

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/kurovaya-rabota/179410>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Государственное и муниципальное управление (ГМУ)

Оглавление

«Уральский государственный экономический университет» 1

Введение 3

1. Теоретические основы управления качеством 5

1.1. Понятие и сущность качества продукции 5

1.2. Стандарты управления качеством 6

1.3. Организация управления качеством продукции 14

2. Анализ методов и инструментов контроля качества на предприятии ООО «СУБР» 24

2.1 Характеристика предприятия 24

2.2 Анализ системы менеджмента качества предприятия 25

3. Направления совершенствования системы менеджмента качества в АО «СУБР» 27

3.1 Направления оптимизации системы менеджмента качества АО «СУБР» 27

3.2 Внедрение процессного подхода к развитию системы менеджмента качества в АО «СУБР» 30

Заключение 34

Список литературы 36

ведение

Стремительный рост промышленного производства в последние годы, проблемы экологического характера, расширение ассортимента продукции и недобросовестное отношение производителя к тому, что он производит, привели к тому, что качество продуктов питания значительно снизилось. Данного мнения придерживаются как эксперты, так и рядовые жители страны.

Для предприятий любых организационно-правовых форм свойственно стремление работать с максимальной экономической отдачей, что заставляет внедрять наиболее эффективные методы управления бизнесом.

От правильного определения потребности в материальных активах зависит эффективность деятельности предприятия. Оптимальная обеспеченность материальными активами ведет к сокращению затрат, улучшению финансовых результатов, а также ритмичности и слаженности работы предприятия.

Актуальность темы курсовой работы заключается в том, что от анализа качества и конкурентоспособности товара зависит эффективность деятельности предприятия.

Актуальность заключается в том, что в современных условиях обеспечение качества производства продукции является первоочередным фактором конкурентоспособности компании и промышленного предприятия.

Цель курсовой работы – анализ методов и средств контроля качества предприятия и разработка направлений их совершенствования.

Для достижения цели курсовой работы поставлены следующие задачи:

- 1) анализ понятия «качество» продукции и услуг,
- 2) изучение стандартов управления качеством,
- 3) исследование особенностей системы менеджмента качества современного предприятия,
- 4) анализ деятельности АО «СУБР»
- 5) анализ системы менеджмента качества АО «СУБР»,
- 6) разработка рекомендаций по совершенствованию менеджмента качества в АО «СУБР».

Предмет исследования – система менеджмента качества промышленного предприятия.

Объект исследования – АО «СУБР».

Методы исследования: анализа и синтеза, анализа нормативно-правовых источников и научной литературы, сравнительный анализ и моделирование.

1. Теоретические основы управления качеством

1.1. Понятие и сущность качества продукции

Ю.И. Ребрин в учебном пособии «Управление качеством» представил иное определение: «управление качеством непрерывный, целеустремлённый процесс контроля над всеми подразделениями производства и над всеми факторами и условиями, обеспечивающий создание товаров надлежащего качества» [13, С.82]. Автор считает, что управление качеством, в первую очередь, является ответвлением менеджмента качества и также дал определение этому понятию: «менеджмент качества общее руководство качеством аспект руководства над предприятием в целом, осуществляемый высшим руководством, которое обеспечивает ресурсами, в том числе человеческими, организует работу по качеству, взаимодействует с внешней средой, определяет политику и планы в области качества и принимает стратегические и важные оперативные решения по качеству» [13, С.83]. К выполнению указанных функций привлекаются все сотрудники предприятия, но ответственность за общее управление качеством несёт высшее руководство. При формировании на предприятиях общественного питания условий для предоставления качественных услуг и производства качественных продуктов питания целесообразно использовать эффективную систему управления качеством, основные аспекты которой рассмотрены в научных трудах Э. Деминга, В. Шухарта, Д. Джурана, К. Исикавы, В. М. Кантере, В. А. Матисона и др. Обеспечение безопасности и качества продуктов питания – залог национальной безопасности, именно поэтому разработка национальных стандартов качества и контролю их соблюдения относится к приоритетам органами государственной власти.

На многих российских предприятиях пищевой промышленности не всегда создаются условия, в которых возможно обеспечение безопасности продукции. Это практически невозможно реализовать, при отсутствии современной системы контроля качества и безопасности продовольственного сырья и готовых видов пищевой продукции. При этом на развитие данной проблемы оказывают влияние множество факторов:

- новые системы производства, в том числе рост массового производства и удлинение пищевых цепей;
- новые вещества, которые нарушают экологическую обстановку окружающей среды (гербициды, инсектициды, дефолианты);
- новые пищевые продукты, технологии переработки, ингредиенты, добавки и упаковка (красители, консерванты, ароматизаторы, стабилизаторы и т.д.);
- изменение способа покупки пищевых продуктов, значительный рост приема пищи вне дома;
- новые методы анализа пищевой продукции, способствующие выявлению опасных факторов, о которых ранее не существовало сведений [12, С.78].

Список литературы

Нормативно-правовые акты, стандарты

1. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // Консультант Плюс
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
3. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»
4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»
5. ГОСТ Р ИСО 10001-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»;
6. ГОСТ Р ИСО 10003-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации»
7. Международный стандарт ИСО 9004-2-91 «Административное управление качеством и элементы системы качества»

Учебная и специальная литература

8. Барышникова, Н. И., Зайцева, Т. Н., Мироманова, Ю. В., Бакланова В. В. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Молодой ученый. — 2017. — №1. — С. 145-148.
9. Белякова, Н.В., Сысоева, Е.Л. Основы системного анализа. – М.: КНОРУС, 2009.
10. Бухаров, И. О., Как эффективно управлять ресторанно-развлекательными предприятиями. Ресторанные ведомости - 2007. - №4. - С.30-34.
11. Герасимов, Б.И., Попова, Г.Л., Злобина, Н.В. Основы теории системного анализа: качество и выбор:

учеб.пособие. – Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2017.

