

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра менеджмента и маркетинга

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ ООО «САПРОД»)

Студентки 4 курса 473 группы
направления 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент организации»
экономического факультета СГУ

Галуза Дарьи Михайловны

Научный руководитель

К.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание
фамилия

дата, подпись

С.М Юсупова

инициалы,

Заведующий кафедрой

должность, уч. степень, уч. звание

дата, подпись

Л.И. Дорофеева

инициалы, фамилия

Саратов 2017

ВВЕДЕНИЕ

Согласно мирового опыта качество это самый важный фактор, который позволяет выйти из экономического кризиса. Невозможно добиться успеха, при этом, не уделяя должного внимания проблем качества продукции. Создание системы качества, на сегодняшний день это одна из главных задач любого предприятия, которая позволит организации занять конкурентные позиции на рынке. Данная ситуация подразумевает принятия некоторых мер по совершенствованию менеджмента качества деятельности любых предприятий.

В настоящий момент повышение качества продукции является решающим условие конкуренции на внешнем и внутренних рынках. Конкурентоспособность товара определяет престиж организации и является главным фактором его процветания.

Главной целью организации в области менеджмента качества является постоянное повышение качества товара в соответствии с новыми требованиями и запросами покупателей, которые отвечают требованиям нормативно-технической документации, обеспечивающей функциональные свойства продукции, ее эксплуатационные характеристик, безопасность и надежность.

Объектом исследования является управление качеством продукции в организации. **Предмет исследования** – отношения, возникающие в процессе управления качеством продукции в ООО «Сарпрод».

Целью работы является изучение управления качеством продукции и выявление путей его совершенствования.

Исходя из главной цели работы, поставлены следующие задачи:

- изучить теоретически основы управления качеством на предприятии;
- провести анализ системы управления качеством на предприятии ООО «Сарпром»;
- разработать направления совершенствования управления качеством на предприятии.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе описаны «Теоретические основы управления качеством продукции в организации». В ней рассмотрены понятие управления качеством продукции, методы управления качеством продукции и стандартизация пищевой продукции. **В первом параграфе** рассказывается про понятие управления качеством продукции. Качество продукции – совокупность свойств, обуславливающих пригодность и способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. В торговой практике под качеством продукции подразумевается соответствие всем требованиям нормативно–технической документации. Понятие качества многие исследователи связывают с совокупностью неких свойств, внешнего вида, условий использования товара, которые характеризуют изделие с точки зрения его назначения. В таблице 1 представим определения качества.

Таблица 1 - Определения понятия качества

Автор	Определение
Н.А. Алексеенко, И.Н. Гурова	Совокупность потребительских свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять потребности.
А.С. Головачев	Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.
Г.З. Суша	Совокупность свойств товара, обуславливающих его пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

Соответствующие признаки формируют также требования, которым должен соответствовать продукт, как на уровне проектных документов, так и в аспекте фактических потребительских свойств уже изготовленного товара .

Высокое качество товара, как правило, предполагает значительные издержки производителя на разработку нужной концепции продукта, на закупку необходимых материалов, на осуществление контроля при выпуске и приемке изделия. Поэтому высокое качество товара чаще всего означает его последующую продажу в соответствующем ценовом сегменте. Вопрос в том, будет ли готов покупатель приобретать изделие, пусть и качественное, по установленной цене. Понятие качества предполагает определение характеристик товара, исходя из определенных показателей: критерии назначения изделия, показатели надежности товара, характеристики продукта в части стандартизации, эргономические критерии, эстетические показатели, характеристики продукта в части соответствия патентному законодательству и правовым актам в сфере защиты интеллектуальной собственности, экологические критерии, характеристики в аспекте безопасности продукта.

Во втором параграфе проанализированы объективные методы управления качеством продукции:

1. Оценка качества: объективные методы. Производиться она может на основе широкого спектра методов. Предполагают выявление численных показателей качества, базируется на информации, которая формируется при задействовании технических инструментов и иных средств измерений (например, химических реактивов). Задействование ресурсов осуществляется с учетом установленной методики оценки качества. Посредством измерения можно выявить внешние характеристики изделия или же некоторые его эксплуатационные свойства. Понятие качества продукции связано с необходимостью точности определения соответствующих параметров.

