ВЫСШАЯ ШКОЛА МАЙНОР

Факультет управления бизнесом

Специальность - управление финансами

Анализ качества на предприятии Sigari maja

Реферат

Преподаватель:

Ph. D. Dotsent

Таллинн 2008

**ВВЕДЕНИЕ**

Одной из основных проблем, стоящих сегодня перед предприятиями, является их успешная адаптация к условиям рыночной экономики. Решение этой проблемы – необходимое условие для их выживания и дальнейшего развития.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. В настоящее время выживаемость любой фирмы, ее устойчивое пoложение на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь конкурентоспособность связана с двумя показателями – уровнем цены и уровнем качества продукции. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место. Производительность труда и экономия всех видов ресурсов уступают место качеству продукции.

Качество – это авторитет фирмы, увеличение прибыли, рост процветания, поэтому работа по управлению качеством фирмы является важнейшим видом деятельности для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя.

Качество продукции – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Рост качества продукции – характерная тенденция работы ведущих фирм мира.

Преобладающая часть современного мирового производства представлена производством товаров, поэтому изготовление того или иного изделия воплощает в себе как потребительную стоимость, так и стоимость товара. Следовательно, качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.

Как показывает зарубежная и отечественная практика, успех любой сферы деятельности существенно зависит от умных и энергичных руководителей, которые хотят и умеют видеть в лице каждого сотрудника заинтересованного и активного партнера. Такие руководители четко понимают три золотые истины: первая — невежество стоит денег и очень дорого обходится; вторая — качество приносит деньги (т. к. связано с резким снижением издержек) и создает устойчивую экономическую стабильность и авторитет; третья — главное достояние — это люди как внутри предприятия, так и за его пределами. Именно поэтому в стандартах ИСО делается акцент на ответственность руководителей, снижение издержек и кадровую политику.

Разработка и внедрение системы управления качеством — одна из самых важных сфер деятельности предприятий. Сегодня качество становится политической, экономической и нравственной категорией. Качество — это здоровье, деньги, уровень душевного комфорта и достоинство нации и государства.

Информатизация общества существенно повышает уровень осведомлённости потенциальных потребителях о возможных и желательных характеристиках товаров. В связи с вырыванием цен и повышением уровня информационности потребителей особенно актуальной становится проблема качества продукции.

**1.СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ**

**1.1. Что мы понимаем под качеством?**

В научной и специальной литературе можно встретить самые различные формулировки качества продукции, но есть и стандартная.

Качество продукции – это совокупность свойств, обуславливающих пригодность продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. Известный американский специалист в области качества продукции А.Фейгенбаум в своей книге “Контроль качества продукции” под качеством изделия или услуги понимает: “Качество изделия или услуги можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия и услуги, посредством которых изделие или услуга будут отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации”. Далее автор подчеркивает, что качество определяется не инженером, не с помощью методов общего управления, а потребителем. В основу качества заложен опыт потребителя, накопленный им при эксплуатации изделия или использовании услуги.

Качество продукции как экономическая категория тесно связано и в значительной степени формирует такие экономические показатели работы предприятия, как себестоимость, цена, прибыль, рентабельность и др.

Значение повышения качества продукции необходимо рассматривать как на макро-, так и на микроуровне, т.е. на уровне предприятия. Повышение качества на макроуровне позволяет: увеличить экспорт товаров и услуг; улучшить структуру экспорта; осуществить на практике ускорение НТП; повысить эффективность общественного производства, так как улучшение качества продукции в конечном итоге ведет к улучшению использования средств и предметов труда, рабочей силы и финансовых ресурсов; повысить благосостояние народа, так как с улучшением качества продукции увеличивается реальная заработная плата; повысить престиж государства со всеми вытекающими отсюда последствиями; воспитывать граждан в духе прекрасного и многое другое.

Для предприятия в условиях рыночных отношений постоянный выпуск качественной продукции означает очень многое. Прежде всего это формирование имиджа предприятия. Таким образом, решение проблемы качества продукции на предприятии – это высокий его имидж у покупателей, это выход не только на внутренний, но и на внешний рынок, это основа для получения максимальной прибыли и устойчивого финансового положения предприятия.

**1.2. Пять подходов к определению качества**

Принято выделять пять подходов к определению качества в зависимости от поставленных задач:

По восприятию: Такой подход характерен для системы потребления и удобен при обсуждении общего качества или в случае, когда группа потребителей определена. Но он может привести к непониманию между представителями различных групп покупателей.

С ориентацией на продукцию: Основан на представлении, что качество закладывается на этапе разработки, что оно точно определено и может быть измерено.

С ориентацией на конечного потребителя. Этот вариант подхода отражает мнение специалистов по маркетингу и сбыту, считающих, что именно потребитель решает, качественна продукция или нет. Дает положительные результаты при работе с отдельным потребителем, но при попытке обобщить мнение многих и сформировать некий единый взгляд возникают проблемы.

С точки зрения производства. В данном случае опираются на внутренние факторы, принцип «делай все правильно с самого начала”. Из этого вытекает представление, что для обеспечения качества достаточно выполнить все операции без дефектов.

Ценностная ориентация. Этот подход учитывает интересы конечного потребителя, цена выступает в роли одного из факторов качества.

**2. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА**

Контроль качества — это деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам (показателями качества).

**2.1.Какова роль контроля в процессе управления качеством?**

Современные подходы к управлению качеством предполагают внедрение системы контроля показателей качества продукта на всех этапах его жизненного цикла, начиная от проектирования, и заканчивая послепродажным обслуживанием. Основная задача контроля качества — не допустить появления брака. Поэтому в ходе контроля проводится постоянный анализ заданных отклонений параметров продукции от установленных требований. В том случае, если параметры продукции не соответствуют заданным показателям качества, система контроля качества поможет Вам оперативно выявить наиболее вероятные причины несоответствия и устранить их.

