

ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему:

**«АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И
ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
ПРОДУКТОВ (УСЛУГ) ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ
СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO»**

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель - анализа качества и конкурентоспособности товаров и услуг организации и разработка решений по их улучшению в мебельной фабрике ООО «Виктория».

Задачи:

1. раскрыть сущность и показатели конкурентоспособности товаров и услуг;
2. рассмотреть особенности анализа качества и конкурентоспособности выпуска;
3. изучить инструменты и технологии анализа и сопоставления эталонных показателей качества и конкурентоспособности товаров и услуг современных организаций;
4. представить общую характеристику мебельной фабрики «Виктория» и анализ комплексности выпуска и реализации продукции;
5. провести оценку качества производимой продукции и анализ конкурентоспособности предприятия;
6. разработать рекомендации по повышению качества и увеличению объемов продаж.

Оценка эффективности планирования объемов производства и реализации продукции ООО «Виктория»

Показатель	2016		2017		2018	
	план	факт	план	факт	план	факт
Объем производства, тыс. руб.	12000	12013	15660	16239	15600	12009
Объем выручки, тыс. руб.	10000	10013	13660	12239	13600	12009
Чистая прибыль, млн. руб.	400,2	406,7	450	589,2	650	129,8

Динамика показателей отчета о финансовых результатах деятельности предприятия ООО «Виктория»

Наименование показателя	2016	2017	2018	Откл-е 2017 к 2016	Откл-е 2018 к 2017	Откл-е 2018 к 2016
Объем реализации, тыс. руб.	10013	12239	12009	2226	-230	1996
Темп роста объема реализации, %	100	122,23	98,12	22,231 1	-24,11	-1,87
Объем производства, тыс. руб.	12013	16239	16009	4226	-230	3996
Темп роста объема производства, %	100	135,18	98,58	35,17	-36,59	-1,42
Чистая прибыль	406,7	589,2	129,8	182,5	-459,4	-276,9
Темп роста чистой прибыли, %	100	144,87	22,03	44,87	-122,84	-77,97