2. Измерительный метод в этом смысле может быть незаменим. Точность - его главное достоинство. Есть регистрационный метод, посредством которого может оцениваться качество товара. Он базируется на наблюдении и последующем подсчете количества тех или иных событий, прецедентов, выпускаемых товаров, либо затрат, связанных с их производством.

3.Посредством регистрационного метода можно определить, например, количество некорректных срабатываний при запуске механизмов, что присутствуют в изделии. Также при задействовании рассматриваемого инструмента можно классифицировать изделия на те или иные виды, например, первосортные и второсортные. 3. Расчетный метод понятие качества может быть связано, как мы отметили выше, не только с готовой продукцией, но также и со стадиями ее проектной разработки. Расчетный метод, таким образом, может быть использован для моделирования качества готового товара в момент его проектирования. Исходными данными при использовании соответствующего инструментария могут быть информационные ресурсы (например, технические характеристики отдельных деталей или механизмов, которые присутствуют в структуре изделия) или материалы, обладающие конкретными свойствами (которые, в свою очередь, могут быть значимым фактором формирования эксплуатационных свойств товара).

Итак, на рисунке 1. представим методы оценки качества товара.

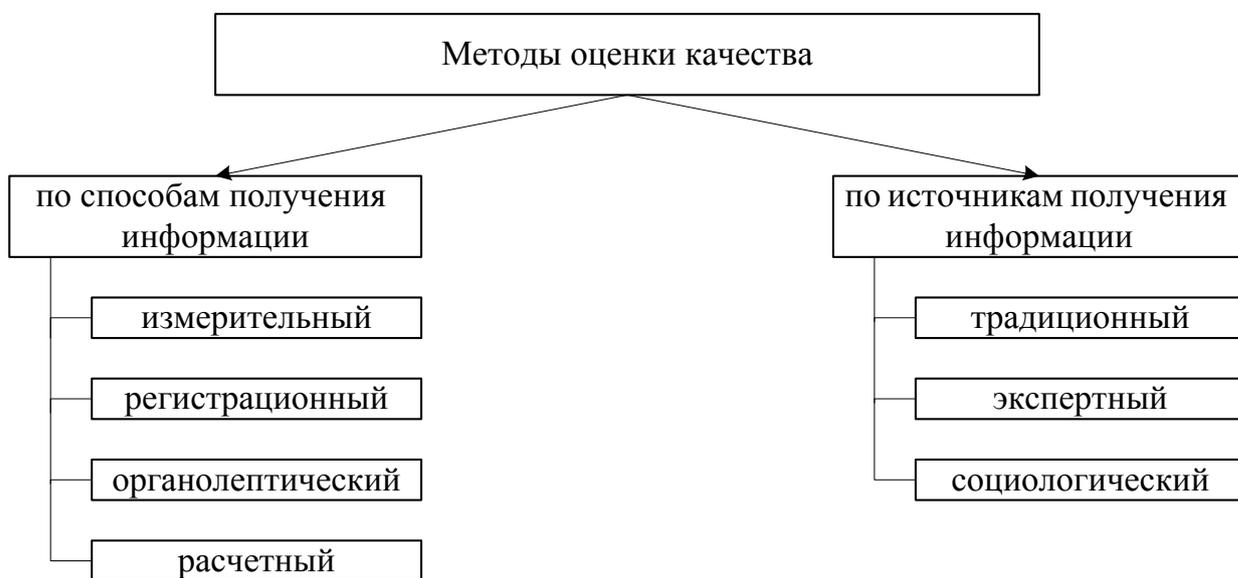


Рисунок 1 - Методы оценки качества товара

Стандартизация и сертификация – важнейшие категории в аспекте анализа качества товаров. Природа критериев соответствия продукта тем или

иным параметрам может определяться некими нормами, принятыми на официальном уровне: в виде законов или же, например, в виде отраслевых норм. Эксперты выделяют, таким образом, два отмеченных механизма, в рамках которых соответствующие требования могут фиксироваться.

