ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Псковский государственный политехнический институт

Кафедра менеджмента организации

Курсовая работа

Учебная дисциплина: Управление качеством

Тема:

**Управление качеством с помощью управляющих функций на предприятии**

Выполнил студент гр.612-1509В

Петров Павел Сергеевич

Руководитель Михайлова М.Н.

Псков

2010

**Содержание**

Введение

Сведения об ООО "Виртоград"

Функции управления качеством

Политика в области качества

Планирование качества

Мотивация персонала

Контроль качества

Заключение

Список литературы

# Введение

Качество – емкая, сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. Научное обоснование термина о качестве дается в философии: качество как философская категория выражает неотделимое от бытия предмета его существенную определенность, благодаря чему он является именно данным, а не иным предметом.

Качество продукции (услуги) – определенная совокупность свойств продукции (услуги), потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемым потребностям при их использовании по назначению, включая утилизацию или уничтожение.

Проблема качества продукции и услуг была и остается актуальной. Она является стратегической проблемой, от решения которой зависит стабильность экономики как отдельно взятой фирмы, так и государства в целом. Процесс улучшения качества, объединяющий деятельность многих производств, коллективов конструкторов, сферы услуг, необходим не только для получения прибыли при сбыте товаров или услуг, но главное – обществу в целом и его интересам.

Решение любой крупной проблемы невозможно без эффективного управления, которое предполагает сосредоточение внимания и сил на основном направлении. Поэтому, управление качеством продукции (услуги) – это целенаправленный процесс воздействия на объекты управления, осуществляемый при создании и использовании продукции (услуги), в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого ее уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом.

# Сведения об ООО "Виртоград"

Предприятие действует в сфере предоставления ИТ-услуг (обслуживание и ремонт компьютеров, создание сайтов, написание программ, поддержка пользователей и т.д.) организациям и частным лицам. Индустрия ИТ (информационных технологий) является одной из наиболее динамично развивающихся областей знания. Деятельность в этой сфере оправдана наличием большого числа заказов, что обусловлено повальной компьютеризацией и развитием сетей, а также, при достаточном качестве предоставляемых услуг, дает довольно весомое конкурентное превосходство над другими организациями, ведущими свою деятельность в этой области.

Продуктом предприятия является услуга, помощь при освоении, внедрении и использовании новых для клиента технологий, или же программный продукт, обладающий функционалом, который пожелал заказчик. Процесс реализации услуг поддержки ничего необычного не представляет: звонок пользователя – консультация или выезд специалиста. Однако в будущем планируется создание системы самоконтроля и анализа компьютеров, находящихся на обслуживании фирмы, что позволит проводить профилактику проблемы еще до ее возникновения, тем самым, снижая степень неработоспособности техники пользователя.

Район охвата предприятия включает множество точек как по городу, так и в области. Офис и технический центр располагаются в довольно отдаленном районе города с затрудненным сообщением посредством общественного транспорта, однако это компенсируется выездной работой сотрудников на стороне клиента.

# Функции управления качеством

В число основных функций управления качеством продукции входят, прежде всего, такие функции, как:

• прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и качества продукции;

• планирование повышения качества продукции;

• нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;

• разработка и постановка продукции на производство;

• технологическая подготовка производства;

• организация взаимоотношений по качеству продукции между поставщиками сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий предприятиями-изготовителями и потребителями продукции;

• обеспечение стабильности запланированного уровня качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла;

• контроль качества и испытания продукции;

• профилактика брака в производстве;

• внутрипроизводственная аттестация продукции, технологических процессов, рабочих мест, исполнителей и др.;

• сертификация продукции, работ, услуг, систем качества и производств;

• стимулирование и ответственность за достигнутый уровень качества;

• внутрипроизводственный учет и отчетность по качеству продукции;

• технико-экономический анализ изменения качества продукции;

• обеспечение управления качеством продукции (правовое, информационное, материальное, материально-техническое, метрологическое, организационное, технологическое, финансовое);

• специальная подготовка и повышение квалификации кадров.

ООО "Виртоград" использует ряд функций из приведенного списка, а именно: прогнозирует развитие рынка, то есть пытается предугадать, какие потребности пользователя могут возникнуть в ближайшее время. Организует взаимоотношения с проверенными поставщиками комплектующих компьютеров для снижения вероятности выхода из строя техники по вине заводского брака или недосмотра. Программные продукты, создаваемые предприятием, проходят жесткое и исчерпывающее бета-тестирование. Конечно же, выловить все ошибки заранее не возможно, но это облегчает их локализацию и исправление в будущем. Повышение квалификации кадров и приобретение новых знаний за счет самостоятельного обучения всегда приветствуются.

