

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/diplomnaya-rabota/340401>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Управление качеством

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ 6

1.1 Сущность системы управления качеством и её принципы 6

1.2 Содержание и задачи системы управления качеством 14

1.3 Контроль эффективности и правовое обеспечение системы управления качеством 18

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ И ДЕЙСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ООО «ТРОЙКА» 23

2.1 Описание предприятия и анализ внешней среды 23

2.2 Анализ кадрового потенциала предприятия ООО «ТРОЙКА» 29

2.3 Анализ действующей системы управления персоналом предприятия ООО «ТРОЙКА» 44

3. АНАЛИЗ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЛЕКСА МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ООО «ТРОЙКА» 51

3.1 Разработка мероприятий по совершенствованию системы качества на предприятии 51

3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий 54

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 56

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 58

Само понятие «качество» пытались определить и философы, и теоретики в области управления качеством на предприятии. За несколько лет изучения системы управления качеством на предприятии, она же система менеджмента качества, были разработаны стандарты и сделаны выводы.

Например, был разработан межгосударственный стандарт ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции», который был введен 01.07.1979 года Государственным комитетом СССР по стандартам. Дадим определение качеству продукции, согласно данному нормативному документу.

Качеством продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. [1]

Также был разработан национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества».

Согласно международному стандарту ИСО 9000-2015, качеством называется степень соответствия суммы характеристик товара или услуги требованиям. Также, согласно этому же международному стандарту известно, что уровень качества товара или услуги, в основном, зависит от способности удовлетворять потребности клиентов. Из этого следует, что предприниматели таким образом способны влиять на формирование целевой аудитории, и дальнейшие запросы клиентов.

Кроме того, многие специалисты, изучая систему управления качеством на предприятии, пришли к выводу, что качество является общностью признаков и свойств товара или услуги, по которым можно сделать вывод о степени пригодности таких товаров или услуг непосредственно по назначению.

Стоит дополнить, что качество товара или услуги может быть как низким, так и высоким. Таким образом, назвать товар или услугу качественными не является до конца верным. Кроме того, термин «качество» применим не только к товарам или услугам, но и к процессам производства товаров и оказания услуг.

Качество можно представить также и в виде пирамиды (рисунок 1). Верхний блок пирамиды – TQM – это тотальный менеджмент качества, предполагающий высокое качество всей работы с целью достижения требуемого качества продукции. Под качеством работы подразумевается достаточное количество оснований для принятия соответствующих решений и мер. Качество работы, непосредственно связанной с выпуском продукции или оказания услуги, необходимо поддерживать на высоком уровне.

Рисунок 1 – Пирамида качества

Следствием качества работы является качество продукции. То есть, от налаженности процессов, контроля производства, зависит уровень оказываемой услуги или выпускаемой продукции. Оценивается мнение потребителей и уровень спроса продукта или услуги. Принципы системы управления качеством

сформулировал американский учёный Уильям Эдвардс Деминг. Его философия базировалась на простом соотношении (рисунок 2) и фокусировке именно на высоком качестве товара, а не на затратах, требуемых для создания высокого уровня качества товара или услуги.

Рисунок 2 – Соотношение качества, определенное Э.Демингом

Японскими коллегами было зафиксировано интересное явление – чем больше предприниматели фокусировали своё внимание на издержках, тем ниже становилось качество изготавливаемого товара или предоставляемой услуги. В то же самое время Эдвардс Деминг сформулировал 14 принципов менеджмента качества (рисунок 3).

Система качества — это широкая организационная структура, которая выполняет не только функцию управления качеством, но и включает в себя элементы других сфер деятельности, и которая влияет на качество выпускаемой продукции. Это совокупность структур, которые связаны с различными сферами деятельности компании и оказывают существенное влияние на выполнение своих функций с помощью набора методов использования ресурсов компании. Контроль качества выполняется отделом стандартизации, центральной лабораторией, отделом управления качеством [1].

Система управления качеством, на мой взгляд, составляет целый комплекс определенных схем, действий, анализов и т.п. На данный момент с появлением огромного количества конкурентов на рынке, компании стараются привлечь потребителя и предложить ему лучшие условия для дальнейшего сотрудничества. Но важно понимать и знать, что требует от компании покупатель, как он думает, чем могут конкуренты быть лучше. Следовательно, для того чтобы быть успешным на рынке в своей отрасли, следует учитывать абсолютно все факторы, которые могут влиять на развитие и процесс работы предприятия, то есть исследовать как внутренние аспекты, влияющие на компанию, так и внешние, не забыв не про один фактор.