Стандартизация отражает собой деятельность различных организаций, госструктур, исследовательских учреждений, направленных на определение и установление норм и характеристик товаров с целью обеспечения единообразия подходов к оценке качества продуктов. В России ключевые источники требований, появляющихся в результате стандартизации – это ГОСТы, а также технические регламенты.

В третьем параграфе рассмотрено стандартизация пищевой продукции. Большую роль при сертификации играет идентификация образцов. Для идентификации по ассортиментной принадлежности для отдельных групп продукции (мясо и мясная продукция, растительные масла и масложировые продукты, соки) установлены соответствующие показатели. По многим группам пищевых продуктов, которые часто фальсифицируются, еще предстоит разработать идентифицирующие показатели. Согласно правилам по продукции, подлежащей обязательной сертификации, при подаче заявки в ОС на сертификацию необходимо приложить положительное заключение отдельных органов исполнительной власти:

- заключение санитарно-эпидемиологической службы по продовольственному сырью, продуктам питания, пищевым добавкам, консервантам, материалам и изделиям, контактирующим и пищевыми продуктами;

- свидетельство указанных органов о государственной регистрации изготовленных в стране новых пищевых продуктов и импортных пищевых продуктов, ввоз которых осуществляется впервые;

- заключение государственной ветеринарной службы – для продуктов и сырья животного происхождения;

- паспорта поля или сертификата качества земельного участка – для продуктов из сырья растительного происхождения (свежие плоды и овощи, зерно, крупа, мука) и т.д.

Во второй главе проведен Анализ системы управления качеством ООО «Сарпрод». **В первом параграфе** характеризуется предприятие ООО «Сарпрод». ООО «Сарпрод» это магазин по оптово-розничной продажи мучных и кондитерских изделий. Предприятие создано в 2012 году в городе Саратове, юридический адрес: г. Саратов, ул. Московская 66. Продукция изготавливается в ручную, лучшими специалистами в своей области. Принципы работы – качественные ингредиенты, которые тщательно подбираются для изготовления продукции, богатство выбора и эксклюзивность в ассортименте.

Организационная структура ООО «Сарпрод» представлена на рисунке 2.