# Политика в области качества

Политика менеджмента фирмы в области качества определяется современными массовыми технологиями. Лучшие фирмы, такие как "Сони", изначально выработали политику, пригодную для самых современных технологий.

При массовых гибких технологиях роль каждого работника в обеспечении качества многократно возрастает. В этих условиях самая важная задача менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба.

Делать ставку на людей надо искренне, порой это требует большой смелости и может оказаться рискованным делом.

Сегодня заработная плата представителей высшего руководства самых передовых компаний редко превышает более чем в семь-восемь раз заработную плату только что поступившего на предприятие ученика. Это означает, что в этих компаниях нет верхушки мультимиллионеров, и компании не практикуют разнообразных выплат управляющим в огромных размерах. Возможно, из этого общего правила существуют исключения, но их немного.

Управление предприятием - менеджмент - это не диктатура. Высшее руководство компании должно обладать способностью управлять людьми, ведя их за собой. Выбраковывать людей из-за того, что те не учились в престижной школе или из-за должности, которую им случилось получить, просто недальновидно. В передовых компаниях почти нет духа соперничества и невозможно желание зарабатывать средства на жизнь на борьбе с чем-то.

Инвестор и рабочий находятся в одинаковом положении, но порой рабочий имеет большее значение, потому что он будет работать долго, в то время как инвестор часто, не задумываясь, вступает в компанию или выходит из нее, желая получать прибыль. Задача рабочего состоит в том, чтобы в течение всей своей трудовой жизни изо дня в день способствовать благосостоянию компаний и своему собственному. Рабочий действительно необходим.

К людям нельзя относиться дифференцированно. В передовых фирмах не дают отдельного кабинета для отдыха или обеда ни одному управляющему, даже директору завода. Выполняется требование, чтобы управляющие сидели вместе со своими служащими в одних и тех же условиях.

Одна из причин быстрого роста качества и объемов производства компании заключается в том, что создается атмосфера свободы дискуссий. Дело не только в гениальности и оригинальности руководителя в технических областях или в его умении заглядывать в будущее и точно предсказывать его, но также в его способности брать группу молодых и дерзких инженеров и превращать ее в команду менеджеров, которые умеют сотрудничать в атмосфере, побуждающей каждого высказывать свое мнение. Если оно сталкиваются с другими идеями, тем лучше, потому что это может дать хорошие результаты на более высоком уровне.

Современная передовая компания - это пионер и никогда не будет следовать за другими. Осуществляя прогресс, фирма хочет служить всему миру всегда будет стремиться к неизведанному.

Компания ничего не достигнет, если взвалит всю умственную работу на руководство. В компании каждый должен вносить свой посильный вклад, и вклад работников нижнего звена не должен ограничиваться только физическим трудом. Обычно фирмы получают в среднем от каждого из своих работников восемь-десять предложений за год, и большинство из них - это предложения о том, как облегчить их собственную работу, как сделать ее более надежной, а тот или иной процесс - более эффективным.

В передовых компаниях рабочие, которые длительное время работают вместе, создают атмосферу самомотивации и самостимулирования, и именно молодые работники дают реальный импульс этому. Управляющие, зная, что повседневными делами компании занимаются энергичные и полные энтузиазма молодые работники, могут посвятить свое время и силы планированию будущего фирмы. Имея это в виду, считается нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо. Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начнет выяснять, кто допустил эту ошибку. Ошибки или просчеты свойственны человеку, они представляют собой нормальное явление и, в конечном счете, не причиняют ущерба компании. Но если человека, который совершил ошибку, опозорить и лишить его возможности сделать карьеру, он может потерять стимул на всю оставшуюся трудовую жизнь, а компания лишиться всего, что он мог бы ей впоследствии дать. Если же, с другой стороны, выяснить причины ошибки и сообщить о них, человек, допустивший ошибку, никогда ее не забудет, и не повторят другие.

О качествах менеджера надо судить по тому, как хорошо он может организовать большое число людей и насколько эффективно он может добиваться наилучших результатов от каждого из них, сливая их в единое целое.

