

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/78136>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Сертификация товара

### ВВЕДЕНИЕ 3

1. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в современном бизнесе 5
    - 1.1 Основные подходы к управлению качеством на современном предприятии 5
    - 1.2 Принципы управления качеством продукции на современных предприятиях 11
  2. Анализ методов контроля качества и оценка их эффективности на примере «АЭРОСТАР» 15
    - 2.1. Общая характеристика деятельности организации «АЭРОСТАР» 15
    - 2.2. Анализ методов контроля качества в организации 25
  3. Разработка и оценка эффективности рекомендаций по совершенствованию методов контроля качества в «Аэростар» 35
    - 3.1. Выбор направлений повышения качества продукции в компании 35
    - 3.2. Внедрение мер по повышению качества с целью увеличения эффективности бизнеса «Аэростар» 39
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ 45
- СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 49

### ВВЕДЕНИЕ

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

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 во многом зависят от удовлетворения потребностей своих клиентов 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 курсовой работы выступает система качества продукции на предприятии.

Целью работы выступает комплексный анализ основ внедрения и использования стандартов качества продукции, используемых на предприятии для повышения эффективности его бизнеса.

В связи с этой целью ставится ряд основных задач:

- дать понятие качества продукции,
- описать систему обеспечения качества,
- проанализировать основные проблемы обеспечения качества продукции,
- предложить меры по их устранению.

Работа состоит из трех основных частей. В первой главе рассматриваются теоретические основы обеспечения качества продукции, во второй и третьей части анализируется внедряемая система качества на предприятии.

3

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

1. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в современном бизнесе

## 1.1 Основные подходы к управлению качеством на современном предприятии

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. Наиболее важной сегодня является также проблема обеспечения гибкости и адаптации предприятий к постоянным изменениям условий внешней среды.

Система управления развитием и качеством 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.

Проблемы повышения качества услуг являются одним из важнейших направлений совершенствования состояния современного бизнеса, в том числе в сфере общественного размещения и увеличения конкурентоспособности продукции и услуги.

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

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

Рисунок 1 – Система качества [12, с.112]

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

4  
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 относятся, 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 производственных затрат. В-третьих, выполнение намеченных планов точно в срок, по графику.

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.

Эффективность функционирования и прибыльность деятельности любой гостиницы в современных рыночных условиях тесно связаны с качеством предоставления гостиничных услуг для своих посетителей.

Гарантия высокой стабильности и устойчивости системы качества имеют важное значение для фирм, обладающих сертифицированной системой менеджмента качества, поскольку от уровня предлагаемых качественных услуг зависит способность предприятия удерживать свои позиции на рынке благодаря разработанным конкурентным преимуществам.

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

на конкретном предприятии.

Отель может предложить превосходные места для проведения обедов и ужинов, а также праздничных мероприятий – э

1. Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". URL: <https://base.garant.ru/5222032/>
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
3. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. URL: <https://base.garant.ru/70221020/>
- 5
4. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества ISO 9001:2015. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>
5. Международный стандарт ISO 9004-2000. URL: [https://siu.ganepa.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/ISO\\_9004-2000.pdf](https://siu.ganepa.ru/Kafedra/Podrazd/UMU/umo/ISO_9004-2000.pdf)
6. Магер В.Е. Управление качеством. – М.: Инфра-М, 2016. – 176 с.
7. Фрейдина Е.В. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2017. – 189 с.
8. Михеева Е.Н. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2015. – 532 с.
9. Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2015. – 414 с.
10. Матрос Д.Ш. Менеджмент качества на основе стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга// ЦПО. 2012. – 132 с.
11. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. – СПб.: Питер, 2015. – 309 с.
12. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2014. — 272 с.
13. Бердников В. Основы бизнес – анализа. – М.: КНОРУС, 2014. – 495 с.
14. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2014. – 386 с.
15. Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. - М.: Инфра-М, 2015. – 504 с.
16. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – 266 с.
17. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнеспроцессов. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 419 с.
18. Розенков Д.А. Классический менеджмент: организационные структуры управления. – М.: Кнорус, 2014. – 501 с.
19. Румянцева З.П. Общее управление организацией. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 302 с.
20. Туровец О.Г. Организация производства и управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2015. – 508 с.
21. Фомичев А.Н. Исследование систем управления предприятием. – М.: Инфра-М, 2013. – 348 с.
22. Швандар В.А. Стандартизация и управление качеством продукции. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 484 с.
23. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2013. – 220 с.
24. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
- 6
25. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. – М.: МПСУ, 2014. – 371 с.
26. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Инфра-М, 2013. – 498 с.
27. Дементьева С.В. Отельный менеджмент. - Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2015. - 160 с.
28. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 248 с.
29. Кусков А.Д. Гостиничное дело. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 557 с.
30. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 404 с.
31. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 382 с.
32. <http://www.booking.com/> - система отелей по всему миру

33. <http://prohotel.ru/> - портал гостиничного бизнеса
34. <http://tourlib.net/>- книги по гостиничному делу и туризму
35. <http://www.prostokachestvo.ru/> - управление качеством
36. <http://consulting.1c.ru> - управление предприятием
37. <http://www.inventech.ru> - библиотека по менеджменту
38. <http://investobserver.info> -институт управления бизнесом
39. <http://www.refa.de/home> - институт менеджмента, инноваций и бизнес - анализа
40. <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/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/78136>