

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-raboty/kontrolnaya-rabota/169202>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Управление качеством

Содержание

Введение 3

1. Управление качеством в США, Японии и странах Европы 4

2. Методики управления качеством 9

Заключение 13

Список использованной литературы 14

Введение

Актуальность исследования. В настоящее время проблема качества в развитых странах мира является одной из наиболее значимых и сложных проблем технического и экономического развития. Повышение качества позволяет обеспечить конкурентоспособность продукции и услуг, построить новые отношения между потребителями и производителями. А управление качеством представляет собой целенаправленный процесс скоординированных воздействий на объекты управления, позволяющих обеспечивать и поддерживать необходимый уровень качества, который сможет удовлетворять требованиям потребителей и общества в целом [5, 6]. По данным причинам ведется активное освоение путей решения проблемы качества. Актуальность данной проблемы заключается в том, что с повышением внимания к качеству, а также с применением эффективных подходов к управлению качеством, многие страны начали выходить из кризисных ситуаций и стали занимать прочные позиции на мировом рынке.

1. Управление качеством в США, Японии и странах Европы

Качество представляет собой комплексное понятие, которое характеризует эффективность таких сторон деятельности, как разработка стратегии, организация производства, маркетинг.

Международная организация по стандартизации (ИСО) дает определение качества как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности [4, 5]. Требования, предъявляемые к качеству на международном уровне, определены стандартами ИСО серии 9000 [1, 3]. Именно эти стандарты положили начало сертификации систем качества, установили единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировали отношения между производителями и потребителями продукции.

Рассмотрим и проанализируем опыт управления качеством на международном уровне. Промышленная революция в США потребовала новых подходов к организации и качеству труда, вследствие перехода к крупносерийному и массовому производству продукции. На рынке появилось большое количество товаров бытовой техники и автомобилей, однако качество оставалось низким, так как важным было наращивание объемов. В середине 70-х годов 20-го века на международном рынке стали появляться более качественные товары из Японии и вытеснять американские, в результате чего США столкнулись с жесточайшей конкуренцией со стороны японских и европейских предприятий и фирм, товары которых были дешевле и качественнее американских. В связи с этими проблемами США требовался новый подход к управлению качеством.

С целью повышения качества в США было разработано множество концепций и методов современного менеджмента качества. В начале 1980-х годов управляющие американских компаний поняли, что для улучшения качества товаров необходимо уделять внимание решению таких проблем как:

- мотивация рабочих мест;
- кружки качества;
- статистические методы контроля;

- повышение сознательности служащих и управляющих;
- учет расходов на качество;
- программа повышения качества;
- материальное стимулирование.

Отличительные особенности, присущие США в области управления качеством: повышенное внимание к процессу планирования производства по объемным и качественным показателям, административный контроль за исполнением планов; строгий контроль качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики; совершенствование управления компанией в целом; внедрение систем качества на основе ИСО с их последующей сертификацией.

Формы управления качеством в современных американских компаниях разнообразны. Это связано с их различиями по размерам, объему и номенклатуре продукции, типу организационной структуры, технологическим процессам и с другими факторами. На основе исторического опыта развития управления качеством в США можно сделать вывод, что американские системы ориентированы, прежде всего, на быстрый результат и краткосрочную выгоду, что является их недостатком, поэтому они имеют отставание в темпах роста производительности труда.

Управление качеством в Японии базируется на использовании совершенных технологий в области производства, управления и обслуживания. Ведется активное внедрение в японских компаниях вычислительной и микро-процессорной техники, новых материалов, автоматизированных систем проектирования и компьютеризации производства. Особенностью системы управления является связь с потребителями и с поставщиками. Данная особенность представляет собой особую ценность, поскольку большинство японских руководителей преследуют цель достижения сотрудничества, взаимного доверия поставщиков, производителей и потребителей, а предложенные факторы оказывают больше влияние на уровень качества продукции. Важным аспектом в управлении качеством предстает необходимость анализа причин низкого качества и осуществления мероприятий по устранению обнаруженных причин.