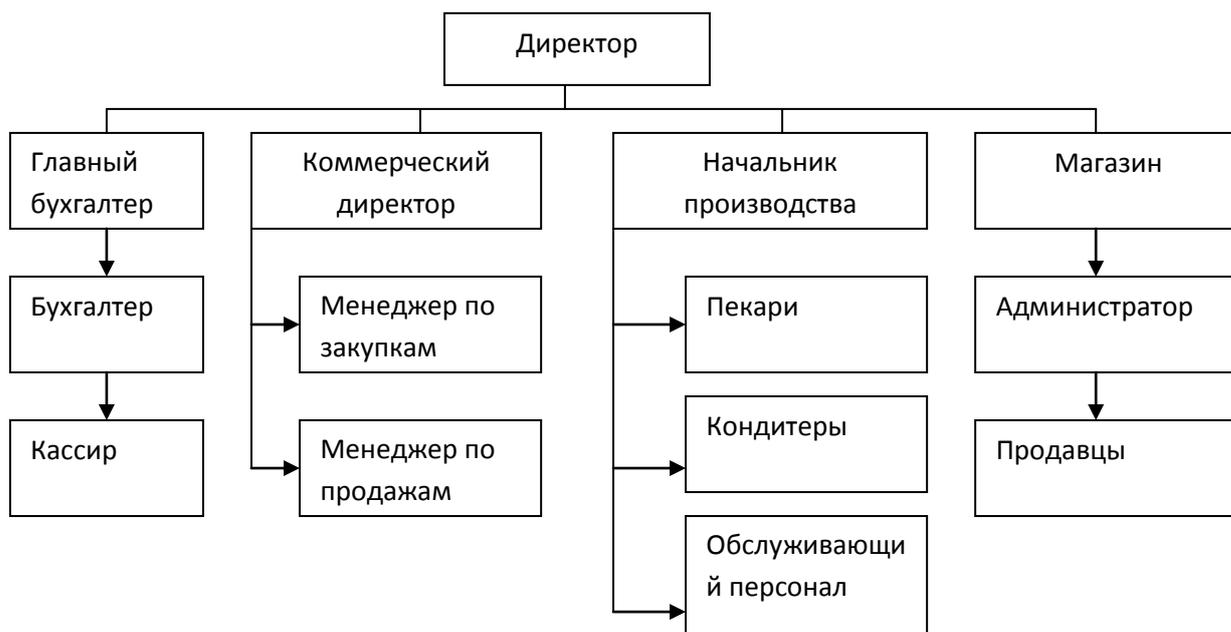


Рисунок 2 - Организационная структура ООО «Сарпрод»

Таким образом, ООО «Сарпрод» имеет линейную структуру управления.

Во втором параграфе проведен анализ системы контроля качества ООО «Сарпро». В ООО «Сарпрод» используют следующие методы управления качеством продукции:

1) организационные: это издание приказов, привлечение к ответственности и поощрению за соблюдение или несоблюдение установленных норм на предприятии по качеству продукции;

2) социально-психологические: это создание психологического климата в коллективе, психологическое воздействие положительными примерами;

3) технико-технологические: технические методы контроля качества; методы технологического регулирования качества продукции и процессов;

4) экономические: методы экономического стимулирования и материальной заинтересованности.

За осуществления контроля качества продукции на предприятии ООО «Сарпрод» отвечает начальник производства, который полностью контролирует качество производственного процесса, отвечает за приемку сырья, готовой продукции, товара для перепродажи по качеству и количеству, а так же принимает меры по сертификации продукции. Отдельной службы, которая отвечала бы за качество продукции на предприятии ООО «Сарпрод» нет.

Контроль качества на предприятии осуществляется в соответствии с техническими условиями на продукцию и является частью общей системы управления качеством, которая охватывает все стороны деятельности предприятия. Контроль качества продукции осуществляется на всех стадиях производства, начиная с входного контроля, сырья, материалов и комплектующих изделий, контроля испытаний в процессе производства и заканчивая контролем за упаковкой и продажей потребителям.

Начальник производства на предприятии ООО «Сарпрод» контролирует следующие:

- проводит анализ и технический учет брака и дефектов продукции предприятия;

- контролирует качество сырья, материалов, полуфабрикатов;

- контролирует своевременность подготовки и проведение мероприятий, связанных с введением новых стандартов, технических условий;

- контролирует наличие товарного знака (марки предприятия) на готовых изделиях;

- контролирует соблюдение условий хранения сырья, материалов и готовой продукции;

- осуществляет учет показателей качества выпускаемой продукции по всем подразделениям (производство и торговля);

- осуществляет проведение не предусмотренных утвержденным технологическим процессом выборочных проверок качества готовой продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов.

В своей деятельности ООО «Сарпрод» получают декларации соответствия на всю изготовленную продукцию, сроком от 3 до 5 лет, в зависимости от изделия. Продукция ООО «Сарпрод» попадает под обязательную сертификация. Схема сертификации с использованием заявления - декларации может применяться как для продукции длительного, так и для продукции кратковременного хранения.

При проведении обязательной сертификации хлеба, хлебобулочных изделий, включая инспекционный контроль, в ООО «Сарпрод» проводят идентификацию продукции на соответствие ее требованиям нормативной документации на конкретный вид продукции. Испытания, по решению органа по сертификации, могут быть проведены по сокращенной номенклатуре показателей при условии, что остальные показатели подтверждены документами соответствующих государственных служб, подтверждающих соответствие сырья требованиям безопасности, включая заключения региональных центров станций агрохимслужбы и станций защиты растений о применении средств химизации.

Выбор поставщиков сырья осуществляется при наличии у поставщиков обязательных сертификатов соответствия и качества на продукцию. Для

точного анализа качества продукции нужен анализ обобщающих показателей качества продукции, сгруппируем полученные данные на основе управленческих данных предприятия.