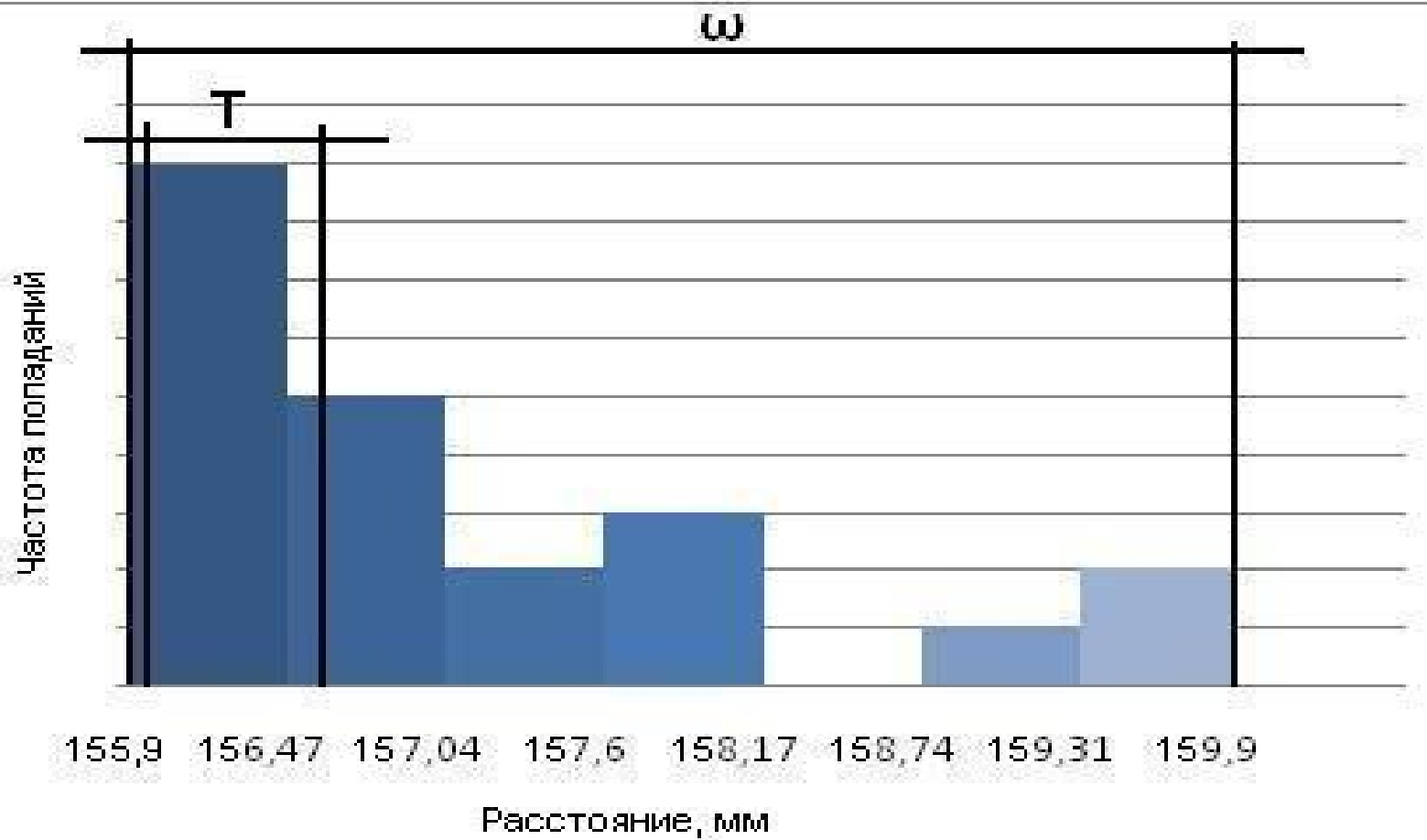
Динамика показателей товарооборота

Показатель	2016	2017	2018	Отклонение		
				2017 к 2016	2018 к 2017	2018 к 2016
Товарооборот, тыс. руб.	10013	12239	12009	2226	-230	1996
Однодневный объем товарооборота, тыс. руб.	27,43	33,53	32,9	6,1	-0,63	5,47
Объем товарооборота в расчете на одного работника, тыс. руб. /чел	133,5 7	136,86	137	3,29	0,14	3,43
Скорость товарооборота, число оборотов	3,4	4,2	4,1	0,8	-0,1	0,7
Время обращения товаров (дни оборота)	76	93	101	17	8	25

Расстояния между осями отверстий

№	Расстояние, мм	№	Расстояние, мм	№	Расстояние, мм
1	156,4	9	157,4	17	158,1
2	156,7	10	158,0	18	157,9
3	157,0	11	155,9	19	157,0
4	157,1	12	156,0	20	156,4
5	156,5	13	156,4	21	157,1
6	156,3	14	159,9	22	157,7
7	158,8	15	156,2	23	159,9
8	159,8	16	156,6	24	156,0
				25	156,4

Гистограмма (Т- поле допуска; ω -поле рассеяния)



Причины снижения качества

Блок причин	Перечень причин
1. Оборудование:	1.1 низкая точность оборудования; 1.2 погрешность технологической оснастки; 1.3 погрешность инструмента.
2. Используемые методы:	2.1 низкая адаптивность технологии; 2.2 низкая надежность технологии; 2.3 неудовлетворительные возможности используемой технологии.
Блок причин	Перечень причин
3. Информация:	3.1 ошибки в информации; 3.2 ошибки в передаче информации; 3.3 неполадки в носителях информации.
4. Сотрудники:	4.1 проблемы со здоровьем работника; 4.2 проблемы в компетентности работника; 4.3 низкая мотивация работника.
5. Используемое сырье:	5.1 низкий уровень исходного сырья (отсыревшая фанера, слишком хрупкая); 5.2 низкий уровень технологичности сырья; 5.3 низкий уровень сохраняемости сырья.

Метод попарных сравнений

	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	Σ
1.1		2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	21
1.2	0		0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0	8
1.3	1	2		2	1	1	1	1	0	2	1	2	1	2	1	18
2.1	0	2	0		0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	8
2.2	0	1	1	2		1	0	1	2	0	1	1	0	1	0	11
2.3	1	2	1	2	1		0	1	2	1	0	1	0	0	0	12
3.1	0	2	1	1	2	2		2	2	2	1	2	1	1	1	20
3.2	0	1	1	1	1	1	0		1	0	0	1	0	0	0	7
3.3	0	1	2	2	0	0	0	1		1	0	1	0	0	0	8
4.1	1	1	0	2	2	1	0	2	1		0	1	1	0	1	13
4.2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2		2	2	2	2	23
4.3	1	0	0	1	1	2	0	1	1	1	0		0	1	1	10
5.1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	0	2		2	2	20
5.2	0	1	0	1	1	2	1	2	2	2	0	1	0		1	14
5.3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1		18