**2.2.Средства, виды и методы контроля качества**

При изготовлении изделий и конструкции осуществляется входной, операционный и приемочный контроль.

Под входным контролем понимается контроль продукции, поступившей к потребителю и предназначенной для использования при изготовлении. Входному контролю подлежат материалы, используемые для изготовления изделий.

Операционный контроль — это контроль продукции или технологического процесса, осуществляемый во время выполнения определенных операций или после их завершения.

Приемочный контроль — это контроль готовой продукции, по результатам которого принимается решение о ее пригодности и поставке потребителю. Результаты приемочного контроля используются для выявления недостатков технологического процесса, оставшихся невыявленными при операционном контроле, внесения в него необходимых изменений.

Контроль может быть сплошным и выборочным. Сплошной контроль — контроль каждой единицы продукции, осуществляемый с одинаковой полнотой. Выборочный контроль – контроль части (выборок и проб), по результатам которого оценивается вся партия.

К основным методам или инструментам контроля качества относятся статистический,экспертный и тотальный контроль.

Рациональное управление качеством продукции основано на применении системы стандартов. Объектами государственной стандартизации являются конкретная продукция, нормы, правила, требования, методы, термины и т.п., предназначенные для применения в различных сферах. Государственные стандарты устанавливают показатели, соответствующие передовому уровню науки, техники и производства./8

**2.3.Стандарты качества**

В основу семейства стандартов ISO 9000: 2000 положены 8 основополагающих принципов, которые перекликаются с принципами TQM и призваны гарантировать достижение организацией постоянного успеха:

лидерство

взаимовыгодные отношения с поставщиками

вовлечённость персонала

системных подход к управлению

факторное принятие решений

процессный подход

ориентация на клиента

постоянное усовершенствование

**3. СИСТЕМА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ SIGARI MAJA**

Sigari maja – предприятие, которое работает на эстонском рынке уже почти восемь лет. Занимается фирма импортом табачных изделий, алкоголя, аксесуаров для табакокурения из стран Европы, Азии, а так же Южной Америки. У фирмы более тридцати поставщиков. Фирма занимается как оптовой, так и розничной торговлей. В фирме работают 30 человек.

Руководство фирмы всегда изначально ставить перед собой ясные и четкие задачи перед их выполнением и, таким образом, максимизируют ценность продукта для потребителя. Из этого следует оптимальное планирование финансовых средств, обеспечивающее доступную стоимость продукта для потребителя при максимальном учете его требований.

Итак, опираясь на стандарты качества, автор попробует проанализировать систему качества на Sigari maja.

Весь персонал, работающий на предприятии компетентен в своей области, начиная с уборщицы и заканчивая высшим руководителем.

Работники помимого уже наработанного опыта постоянно учатся и фирма выделяет на это средства.

Поддерживаются соответствующие записи о полученных образовании, тренингах, навыках, курсах.

Все сотрудники понимают значимость и важность своей деятельности и своего вклада; на предприятии действует система бонусов, поощрений, премий.

Организация арендует офисное помещение, четыре помещения для магазинов и бара, а так же склады для растоможки товаров, наклеивания акцизных марок, складирования и оптовой продажи

При желании клиентов, фирма обеспечивает транспортировку товаров своим оптовым покупателям (четыре грузовые машины)

В фирме действует современное програмное обеспечение, а так же рабочая форма, бесплатный обед

Руководство управляет рабочей средой, необходимой для достижения поставленных задач

Организация всегда рассматривает требования, запросы, контракты, заказы, претензии потребителей и внедряет эффективные средства связи с потребителями

Проверка, контроль работы выполняется всегда в соответствии с запланированными мероприятиями

Все изменения и необходимые новые действия всегда документально оформляются

Ведётся бухгалтерский учёт

Все поставщики выбраны на основе их компетенции во всём мире в области качества и имеют сертификаты качества поставляемых товаров

В случае обнаружения брака, товары отправляются обратно

Склад организован таким образом, что фирма может гарантировать сохранность товаров

Каждый работник несёт частичную ответственность за качество продукции, а так же полную ответственность за качество обслуживания

Вся работа персонала постоянно контролируется

Организация непрерывно совершенствует системы менеджмента качества, используя политику и цели в области качества, результаты проверок, анализы данных и т.п.

Для улудшения контроля качества на предприятии следует использовать статистический метод тоже и так же документально оформить действующую систему менеджмента качества.

Предприятие успешное, это можно подтвердить тем, что с каждым годом оборот предприятия увеличиваеться, а с оборотом увеличивается и прибыль, а задолженности при этом снижаются.

Поскольку у предприятия практически нет конкурентов и она процветает, можно судить о высоте качества работы фирмы и хорошем качестве продукции.

Предприятию следует не останавливаться в развитии и работать по такой же системе качества, которая была выбрана изначальна, суть которой постоянное движение вперёд, усовершенствование и строгий контроль.

**Использованные источники**

1. Стандарт качества ISO 9001:2000

2. http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section1.html

3. http://www.aup.ru/books/m93/

4. http://www.iteam.ru/publications/quality/

5. http://vestnik.ifmo.ru/ntv/12/ntv\_12.4.2.pdf

6. http://referatik.com.ua/subject/54/46038/

7. http://stroy-spravka.ru/vidy-kontrolya-kachestva

8. http://www.aup.ru/books/m83/17.htm

9. http://ingdivision.com.ua/ru/quality/