Таблица 2 - Анализ обобщающих показателей качества продукции ООО «Сарпрод» за 2015 год

Показатель	Прошлый год	Отчетный год	
		план	факт
Средневзвешенный балл качества продукции	0,65	0,81	0,75
Удельный вес, %			
а) продукции высшей категории качества;	70	80	80
б) забракованной продукции;	0,8	0,4	0,3
в) зарекламированной продукции.	0,4	0,7	0,6
Потери от брака	520	450	400

Из таблицы 2 видно, что за отчетный год на ООО «Сарпрод» проделана определенная работа по улучшению качества продукции и повышения ее конкурентоспособности. Об этом свидетельствует увеличение удельного веса продукции высшей категории качества на 10 % по сравнению с прошлым годом. Уменьшение забракованной продукции также говорит об увеличении качества. Далее важно проанализировать потери от брака: по сравнению с прошлым годом этот показатель уменьшился и составляет 400 тыс. рублей. Наглядно полученные данные представим на рисунке 3.

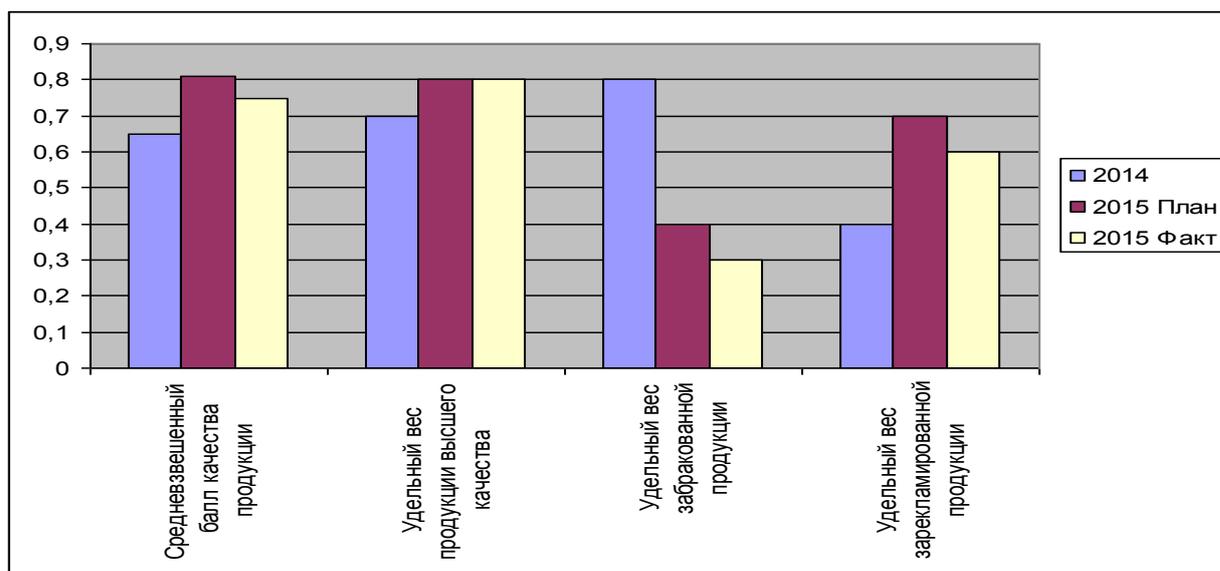


Рисунок 3 - Анализ обобщающих показателей качества продукции ООО «Сарпрод»

Косвенным показателем качества продукции является брак. Он делится на исправимый и неисправимый, внутренний (выявленный на предприятии) и внешний (выявленный потребителями). Выпуск брака ведет к повышению себестоимости продукции, уменьшению объема товарной и реализованной продукции, снижению прибыли и рентабельности.

В процессе анализа изучают динамику брака по абсолютной сумме и удельному весу в общем выпуске товарной продукции; определяют потери от брака. Брак – продукция предприятия, непригодная для использования и дальнейшего производства. Уровень брака является важным показателем, на основе которого можно судить об эффективности производства и степени технико-технологического развития. Чем ниже этот показатель, тем выше производительность труда предприятия.