Основные задачи системы управления качеством:

- 1) Обеспечение стабильного выпуска качественной продукции.
- 2) Увеличение объема производства и нахождение рынков для её реализации.
- 3) Возможность продаж товаров по более высоким ценам.
- 4) Решение проблемы конкурентоспособности продукции и устойчивости финансового положения предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 15467-79 Управление качеством продукции – М: Стандартинформ, 2009. – 22 с.
2. Управление качеством. Часть II. Система менеджмента качества [Электронное издание] : учебное пособие : в 2 ч. / А. М. Елохов, Т. А. Арбузова ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – 3-е изд., перераб. и доп. – Электронные данные. – Пермь, 2022. – 2,77 Мб ; 188 с. – Режим доступа: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnie-posobiya/eloxov-arbuzova-upravlenie-kachestvom-ch2.pdf> (Дата обращения: 11.03.2023)
3. Шаклеин Т. Просто о системе менеджмента качества [Электронный ресурс]. – Osp.ru: OSP – Гид по технологиям цифровой трансформации – 2001. – Режим доступа: <https://www.osp.ru/cio/2001/09/171887> (Дата обращения: 11.03.2023)
4. Шкарина Т.Ю., Капинус Е.В. Системы менеджмента качества. Учебное пособие. — Дальневосточный федеральный университет, Инженерная школа. — Владивосток : Издат. дом Дальневост. федерал. ун-та, 2013. — 225 с.
5. Система менеджмента качества / Ермолина В. [Электронный ресурс] URL: <https://smk.sfu-kras.ru/about> (дата обращения: 11.03.2023).
6. ISO 9004-2021 «Quality management. Quality of an organization. Guidance to achieve sustained success». – IDT, 2022. – Р. 62.
7. Статистические методы контроля качества и обработка экспериментальных данных: учебное пособие / Б.Б. Мойзес, И.В. Плотникова, Л.А. Редько; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2016. – 119 с.
8. Юрьева М. Оборот кафе и ресторанов Петербурга в 2022 году показал максимальное за 10 лет снижение. [Электронный ресурс] URL: <https://tass.ru/ekonomika/10717785> (Дата обращения: 11.03.2023)
9. Крестова С. Кафе Петербурга. Мнение экспертов [Электронный ресурс] URL: <https://vedomosti-spb.ru/economics/articles/2022/12/15/867920-kafe-peterburga>-(Дата обращения: 11.03.2023)

10. Рынок фаст-фуда по-прежнему остаётся самым популярным. [Электронный ресурс] URL: <https://www.dp.ru/a/2021/11/15/Afisha> (Дата обращения: 11.03.2023)
11. Сайко Л. Ресторан Тройка. [Электронный ресурс] URL: <https://spb.restoran.ru/spb/detailed/restaurants/troyka/> (Дата обращения: 13.01.2022)
12. Дудина И. Ресторан Тройка. [Электронный ресурс] URL: <http://bogemnyipeterburg.net/nomer14/restorantroika.htm> (Дата обращения: 11.03.2023)
13. Иванов Р. Производственный, операционный и финансовый циклы организации: как они рассчитываются и на что влияют. [Электронный ресурс] URL: <https://www.klerk.ru/boss/articles/438213/> (Дата обращения: 11.03.2023)
14. Александрова И. Что такое HACCP [Электронный ресурс] URL: <https://garantx.ru/haccp/chtotakoeaccp/?city=%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%8F> (Дата обращения: 11.03.2023)
15. ГОСТ Р 51705.1-2001 Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов HACCP– М: Стандартинформ, 2004. – 15 с.
16. Агарков, А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.П. Агарков. - М.: Дашков и К, 2018. - 208 с.
17. Багаутдинова Н. Формирование системы менеджмента качества. // Проблемы теории и практики управления. - 2017. - №1. - с.17 - 21.
18. Гродзенский, С. Управление качеством: Учебник / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2018. - 320 с.
19. Вдовин С. М. Разработка системы менеджмента качества организации: учеб. пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2020. - 228 с.
20. Гличев А.В. Качество продукции. Система управления. - М.: Прогресс, 2020. -312 с.
21. Зайцев, Г.Н. Управление качеством в процессе производства: Учебное пособие / Г.Н. Зайцев. - М.: Риор, 2020. - 63 с.
22. Ильенкова С.Д. и др. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2019. - 423 с.
23. Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества. Практическое руководство для специалистов по качеству- СПб.: Изд-во «Форум Медия», 2018. - 2000 с.
24. Мазур И. И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством»/ И. И. Мазур, В. Д. Шапиро.- 3-е изд., стер. - М.: Издательство Омега - Л, 2018. - 400 с.
25. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие.- 5-е изд., перераб. и доп.-М.: Издательство «Дело и Сервис», 2017. - 288 с.

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/diplomnaya-rabota/340401>