Главной предпосылкой успешной работы в области качества является подготовка и обучение персонала. В процессе обучения должны быть задействованы все сотрудники компании. В последние годы большое внимание уделяется программам деловых игр в области качества с использованием компьютерных технологий. Сотрудники, принимающие участие в деловых играх, стараются создавать воображаемому предприятию наилучшие условия для достижения высокой конкурентоспособности продукции. Процесс такого обучения заканчивается аттестацией. Проведение таких программ позволяет изменить отношения работников к качеству, которое необходимо поддерживать.

2. Методики управления качеством

Большинство компаний, особенно зарубежных в основу своей работы положили концепцию TQM, поэтому основной вопрос, который решает СМК – удовлетворенность потребителей. Для этого в компаниях используются следующие инструменты: специальная анкета для потребителей, разработанная специалистами компании, методика SERVQUAL, методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (метод CSI), метод «клиент – прежде всего» и многое другое [8]. Активно используется новейшее информационное обеспечение.

В настоящий момент большинство российских компаний проходят сертификацию на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000, по-этому активно внедряют систему менеджмента качества, используют различные методы и средства управления и оценки качества как широко известные, так и разработанные компанией. Не исключением являются и организации, предоставляющие услуги, они используют процессную систему управления, концепцию контроллинга, ARIS-технологии для создания и сопровождения системы управления предприятием, а также метод функционально-стоимостного анализа для оценки и анализа моделей бизнес-процессов, функционально-информационные IDEF0-модели или объектно-ориентированные EPC-моделей бизнес-процессов.

Заключение

На основании рассмотренных подходов в области управления качеством в США, Японии и странах Европы проведем сравнительный анализ управления качеством на международном уровне. Каждая страна руководствуется своими стандартами качества и имеет свои особенности. Основой японских систем качества являются внутриорганизационный контроль компаний с применением статистических методов контроля

качества. Американское управление качеством основано на индивидуальной предпринимательской инициативе. В основе их управления качеством лежит контроль за производством на всех стадиях, а также большая роль уделяется профилактике брака и квалификации работников.

Однако, несмотря на достижения успехов в управлении качеством в системе каждой страны имеются недостатки, обусловленные некоторыми особенностями. С целью улучшения качества каждая страна стремится использовать различные методы управления качеством.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ. 2015.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ. 2015.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Менеджмент качества. Качество организации. М.: Стандартинформ. 2019.
4. Агарков, А.П. Управление качеством: учебник / А.П. Агарков. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 204 с.
5. Бондаревская Т.А. Совершенствование управления качеством на предприятии: монография / Бондаревская Т.А., Злюбина Н.В., Сизикин А.Ю. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2016. – 79 с.
6. Салдаева Е. Ю. Управление качеством: учебное пособие//Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова. -Йошкар-Ола: ПГТУ. 2017. -156 с.
7. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учебное пособие / Л.Н. Тимпан; под ред. В.А. Швандар. – Москва: Юнити, 2015. – 352 с.
8. Чубинский А.Н. Основы управления качеством: учебное пособие для студентов / Чубинский А.Н., Батырева И.М., Русаков Д.С. - СПб.: СПбГЛТУ, 2018 - 90 с.
9. Давыдова Т.В. Проблемы обеспечения качества продукции.//Международный журнал перспективных исследований. Научно-Инновационный Центр Том 8, №3-2 -г. Красноярск, Из-во.: Авторская мастерская, 2018. -С. 38-42.
10. Селиверстов А. С., Постнов В. В., Уткин Д. Ю., Семидотченко А. Р., Николаева К. А. Стандартизация системы управления качеством // Экономическая наука и практика: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Чита, апрель 2018 г.). — Чита: Издательство Молодой ученый, 2018. — С. 24-27.

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-raboty/kontrolnaya-rabota/169202>