Таблица 3 - Показатели брака в ООО «Сарпрод» за 2015

Показатели	тыс. руб.
1. Себестоимость забракованной продукции	620
2. Расходы по исправлению брака	90
3. Стоимость брака по цене возможного использования	210
4. Сумма удержаний с виновных лиц	100
5. Потери от брака	400

Наглядно динамику показателей брака представим на рисунке 4

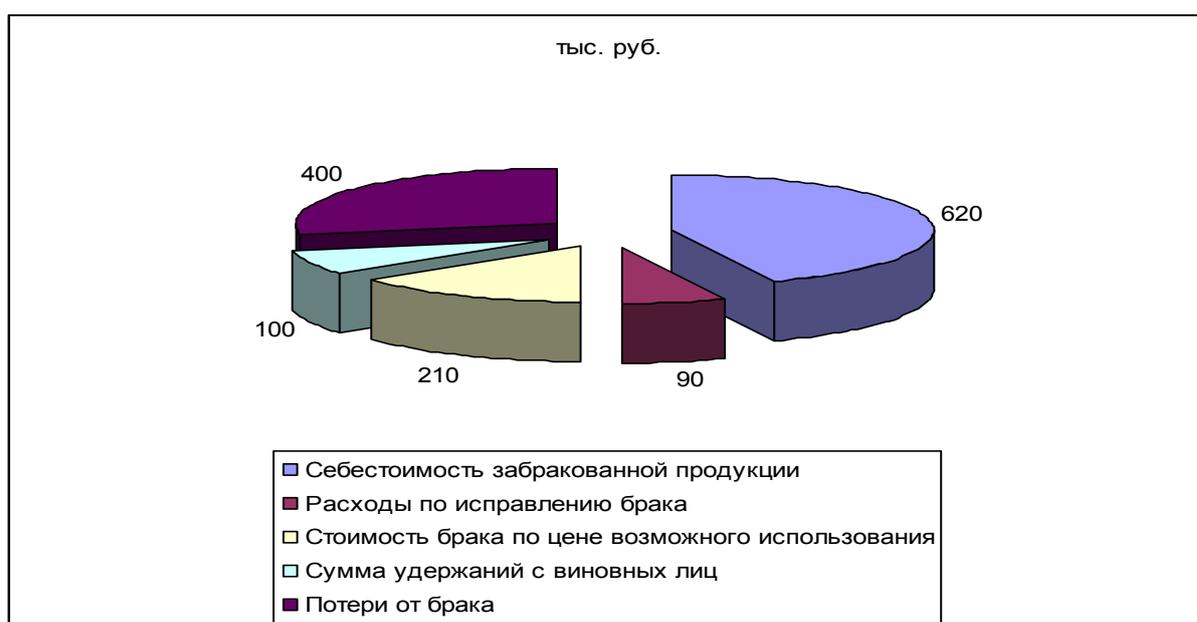


Рисунок 4 - Показатели брака в ООО «Сарпрод» за 2015 год

Таким образом, мы видим, что за 2015 год предприятие от брака продукции потеряло 400 тыс. руб., что является значительной суммой для ООО «Сарпрод».

Преимущества предприятия ООО «Сарпрод»: - Широкий ассортимент, богатая рецептура и традиции производства способствует продвижению магазина.

- Основными направлениями развития предприятия является усиление маркетинговой и рекламной активности, проведение маркетинговых исследований, формирование осведомленности и лояльности конечных потребителей, а также оптимизация сбыта и выстраивание взаимоотношений с розничными посредниками.

Слабые стороны:

- Зависимость от поставщиков, в том числе от качества их сырья;
- Мало инновационных внедрений в производство.

Анализ системы контроля качества на предприятии показал, что за осуществления контроля качества продукции на предприятии ООО «Сарпрод» отвечает начальник производства, который полностью контролирует качество производственного процесса, отвечает за приемку сырья, готовой продукции, товар для перепродажи по качеству и количеству. Отдельной службы, которая отвечала бы за качество продукции на предприятии ООО «Сарпрод» нет, начальник производства сам разрабатывает рецептуры хлебобулочных изделий согласно техническим условиям, поэтому обеспечение полноценного контроля невозможно, для этого на предприятиях должна быть введена отдельная должность, что является недостатком на данном предприятии.

