

Профессиональное образовательное учреждение
«Северодвинский колледж управления и информационных технологий»

ПОУ «Северодвинский колледж управления и информационных технологий»

ПОУ СКУИТ

**Курсовая работа
на тему:
Система
управления
качеством на
предприятии**

Выполнил студент:	Мальцев Н.С.		
Курс:	III	Группа:	3 - 416
Специальность:	Код	Коммерция	
Преподаватель:	Гуреева		
Оценка:		Подпись:	
Дата проверки:			

г. Северодвинск

2018 год

Понятие качества и его показатели

- Качество - это совокупность свойств продукции, услуг, процесса, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с их назначением.
 - В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
 - Качество продукции не ограничивается только одним свойством, это совокупность свойств. Свойства продукции количественно выражаются в показателях качества.
- 

Процессы управления качеством продукции

- В международном стандарте по терминологии (ИСО 8402) обозначены два аспекта управления качеством:
 - -«общее» руководство качеством;
 - -управление качеством как оперативная деятельность.
 - Основной задачей каждого предприятия (организации) является качество производимой продукции и предоставляемых услуг.
 - Первым условием обеспечения уровня качества является проверка его соответствия стандарту, причем проверяется не только соблюдение стандарта, но и сам стандарт.
 - Объектами стандартизации являются: продукция, услуга, техническое оборудование и производственные процессы, методы и средства измерений, научно-технические термины, системы управления, безопасность труда и другие объекты, имеющие перспективу многократного использования.
 - Сертификация представляет собой действие, проводимое с целью подтверждения с необходимой достоверностью соответствия продукции конкретным стандартам или техническим условиям и выдачи соответствующего документа. Она призвана создавать определенные гарантии потребителю продукции.
- 

Методы управления качеством

- Административные методы управления качеством включают в себя: внедрение нормативных документов по стандартизации и соблюдение требований, изложенных в них.
 - Экономические методы включают: технологическое обоснование производства новой продукции, техники и технологии; ценообразование; премирование за высокое качество; применение экономических мер воздействия на заказчиков, поставщиков, транспортные организации в целях соблюдения договоров и обязательств по поставкам и др.
 - Социально-психологические методы управления: использование различных форм морального поощрения за выпуск высококачественной продукции; воспитание у персонала ответственности за высокое качество продукции; проведение дней качества; изучение прав потребителей и др.
 - Гарантировать качество может только система, обеспечивающая его на протяжении всего жизненного цикла продукции.
- 

Функции и субъекты управления качеством

- Нередко случается, что в интересах экономии средств жертвуют качеством, чтобы выйти на намеченный экономический уровень производства. В большинстве случаев в низком качестве продукции виновато руководство предприятия (менеджеры высшего уровня).
 - Конкурентоспособность товара или услуги по качеству требует от высших менеджеров решения ряда задач - это политика в области качества, организация системы управления качеством.
- 

Современный подход к управлению качеством

- Современное управление качеством развивается скорее по направлению предупреждения ошибок, чем их обнаружения и исправления. Кроме того, вопросами качества занимается не только отдел по контролю качества - они стали ответственностью каждого.
- Управление качеством в настоящее время включает совершенно новый подход к понятию качества и работе по качеству, который затрагивает всю организацию в целом. Этому новому подходу давали различные названия, но наиболее распространенное - это тотальное, или общее, управление качеством (Total quality management - TQM).
- Термин «общее управление качеством» относится к работе по достижению качества в масштабе всей организации. Это философия качества, которая вовлекает всех работающих в процесс поиска и достижения качества. TQM распространяется также на поставщиков и потребителей; при этом потребитель является своего рода фокусным центром, а удовлетворение его потребностей - движущей силой. Тотальное вовлечение очень важно: все, начиная с директора компании, должны участвовать в общем процессе и нести свои обязанности.
- TQM мобилизует всех сотрудников компании на удовлетворение запросов потребителей, что предполагает повседневное участие каждого в систематическом повышении качества.
- Если руководитель компании не проникся необходимостью TQM для успеха в конкурентной борьбе за потребителя, то «борьба за качество» останется только лозунгом. Руководитель должен включать аспекты качества в цели компании и поддерживать ее деятельность финансированием качества, моральными стимулами и возможностями ресурсов руководства.