Высокие прибыли не нужны, потому что акционеры компаний не требуют немедленной отдачи. Напротив, они предпочитают длительный рост и увеличение прибылей в будущем. Банки предоставляют солидные займы под выгодные проценты. Разумеется, фирмы должны получать прибыль, но они должны получать прибыль длительное время, а не только в течение короткого периода, а это значит, что нужно осуществлять капиталовложения в научные исследования и опытно-конструкторские работы.

Важнейший способ решения проблемы раскрепощения творческих способностей состоит в том, чтобы ставить цели.

В передовых фирмах всегда были фанатиками качества. Просто чем выше качество товара, тем меньше проблем с техническим обслуживанием. Именно поэтому представители промышленности, должны иметь теоретическую базу и проводить чисто научные исследования, которые предшествуют созданию нового.

ООО "Виртоград" - молодая и небольшая по штату организация. В общем-то, благодаря этого и соблюдается атмосфера "передовой компании" - босс не отделен он подчиненных, каждый может предлагать и проявлять себя в том, где считает наиболее необходимым для блага фирмы.

# Планирование качества

Небезосновательно в настоящее время внимание профессионалов-менеджеров приковано к вопросам качества предоставляемых услуг. Изменившееся потребительское поведение граждан требует от организаций и предприятий, работающих в сфере услуг, революционных сдвигов в процессе обслуживания. Теперь до момента оказания услуги на предприятии должна быть проведена колоссальная работа по повышению качества.

Создавая хорошую основу для разработки и осуществления проекта планирования, следует применять определенные принципы совершенствования качества и следовать продуманному алгоритму. Например:

* определить проект;
* оценить и собрать данные;
* подтвердить требования клиента и его ожидания;
* организовать и систематизировать проект;
* рассмотреть и изменить план в целях удовлетворения потребностей клиента;
* начать действовать.

План системы качества должен отражать текущие усилия компании в бизнесе, стандарты управления качеством и потребности клиента. Шесть шагов в планировании качества - полезная методика для выполнения планирования именно впервые, что имеет существенное значение, учитывая факт, что большинство компаний только вступает на этот трудоемкий, но необходимый путь.

Указательными знаками в этом направлении являются стандарты качества. Разработка наиболее известных стандартов в сфере услуг принадлежат международной организации ИСО.

В рассматриваемом предприятии наблюдается проблема на этапе систематизации проекта. Засчет бурного роста идей и предложений, а так же динамично меняющихся требований среды и заказчика, систематизация проекта просто не представляется возможной, что в свою очередь несколько негативно сказывается на качестве продукции (преимущественно на программном обеспечении, содержащим большее количество ошибок).

# Мотивация персонала

Теория и практика мотивации — это трудные вопросы, знания о которых опираются сразу на несколько научных дисциплин. Несмотря на большое количество исследований в данной области, не все аспекты мотивации доступны и понятны.

Чтобы понимать мотивацию сотрудников, HR-менеджер (кадровый менеджер) должен понимать человеческую природу. Именно в этом и состоит проблема.

Человеческий характер может быть как очень прост, так одновременно и очень сложен. Понимание важности этого — предпосылка к эффективной мотивации служащего на рабочем месте, а, значит, и эффективное управление.

Существует старое высказывание: "Вы можете привести лошадь к воде, но вы не можете вынудить ее пить. Она будет пить, только если измучена жаждой". Так же и с людьми. Они будут делать то, что они хотят делать или то, что их сильно мотивируют делать. Их могут побуждать как внутренние, так и внешние мотивации.

Формулу успешной работы можно представить как зависимость от способностей и мотивации таким образом:

*Работа = f (способность) (мотивация)*

Способности в свою очередь зависят от образования, опыта и обучения и повышения квалификации — все это медленный и длинный процесс. С другой стороны, мотивация может быть увеличена быстро. Однако, начинающему HR-менеджеру бывает трудно разобраться, с чего именно начать мотивировать сотрудника.

Возможные стратегии мотивирования:

* Положительное подкрепление / высокие ожидания
* Эффективная дисциплина и наказание
* Справедливые отношения с людьми
* Удовлетворение нужд служащих
* Грамотная постановка рабочих целей
* Реструктурирование рабочих мест
* Вознаграждение за выполнение работы

Это основные стратегии мотивирования, которые могут меняться в зависимости от ситуации в той или иной организации.

Фактически, задача HR-менеджера — сделать так, чтобы интересы работника и руководства организации были учтены в равной степени.