Основными причинами понижения качества продукции являются плохое качество сырья, низкий уровень технологии и организации производства, квалификации рабочих, аритмичность производства и другие, что так же является проблемой для данной организации. Поэтому необходимо совершенствование процесса качества на предприятии.

Третья глава называется «Направления совершенствования управления качеством в ООО «Сарпрод» » в ней предложены пути совершенства контроля качества продукции, внедрение отдела по контролю качества продукции в ООО «Сарпрод». **В первом параграфе** рассмотрено совершенствование контроля качества продукции Совершенствование деятельности отделов и управлений технического контроля предприятий должно предусматривать, в первую очередь, создание, развитие и укрепление в рамках контрольных служб тех подразделений, которые способны эффективно решать следующие задачи:

- разработка и реализация мероприятий по профилактике брака в производстве, предотвращению возникновения отклонений от утвержденных технологических процессов, предупреждению сбоев в работе, приводящих к ухудшению качества выпускаемой продукции;

- разработка и внедрение прогрессивных методов и средств технического контроля, способствующих росту производительности и фондовооруженности труда контролеров ОТК, повышению объективности проверок и облегчению работы персонала контрольных служб;

- периодическая подготовка всей необходимой информации для нормирования трудоемкости контрольных операций и определения на этой основе требуемого количества контролеров, для пересмотра действующих норм трудозатрат и штатной численности;

- объективный учет и комплексная дифференцированная оценка качества труда различных категорий персонала контрольной службы, определение достоверности результатов контроля;

- подготовка необходимых данных для последующей централизованной автоматизированной обработки информации о фактическом состоянии и изменении основных условий и предпосылок производства высококачественной продукции (качество поставляемых по кооперации сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и т.п., качество труда работающих, состояние технологической дисциплины в цехах

и на участках и т.д.), а также информации о достигнутом уровне качества выпускаемой продукции;

Во втором параграфе рассмотрено внедрение отдела по контролю качества продукции в ООО «Сарпрод». Основные направления совершенствования системы управления качеством в организации по трем основным направлениям.

- совершенствование структуры управления, а именно создание отдела по контролю качества продукции;

- обучение сотрудников;

- внедрение системы видеонаблюдения на рабочих местах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Качество продукции – совокупность свойств, обуславливающих пригодность и способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. В торговой практике под качеством продукции подразумевается соответствие всем требованиям нормативно–технической документации.

Предприятие в своей деятельности используют разнообразные методы управления качеством продукции. В зависимости от конкретного типа изделия исследователи, изучающие его качество, могут выбирать наиболее приоритетные критерии. В одних случаях анализ может быть комплексным, включающим в себя разносторонне изучение товара, в других – характеризоваться использованием небольшого количества показателей. ООО «Сарпрод» это магазин по оптово-розничной продаже мучных и кондитерских изделий. Предприятие создано в 2012 году в городе Саратове, юридический адрес: г. Саратов, ул. Московская 66. Продукция изготавливается в ручную, лучшими специалистами в своей области. Принципы работы – качественные ингредиенты, которые тщательно подбираются для изготовления продукции, богатство выбора и эксклюзивность в ассортименте. Наблюдается положительная динамика по

всем экономическим показателям на предприятии. Можно отметить положительную динамику увеличения численности работников организации и производительности труда. Производительность труда в 2014 г. увеличилась на 41,1%, в 2015 г. – на 14,5%. Активы предприятия за 2015 г. по сравнению с 2014 г. увеличились на 44,9 %, что оценивается положительно. Активы увеличились, за счет того, что организация наращивала объемы производства. В целом, финансово-хозяйственную деятельность организации, можно характеризовать в 2013-2015 гг. как рентабельную. В процессе анализа на предприятии мы выявили, что за 2015 год предприятие от брака продукции потеряло 400 тыс. руб., что является значительной суммой для данного предприятия.