ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА

Кафедра: «Экономика и управление».

Реферат по дисциплине «Управление качеством».

 .

На тему: **«Эффективность повышения качества и её оценка».**

Выполнил: студ. гр. Э-401

Якунина Е.А.

Принял: Ковтуненко А.В.

Тольятти, 2008.

**Содержание.**

Введение

Экономическая эффективность качества продукции, её оценка от применения систем качества

Социальная эффективность улучшения качества

Психологическая эффективность улучшения качества

Безопасностная оценка качества

Вывод

**Введение.**

Общеизвестно, что улучшение качества продукции, товаров, услуг приносит пользу товаропроизводителям, потребителям и обществу в целом, т.е. оно, как принято говорить эффективно априори.

Известно также, что слово эффект произошло от латинского: *effectus* – исполнение, действие. В русском языке слово эффект приобрело множество значений как довольно близких к первоисточнику, так и сравнительно далеко от него стоящих. Используя слово эффект мы имеем ввиду: результат, следствие каких-либо причин, действий или сильное впечатление. Эффект может быть положительным или отрицательным, позитивным или негативным.

В то же время очевидно, что понимание разнообразия эффектов эффективности изменения качества недостаточно для определения роли качества в широком, экономическом, общественном значении, для действий в системах качества, для выбора и установления показателей качества изделий при проектировании, изготовлении, продаже, выработке политики в области качества и т.д. Поэтому приходится применять специальные классификации, характеристики, специфические методы расчёта, уточнения разъяснения.

**Экономическая эффективность качества продукции, её оценка от применения систем качества.**

Оценка эффективности представляет собой процедуру установления экономического преимущества конкретного типа или вида продукции, либо отдельного единичного изделия по сравнению с аналогичными действующими или вновь создаваемыми.

Сравнение может осуществляться по отношению к достигнутому или нормативному уровню эффективности.

Методы оценки определяют эффективность в статистике, в зафиксированных значениях параметров качества на конкретный момент времени. Однако они не дают представления о возможных вариантах динамики процесса создания и применения продукции, не позволяют, определять технико-экономические последствия, связанные с изменением качества.

Исследование эффективности включает в себя определение уровня эффективности, выявление причин и факторов, обусловливающих этот уровень, изучение возможностей и резервов, а также способов и путей повышения эффективности путём улучшения качества продукции тем или иным способом.

Цель исследования эффективности качества – изучение изменения различных сторон эффективности, связанных с изменениями параметров качества продукции и процессов её создания и использования.

В процессе исследования разрабатывается, решается и анализируется круг взаимосвязанных проблем и вопросов, что позволяет глубже проникнуть в природу создаваемых изделий и выявить условия их функционирования, возможные изменения эффективности и определить целесообразность этих изменений.

Исследовать эффективность качества можно на разных стадиях жизненного цикла – при проектировании, изготовлении, эксплуатации. Каждая стадия имеет свои особенности, которые стоит учитывать. Однако в них можно выделить ряд общих методологических принципов.

Переход от оценки эффективности улучшения или ухудшения качества к исследованию эффективности качества имеет принципиальное значение. На этом пути сочетаются, объединяются идеи и методы оценки эффективности, моделирования и исследования операций.

Процесс улучшения качества и его преобразований под влиянием особенностей стадий жизненного цикла продукции является типичным объектом исследования операций.

В теории исследования операций центральным является понятие операция, означающее совокупность условий и обстоятельств, в которых протекает тот или иной процесс. При исследовании операций изучаются существенные элементы процесса и их взаимосвязь в интересах выбора решений, обеспечивающих наилучшие результаты протекания этого процесса. Для постановки задач, решаемых этим методом, важны также характер, содержание процессов, их предназначение и законы протекания.

Установить законы протекания какого-либо процесса – это значит, во-первых, определить необходимые и достаточные условия его осуществления и, во-вторых, установить зависимость процесса от этих условий. Важно, чтобы параметры, характеризующие процессы, были достаточно точно определены, изучены и описаны.

Выяснение законов, которым подчиняются процессы, позволяет последовательно решать две задачи: обоснованно прогнозировать конечный результат операции в характерных для неё условиях и рационально организовывать операцию, моделируя процессы для достижения намеченного уровня улучшения качества, желаемой эффективности.