Мотивация — это способ управления этой задачей. Это стимулирование других определенным способом к целям, заявленным мотиватором. Естественно, эти цели, как и сама система мотивации должны соответствовать общей политике организации. Мотивационная система должна быть адаптирована к ситуации и к организации.

Определить истинные мотивации сотрудников HR-менеджеру могут помочь психологические тесты и другие методы психодиагностики. Например, пирамида потребностей Абрахама Маслоу систематизирует материальное и нематериальное стимулирование в мотивации, а также проводит диагностику мотивации.

Для построения успешной системы стимулирования труда необходима диагностика мотивов в профессиональной деятельности. Кроме опросников на выраженность основных мотивов профессиональной деятельности, принято диагностировать работников на мотивацию достижения успеха / избегания неудач, на направленность личности.

Существует также концепция мотивации Д. МакКлелланда, согласно которой могут быть выделены три группы потребностей: потребность во власти, потребность в успехе, потребность в причастности.

Применительно к ООО "Виртоград" можно сказать, что там также существует мотивация, как то доплаты и всяческие другие бонусы. Была идея планирования системы автоматического учета сделанной работы и начисление премий и бонусов за нее, где у работников был бы свой профиль и рейтинг, что давало бы дополнительную моральную стимуляцию и самоутверждение.

# Контроль качества

В начале XX столетия в связи с возрастанием сложности продукции проблема обеспечения качества значительно обострилась. Уже нельзя было ограничиться проведением только технического контроля, требовались дополнительные меры.

В 20-х годах начали разрабатываться и внедряться статистические методы контроля, появились специальные контрольные карты и методы выборочного контроля. В 30—40-е годы новые требования к качеству продукции, особенно военного назначения, привели к дальнейшему развитию отдельных элементов управления качеством, внедрению более сложных методов его обеспечения. В послевоенный период технический прогресс обусловил необходимость освоения и выпуска в короткие сроки высококачественной продукции. Это привело к созданию техники управления качеством, разработке новых способов его повышения. В первую очередь управление качеством получило широкое внедрение в отраслях, обеспечивающих научно-технический прогресс: радиотехника, электроника, автоматика, химия, авиация, ракетная техника и др.

Главным достижением в области повышения качества в 60—70-е годы является системный подход к управлению качеством и на его основе—создание систем управления качеством на разных уровнях управления.

Началом системного подхода к управлению качеством продукции в России считают разработку и внедрение системы бездефектного изготовления продукции (БИП) и сдачи ее ОТК и заказчикам с первого предъявления, которая возникла в 1955 г.

Укрупненная классификация основных видов технического контроля качества может быть проведена по следующим признакам:

• объекты контроля,

• субъекты контроля,

• контролируемые этапы жизненного цикла продукции;

• иерархические уровни контроля;

• место контроля качества в процессе производства;

• характер контролируемых свойств и параметров продукции;

• способ определения контролируемых свойств и параметров продукции;

• степень охвата контролируемой продукции;

• уровень использования технических средств контроля;

• степень технической оснащенности процессов контроля;

• характер воздействия на контролируемую продукцию;

• характер воздействия контроля на процесс формирования качества продукции и возникновения дефектов.

По степени технической оснащенности процессов контроля, различают контроль качества продукции: немеханизированный, механизированный, автоматизированный, активный.

По характеру воздействия на контролируемую продукцию выделяют неразрушающий и разрушающий контроль.

В зависимости от характера воздействия контроля на процесс формирования качества продукции и возникновения дефектов различают профилактический и последующий (фиксирующий) контроль.

В зависимости от объектов контроля различают контроль качества: предметов, средств, условий труда, труда и результатов труда.

В зависимости от субъектов контроля качества выделяют контроль: общегосударственный, ведомственный, межведомственный, общественный.

Признак контролируемых этапов жизненного цикла продукции позволяет выделить контроль качества: разработки новой продукции, в процессе производства продукции, в сфере обращения продукции, в процессе эксплуатации (потребления) продукции, ремонта (восстановления) продукции.

В зависимости от иерархических уровней контроля различают контроль качества: федеральными органами исполнительной власти, отраслевой, на предприятиях и в организациях, в производственных единицах, цеховой, на производственных участках, бригадный, индивидуальный.

По занимаемому месту в процессе производства выделяют входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации, межоперационный контроль деталей, узлов, заготовок и т. п., приемочный контроль готовой продукции, инспекционный контроль.