Pyaterochka Holding N.V.



- Компания Пятёрочка (Pyaterochka Holding N.V) - крупнейшая российская сеть универсамов экономического класса - основана в январе 1999 года. Форма собственности: частная собственность. Организационно – правовая форма: общество с ограниченной ответственностью.
- Компания представляет собой:
- -сеть самообслуживания с широким ассортиментом продуктов питания и сопутствующих товаров;
- -работает в формате "у дома".
- Основным и факторами роста выручки и прибыли компании "Пятёрочка" являются:
- -значительный рост числа новых магазинов, в том числе в регионах;
- -увеличение объема продаж.
- -Качество и полнота представленного товара и качество обслуживания.

Организационная структура ООО «Пятерочка»

- Организационная структура X5 Retail Group децентрализована. Руководители всех форматов компании — торговых сетей «Пятёрочка», «Перекрёсток» и «Карусель» — напрямую подчиняются главному исполнительному директору.
- В рамках каждого формата функционируют коммерческий и финансовый департаменты, департамент маркетинга, дирекция по управлению персоналом, служба безопасности и департамент развития. Торговая сеть «Пятёрочка» располагает собственной системой логистики, в то время как сети «Перекрёсток» и «Карусель» осуществляют совместное управление логистической деятельностью.

Организационная структура X5 Retail Group



Выводы и предложения

- В конкурентной борьбе на рынке все большее значение приобретает функциональное качество. Это требует внедрять новые системы организации не только в системы производства, но и системы менеджмента качества. Системы менеджмента качества все в большей степени интегрируются с системой управления организацией. Так как работа по производству товара осуществляется, как индивидуально, так и составом групп, бригад, то чрезвычайно важно руководителям различного уровня способствовать формированию или лично участвовать в формировании здорового климата в коллективе.
- Это может достигаться за счёт:
- справедливого распределения работ - в соответствии с достигнутым уровнем квалификации рабочих и уровнем работ;
- поддержания необходимого уровня требовательности ко всем, без исключения, рабочим и служащим независимо от личных взаимоотношений с ними;
- знания и умелого использования особенностей характера рабочих и служащих.

Заключение

- Основой конкурентоспособности является требуемый уровень качества продукции, для достижения которого нужна соответствующая материальная база, квалифицированный и заинтересованный персонал и четкая организация работ по управлению качеством.
- Управление качеством прошло ряд этапов в своем развитии. Этап зарождения отдельных элементов управления качеством в общем процессе управления предприятием сменился этапом интеграции, комплексным, системным подходом к управлению качеством.
- Решающее значение в организации работ по качеству имеет позиция руководителей предприятий, их отношение к качеству выпускаемой продукции и услуг.
- Чтобы продукция была конкурентоспособной необходима постоянная, целенаправленная, кропотливая работа товаропроизводителей по повышению качества, систематически осуществляемый контроль качества, другими словами можно сказать, что любое предприятие желающее укрепить свои позиции в жесткой конкуренции и максимизировать свою прибыль должно уделять большое внимание процессу управления качеством.

Профессиональное образовательное учреждение
«Северодвинский колледж управления и информационных технологий»

ПОУ «Северодвинский колледж управления и информационных технологий»
ПОУ СКУИТ

Курсовая работа
на тему:
Система
управления
качеством на
предприятии

Выполнил студент:	Мальцев Н.С.		
Курс:	III	Группа:	3 - 416
Специальность:	Код	Коммерция	
Преподаватель:	Гуреева		
Оценка:		Подпись:	
Дата проверки:			

г. Северодвинск

2018 год