С этих позиций в теории и практике управления качеством продукции необходимо расширить понятийный аппарат:

1. *Операция по улучшению качества продукции* – это совокупность элементов, условий и обстоятельств, в которых осуществляется процесс изменения свойств продукта труда в интересах удовлетворения определённой потребности в нужном объёме ив нужное время с минимальными затратами сил и средств. Операция по улучшению воплощает в себе принципиальную схему механизма управления качеством.
2. *Организации операции по улучшению качества* – упорядочение по определённым правилам и приведение в действие факторов и условий осуществления процесса по улучшению качества. Другими словами, организация операции по изменению качества – это проектирование, запуск и обеспечение функционирования механизма управления качеством.
3. *Рационализация операций по улучшению качества продукции* – придание действиям и процессам по улучшению качества такого их состава, содержания, сочетания и последовательности, при которых цель изменения качества будет достигнута в нужный срок наименьших затратах сил и средств. Рационализация операций, процессов направлена на повышение эффективности управления качеством.
4. *Ситуация разработки и осуществления операции по улучшению качества продукции* – это сочетание организационных, организационно-технических, экономических и других реальных или предполагаемых условий, в которых предстоит разработать и осуществить операцию – улучшить качество. Ситуации, в которых в которых приходится вырабатывать и осуществлять действия по изменению качества, по своему содержанию и характеру чрезвычайно разнообразны. Их варианты лежат в диапазоне от конъюнктуры рынка, где реализуется продукция, до организации технологических операций.
5. *Оптимизация* – создание таких условий осуществления операции при которых процесс протекал бы наилучшим образом и дал бы лучшие результаты, наибольшую эффективность. Хотя оптимальная организация операций желательна, она тем не менее не всегда осуществима. В большинстве случаев из-за нехватки времени, средств и информации. При управлении качеством продукции разумно различать идеальный (теоретический) уровень оптимизации и реально достижимый. Исследование операций не ставит перед собой задачу обязательно оптимизировать осуществление каждой операции по изменению качества. Основная цель исследования операций сводится к количественному обоснованию и выбору из нескольких путей и способов рационального построения и реально наилучшего осуществления операции.

Выбор того или иного способа действия принято называть решением. Поэтому можно сказать, что цель исследования – всестороннее количественное обоснование для принятия решений по улучшению качества.

Исследование эффективности продукции предусматривает:

* Чёткое выяснение характера потребностей, для удовлетворения которых создаётся продукция;
* Определение коммерческих или иных целей, для достижения которых создаётся или применяется продукция;
* Анализ влияния на эффективность технических, организационных и экономических условий и факторов, связанных с созданием и использованием продукции;
* Выработку рекомендаций по совершенствованию продукции или процессов её создания и применения.

Оценка экономической эффективности от применения различных технических, информационных и других систем и мероприятий основывается на методологии расчёта экономического эффекта (либо предполагаемого, либо фактического), полученного в результате работы системы или изделия, как правило, на протяжении календарного года.

Годовой экономический эффект *Э* можно рассчитать по формуле:

 , где

 - приведённые затраты по базовому варианту системы или изделия.

 - приведённые затраты по внедряемому варианту системы или изделия.

*С1,2*  - себестоимость единицы продукции,

*К1,2* – удельные капитальные вложения в производственные фонды, р.

*Ен* – нормативные коэффициент эффективности капитальных вложений.

 Оценку экономической эффективности новой системы выполняют с помощью основных и дополнительных показателей.

Основными показателями являются капитальные вложения, необходимые для создания и внедрения новой системы, себестоимость продукции и срок окупаемости дополнительных капитальных вложений.

К дополнительным показателям относятся повышение производительности труда, облегчение условий и повышение безопасности труда, улучшение качества продукции, повышение надёжности, и увеличение срока службы изделия, рост выпуска продукции с единицы оборудования или 1 м2 производственной площади и др.

Показателем сравнительной экономической эффективности является минимум приведённых затрат:

, где

*С*  - себестоимость единицы продукции (работы), р.

*К* – удельные капитальные вложения в производственные фонды.

*Ен* – нормативные коэффициент эффективности капитальных вложений, равный 0,15.

 При расчётах экономического эффекта учитывают фактор времени, если капитальные затраты производят в течении ряда лет, а также если текущие издержки и результаты производства по годам эксплуатации.

 Для приведения затрат к единой системе исчисления используют коэффициент приведения:

, где

Коэффициент приведения.

*Е* – норматив приведения, равный 0,1.

*t* – число лет от второго года внедрения новых мероприятий до года осуществления затрат и получения результатов.

Затраты и результаты, соответственно сделанные и полученные до начала расчётного года, умножают на коэффициент приведения, а после начала расчётного года делят на этот же коэффициент. Тогда формула примет вид:

, где

*Э –* экономическая эффективность процесса управления качеством;

*Кэ1, Кэ2* – комплексные показатели эффективности соответственно заменяемой и внедряемой системы, р.;

*К1, К2 –* удельные капитальные вложения соответственно заменяемой и внедряемой системы, р.;

*А* – число объектов контроля качества.