В зависимости от характера контролируемых свойств и параметров продукции различают контроль физических свойств продукции, химических и механических свойств, а также контроль геометрических и функциональных параметров.

Способ определения контролируемых свойств и параметров продукции позволяет выделить из общей совокупности различных видов технического контроля такие его виды, как контактный, бесконтактный, непрерывный, периодический, летучий, контроль качества при непосредственной оценке, контроль качества методом сравнения.

По такому признаку классификации, как степень охвата контролируемой продукции, выделяют контроль: сплошной, простой выборочный и статистический выборочный.

По уровню использования технических средств контроля различают контроль: органолептический, регистрационный, измерительный, а также контроль качества по образцу (эталону).

Так как предприятие занимается разработкой программного обеспечения (а это первостепенная в данном случае область, требующая контроля качества), то в данном случае осуществляется контроль целостности программы, ее логики, а также различные тесты сбойных и нагрузных ситуаций для выявления слабых мест.

# Заключение

Конкурентоспособность товара - это совокупность характеристик продукта и сопутствующих его продаже и потреблению услуг, отличающих его от продуктов-аналогов по степени удовлетворения потребностей потребителя, по уровню затрат на его приобретение и эксплуатацию. Это способность товара соответствовать ожиданиям потребителей, способность товара быть проданным.

Качество товара является основной составляющей его конкурентоспособности. При определении качества продукта следует пытаться выделить наиболее предпочтительные свойства товара для потребителя. Следует иметь в виду, что придать все желаемые качества товару практически невозможно, да и не имеет смысла с точки зрения требований конкретных сегментов рынка, а также с точки зрения обеспечения эффективности предпринимательской деятельности фирмы в целом.

Качество включает в себя множество компонентов. Прежде всего к ним относятся технико-экономические показатели качества продукции, а также качество технологии ее изготовления и эксплуатационные характеристики. Показатели назначения продукции, надежности и долговечности, трудоемкости, материалоемкости, наукоемкости - определяющие в этом ряду.

В последние годы все большее значение приобретают и такие свойства и характеристики продукции, как экологические, эргономические, эстетические. Экологические показатели характеризуют соответствие товара требованиям защиты окружающей среды и основываются на рациональном и бережном природопользовании. Эргономические связаны с учетом свойств и особенностей человеческого организма и призваны соблюдать гигиенические (освещенность, токсичность, шум, вибрация, запыленность и др.), антропометрические (соответствие формы и конструкции изделия размерам и конфигурации человеческого тела), физиологические, психологические и другие требования. Эстетические показатели определяют внешнюю форму и вид продукции, ее дизайн, привлекательность, выразительность, эмоциональность воздействия на потребителя и т.д.

При определении уровня качества товара следует учитывать нормативные составляющие: соответствие продукции обязательным стандартам качества, принятым в законодательном порядке в странах-партнерах, куда предполагается се поставлять. Это особенно важно в связи с тем, что уже сам по себе факт несоответствия выпускаемого изделия принятым на конкретном рынке стандартам качества снимает вопрос о возможности поставки и сводит на нет всю остальную работу по повышению уровня качества изделия. Таким образом, при планировании выхода на новый рынок в первую очередь следует получить информацию по утвержденным в законодательном порядке или принятым в торговой практике стандартам качества и учесть их в работе по совершенствованию продукта. Особенному ужесточению подлежат в настоящее время в большинстве стран стандарты качества, обеспечивающие экологическую чистоту, высокую степень унификации продукции, меры безопасности и защиты здоровья человека.

Важным критерием определения качества изделия и соответственно его конкурентоспособности является обеспечение патентной чистоты и патентной защиты товара. Патентная чистота обеспечивается, если оригинальные технические решения, использованные при производстве данного товара, осуществлены только разработчиками предприятия-изготовителя или основаны на приобретенной у других фирм соответствующей лицензии и не подпадают под действие патентов в конкретных странах.

# Список литературы

1. www.effecton.ru
2. www.qh.siteedit.ru
3. www.quality.eup.ru
4. Ребрин Ю.И.. Управление качеством. Учебное пособие - Таганрог: ТРТУ, 2004
5. Цветаев В.М. Управление персоналом/ В.М. Цветаев. – СПб: Питер, 2002
6. Швандар В.А. Экономика предприятия: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003г