservis.ru/gotovyе->