Экономический эффект от улучшения качества может быть выражен формулой:

Е=Р-З=Р - (Зд+Зе), где

Е – экономический эффект,

 З – затраты,

Зд – затраты на достижение экономического эффекта,

 Зе – затраты на эксплуатацию.

Эффективность производства может повышаться даже при сокращении объемов реализации, но это возможно, только если качество продукции растет быстрее, чем темпы снижения объемов производства и реализации.

Для определения экономической эффективности от улучшения качества продукции, необходимо учитывать:

1. Для улучшения качества необходимы дополнительные текущие и одноразовые затраты
2. Экономический эффект от улучшения качества продукции получает потребитель. В данном случае продукция реализуется и производитель увеличивает доходы
3. Необходимо учитывать экономию от снижения количества брака
4. предприятие при улучшении качества продукции получает экономическую выгоду от увеличения выпуска и реализации продукции, увеличения цены реализации, увеличения экспорта.

В результате эти факторы проявляются в получении дополнительной прибыли, которая определяется по формуле:

 , где

- дополнительная прибыль, полученная от увеличения объема производства и реализации.

- дополнительная прибыль, полученная от роста цены реализации.

Сд- дополнительные затраты на производство и реализацию продукции, связанные с улучшением качества продукции.

Сбр- величина снижения затрат на производство в связи с сокращением количества брака.

**Социальная эффективность улучшения качества.**

Это эффективность, возникающая в результате взаимодействия качества с потребностями общества в целом или отдельных групп его граждан. Социальная эффективность высокого качества продукции и услуг отражается на состоянии всего общества, его отдельных групп и личностей. Она выражается в укреплении чувства собственного достоинства как потребителей, так и товаропроизводителей. А главное – высокое качество продукции представляет собой материальную основу качества жизни граждан. Высокий уровень образа жизни есть высшее проявление социальной эффективности качества.

В связи с высокой удовлетворённостью материальных и духовных потребностей граждан и их групп на основе высокого качества продукции, товаров и услуг существенно возрастают практически все компоненты безопасности, создаются условия для стабильности в обществе и устойчивого развития.

При ухудшении качества выпускаемой продукции социальная эффективность превращается в свою противоположность: возникают недовольства, конфликты, обостряются противоречии между производством и потреблением, развитие общества теряет устойчивость.

**Психологическая эффективность улучшения качества.**

Высокое качество изделия, оказанной услуги доставляет радость, вызывает чувство благодарности к тому, кто доставил эту радость. Психологическое воздействие качества – почва, на которой родились техническая эстетика, дизайн. Всё настойчивее в число свойств продукции пробивается комфортность. Во многих видах современной промышленных изделий эстетические свойства, красота стали не только неотъемлемыми составляющими качества, но и выдвигаются на самые первые позиции. Плохое качество, некрасивость удручают потребителя и добросовестного товаропроизводителя. Возникает психологический дискомфорт.

**Безопасностная оценка качества.**

В наше время возникла необходимость оценки продукции, изделий, особенно продуктов питания, с точки зрения их безопасности, предотвращения различных форм вредного воздействия на человека.

Во множестве случаев при высокой экономической, коммерческой эффективности продукции, привычно считающейся высококачественной, приходится отказываться от её производства и использования по критериям безопасности.

Падение безопасной эффективности современной продукции понудило многие государства к введению обязательной сертификации на их соответствие нормам безопасности.

**Вывод.**

В условиях расширения и углубления рыночных отношений, острой конкуренции на товарных рынках возникает необходимость осуществлять всестороннюю оценку эффективности качества. Отсутствие экономической эффективности повышения качества продукции практически не бывает. Даже те предприятия, которые продают продукцию, которая не является высококачественной, могут быть заинтересованными в повышении качества, поскольку это всегда означает завоевание новых рынков сбыта, расширение производства, увеличение прибыли. В наше время всегда существует возможность модернизации производства и улучшение качества продукции по всем показателям. Существуют предприятия, для которых повышение качества продукции является второстепенной задачей, для которых повышение качества рассматривается как невыгодное вложение средств, однако условия конкуренции на рынке обуславливают то, что такие предприятия рано или поздно будут вынуждены модернизировать свое производство, чтобы их продукция продавалась и дальше.

**Список используемой литературы.**

1. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции.-2-е изд., «Стандарты и качество» М., 2001
2. Мельников В.П. Управление качеством. Учебник. «Академия» М., 2005.