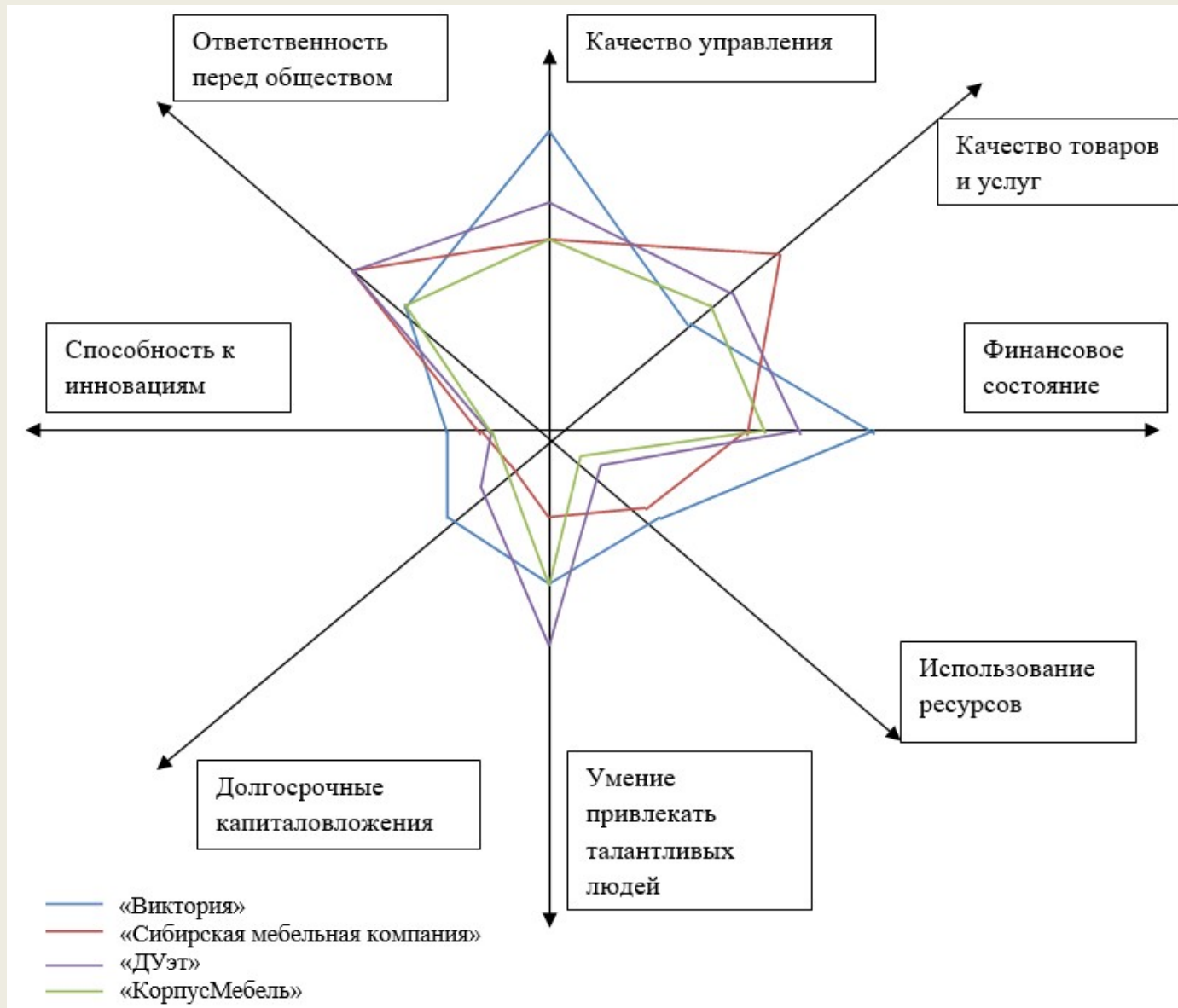
Оценка показателей уровня конкурентоспособности

№	Показатели	Весомость показателя (α_i)	«Виктория»		«Сибирская мебельная компания»		«Дуэт»		«КорпусМебель»	
			(β_{i1})	$\alpha_i^* \beta_{i1}$	(β_{i2})	$\alpha_i^* \beta_{i2}$	(β_{i3})	$\alpha_i^* \beta_{i3}$	(β_{i4})	$\alpha_i^* \beta_{i4}$
1	Качество управления	0,17	5	0,85	3	0,51	4	0,68	3	0,51
2	Качество товаров и услуг	0,15	3	0,45	5	0,75	4	0,6	4	0,6
3	Финансовое состояние	0,14	5	0,7	3	0,42	4	0,56	4	0,56
4	Использование ресурсов	0,08	5	0,4	4	0,32	3	0,24	3	0,24
5	Проведение рекламных мероприятий	0,10	4	0,4	3	0,3	5	0,5	4	0,4
6	Внедрение бонусных карт	0,07	5	0,35	3	0,21	3	0,21	3	0,21
7	Способность к инновациям	0,17	1	0,17	1	0,17	1	0,17	1	0,17
8	Ответственность	0,19	4	0,76	5	0,95	5	0,95	4	0,76

Расчет уровня конкурентоспособности

Наименование торгового предприятия	Расчет уровня конкурентоспособности	Уровень конкурентоспособ ности (КС), баллы
«Виктория»	$0,85+0,45+0,7+0,4+0,4+0,35+0,17+0,48$	3,8
«Сибирская мебельная компания»	$0,51+0,75+0,42+0,32+0,3+0,21+0,17+0,6$	3,28
«Дуэт»	$0,68+0,6+0,56+0,24+0,5+0,21+0,17+0,6$	3,56
«КорпусМебель»	$0,51+0,6+0,56+0,24+0,4+0,21+0,17+0,48$	3,17

Многоугольник конкурентоспособности исследования предприятия в сравнении с конкурентами



Рекомендации

1. Курсы повышения квалификации;
2. Введение специальной должности (качество сырья);
3. Постоянное техническое обслуживание оборудования.
Дополнительная оплата работникам;
4. Введение специальной должности (контроль электрического снабжения);
5. Обновление оборудования (покупка новых швейных машин);
6. Аренда помещений под склад.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!