12. Евтушевская, О. А., Тенденции развития украинского рынка соков, нектаров, сокодержавших напитков, морсов. Экономика пищевой промышленности, 2010. № 3.С. 46–52.

13. Как «Братья Караваевы» ломают стереотип общепита Москвы [Электронный ресурс].- Режим доступа: https://republic.ru/business/kak_perestat_kormit_pomoyku_bratya_karavaevy_lomayut_stereotip_zhlobskogo_obshchepita_m 932978.xhtml (дата обращения: 28.10.2019)

14. Масааки Имаи. Гембакайден: Путь к снижению затрат и повышению качества. М.: Альпина Паблишер, 2011.

15. Официальный сайт компании Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://shoko.ru/moskva/o_kompanii/ (дата обращения: 28.10.2019)

16. Перегудов Ф.И., Тарасенко Ф.П. Введение в системный анализ: учеб.пособие. – М.: Высшая школа, 2017.

17. Пономарев, С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. и др. «Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества», 2005.

18. Пособие по внедрению HACCP на примере российских заведений [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://foodrussia.net/restoran/posobie-po-vnedreniyu-khassp-v-obshchepite/> (дата обращения: 28.10.2019)

19. Пэнди, П.С., Ньюмен, Р.П., Кэвенег, Р.Р. SixSigma. Как GeneralElectric, Motorola и другие ведущие компании мира совершенствуют свое мастерство.- Москва: Изд-во Лори, 2014.

20. Ребрин, Ю.И. Управление качеством. Учебное пособие.- Таганрог: ТРТУ, 2014.

21. Система минимизации рисков на примере российского общепита [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://restoranoff.ru/equipment/technology/HACCP_sistema_minimizacii_riskov/ (дата обращения: 28.10.2019)

22. Системный анализ и принятие решений: словарь-справочник: учеб.пособие для вузов / под ред. В.Н. Волковой, В.Н. Козлова. – М.: Высшая школа, 2016.

23. Христинина Е. В. Особенности внедрения системного подхода в управлении качеством новых и фирменных видов продукции общественного питания // Актуальные исследования. 2020. №7 (10). С. 61-64. URL: <https://apni.ru/article/596-osobennosti-vnedreniya-sistemnogo-podkhoda> (дата обращения: 28.01.2021)

24. Чернышов, В.Н., Чернышов А.В. Теория систем и системный анализ: учеб.пособие. – Тамбов: Изд-во Тамбов.гос. техн. университета, 2018.

25. Чумиков, А. Н. Реклама и связи с общественностью: Имидж.репутация, бренд. Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2016.

26. 1С. Информация о кофейне Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://v8.1c.ru/news/newsAbout.jsp?id=3843> (дата обращения: 28.10.2019)

27. Chipotle Mexican Grill might be a victim of its own massive growth [Электронныйресурс].- Режим доступа: <http://wtvr.com/2015/02/03/chipotle-stock-tanks-was-it-a-little-too-hot/> (дата обращения: 27.10.2019)

28. Effectiveness Of Leadership At McDonald's Management Essay [Электронныйресурс].- Режим доступ: <https://www.ukessays.com/essays/management/effectiveness-of-leadership-at-mcdonalds-management-essay.php> (дата обращения: 24.10.2019)

29. LoxcelGeomatics [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://www.loxccl.com/sbux-faq.html> (дата обращения: 24.10.2019)

30. «Основатель» («TheFounder», реж. Джон Ли Хэнкок, 2016)

31. OfficialinformationofMcDonald'sCompany [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.mcdonalds.com/dam/AboutMcDonalds/Sustainability/Sustainability%20Library/mcd048_2008report_v5.pdf (дата обращения: 22.10.2019)

32. StarBucks.OfficialWebsite [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://globalassets.starbucks.com/assets/6547a066cdcd4e0080afb1c63d428d0c.pdf> (дата обращения: 24.10.2019)

33. SuperBrand. Информация о кофейне Шоколадница [Электронный ресурс].- Режим доступа: http://www.super-brands.ru/content/sbrand_11473.shtml (дата обращения: 28.10.2019)

34. TripAdvizer.ru[Электронный ресурс].-// https://www.tripadvisor.ru/Restaurant_Review-g798121-d4053125-Reviews-or10-U_Andre-Saratov_Saratov_Oblast_Volga_District.html(дата обращения: 28.10.2019)

35. Saratov.Zoon.ru[Электронный ресурс].-// https://saratov.zoon.ru/restaurants/restoran_u_andre/reviews/ (дата обращения: 28.10.2019)

36. Yell.ru[Электронный ресурс].-// https://www.yell.ru/saratov/com/u-andre_1695172/ (дата обращения: 28.10.2019)

37. 2Gis.ru [Электронный ресурс].-

<https://2gis.ru/saratov/firm/6052240280261590/mediaTab/reviews?queryState=center%2F46.018199%2C51.543119%2Fzoo>

(дата обращения: 28.10.2019)

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/kurovaya-rabota/179410>