

ВУЗ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:
«»

Выполнил:

Научный руководитель:

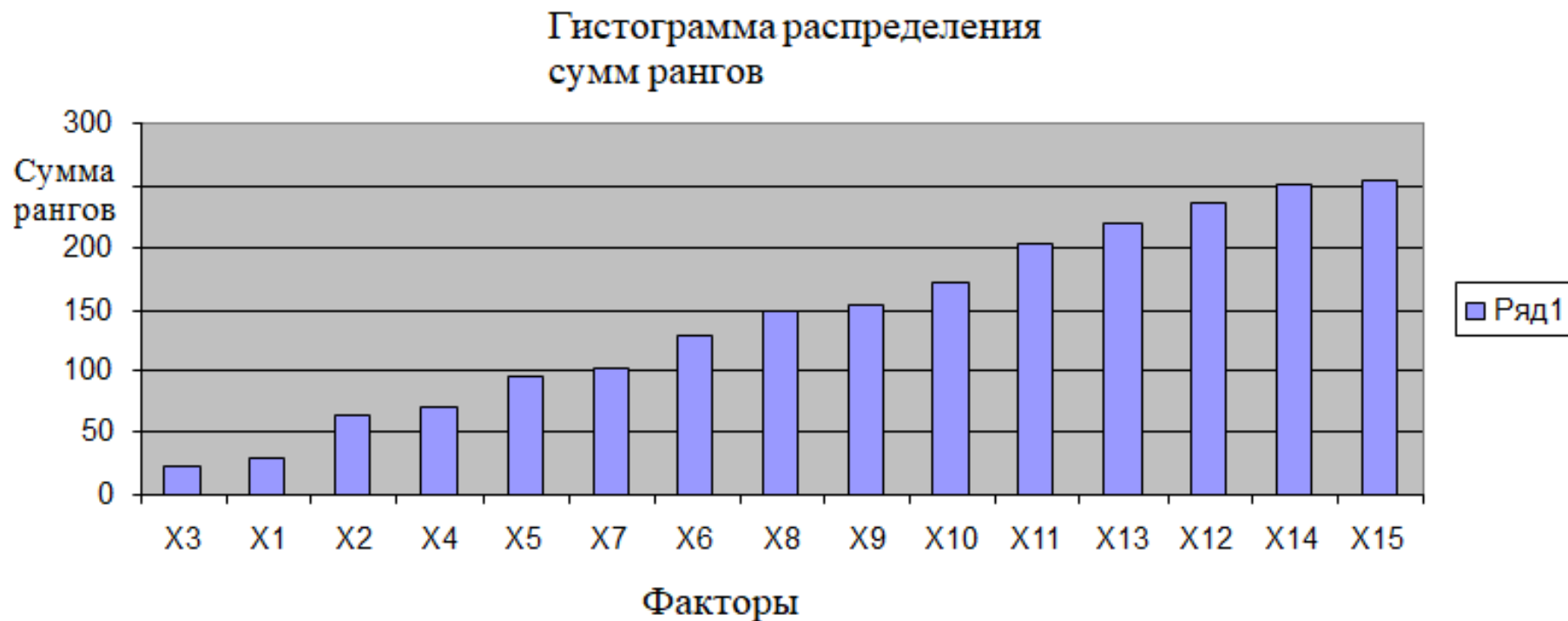
Цель и задачи

Цель – выбор и усовершенствование методов оценки качества работ на предприятиях дорожного хозяйства.

Задачи:

1. определение сущности и понятия терминов «качество», «качество работ», «качество дорожных работ»;
2. определение дорожных работ как объекта в управлении;
3. анализ опыта управления качеством в России и за границей;
4. анализ и выбор методов менеджмента качества;
5. анализ методов оценки качества дорожных работ на предприятиях дорожного хозяйства;
6. обоснование выбора показателей оценки качества дорожных работ на предприятиях дорожного хозяйства;
7. определение потребностей потребителей и характеристик дорожных работ;
8. усовершенствование методического подхода к развертыванию функции качества;
9. приспособление структуризации функции качества по дорожным работам;
10. стимулирование труда персонала на основе оценки качества дорожных работ.

Гистограмма распределения сумм рангов



Полигон распределения сумм рангов



Влияние значимости отобранных критериев на надежность

Количество опрашиваемых специалистов, m	Число критериев, n		Коэффициент конкордации, W	Критерий Пирсона, χ^2	
				Расчетный	Табличный
18	15	86086	0,948	239,13	28,9

Алгоритм структурирования функции качества работ

Определение требований и пожеланий потребителя



Ранжирование потребительских требований



Разработка инженерных характеристик продукции



Вычисление зависимостей потребительских требований и инженерных характеристик



Построение «крыши»



Определяются весовые характеристики инженерных черт с учетом рейтинга значимости потребительских требований



Производится учет технических ограничений



Влияние конкурентов

Алгоритм структурирования функции качества дорожных работ

Определение требований и пожеланий потребителя



Ранжирование потребительских требований



Разработка инженерных характеристик продукции



Вычисление зависимостей потребительских требований и инженерных характеристик



Построение «крыши»



Определяются весовые характеристики инженерных черт с учетом рейтинга значимости потребительских требований



Влияние конкурентов

Матрица структурирования функции качества дорожных работ

Спрос	Спрос с позиции потребителя	↓	•	•	•	↑	Оценка конкурентов
		Характеристики					
		Собственность перевозок	Качество перевозок	Скорость движения	Безопасность движения	Стабильность перевозок	
Скорость движения	3	Δ		⊙			
Непрерывность	4			○		⊙	
Удобство и безопасность движения	5		○		⊙		
Пропускная способность и уровень нагрузки	4	⊙			○		
Допустимые габариты	3	Δ	⊙				
Уровень дорожного сервиса	3		○			Δ	
Цели (требуемые значения параметра качества)		min	100 %	120 км/год	100 %	выс-ая	- Конкурент А - Наш продукт - Конкурент В
Абсолютные значения		42	51	39	39	36	
Относительные значения, %		20,3	24,7	18,8	18,8	17,39	
Оценка конкурентов							

Классификация показателей качества по разным критериям

Критерии	Показатели
Число характеризованных свойств	Единичные, комплексные, интегральные
Степень охвата категории	Базовые, относительные
Характеристические свойства	1. Назначение (классификационное, функциональное, состава и структуры). 2. Экономное использование ресурсов. 3. Надежность (безотказность, долговечность, сохранность, ремонтпригодность). 4. Эргономические (гигиенические, физиологические, психофизиологические, психологические). 5. Эстетические. 6. Технологичность. 7. Транспортабельность. 8. Стандартизации и унификации. 9. Патентно-правовые. 10. Экологические. 11. Безопасности
Способ выражения	Натуральные, стоимостные, в процентах
Стадия определения	Прогнозируемые, проектные, производственные, товарооборота, утилизации или уничтожения

Номенклатура показателей оценки продукции

1. Совокупное качество дорожных работ на предприятиях



2. Комплексные показатели качества работ

Продукция "А"	Продукция "Б"	Продукция "В"	Продукция «Г»
---------------	---------------	---------------	---------------



3. Интегральные показатели качества работ

3.1 Назначение	3.2 Эстетичность	3.3 Надежности	3.4 Эргономичность	3.5 Технологи
-------------------	---------------------	-------------------	-----------------------	------------------



4. Групповые показатели качества работ

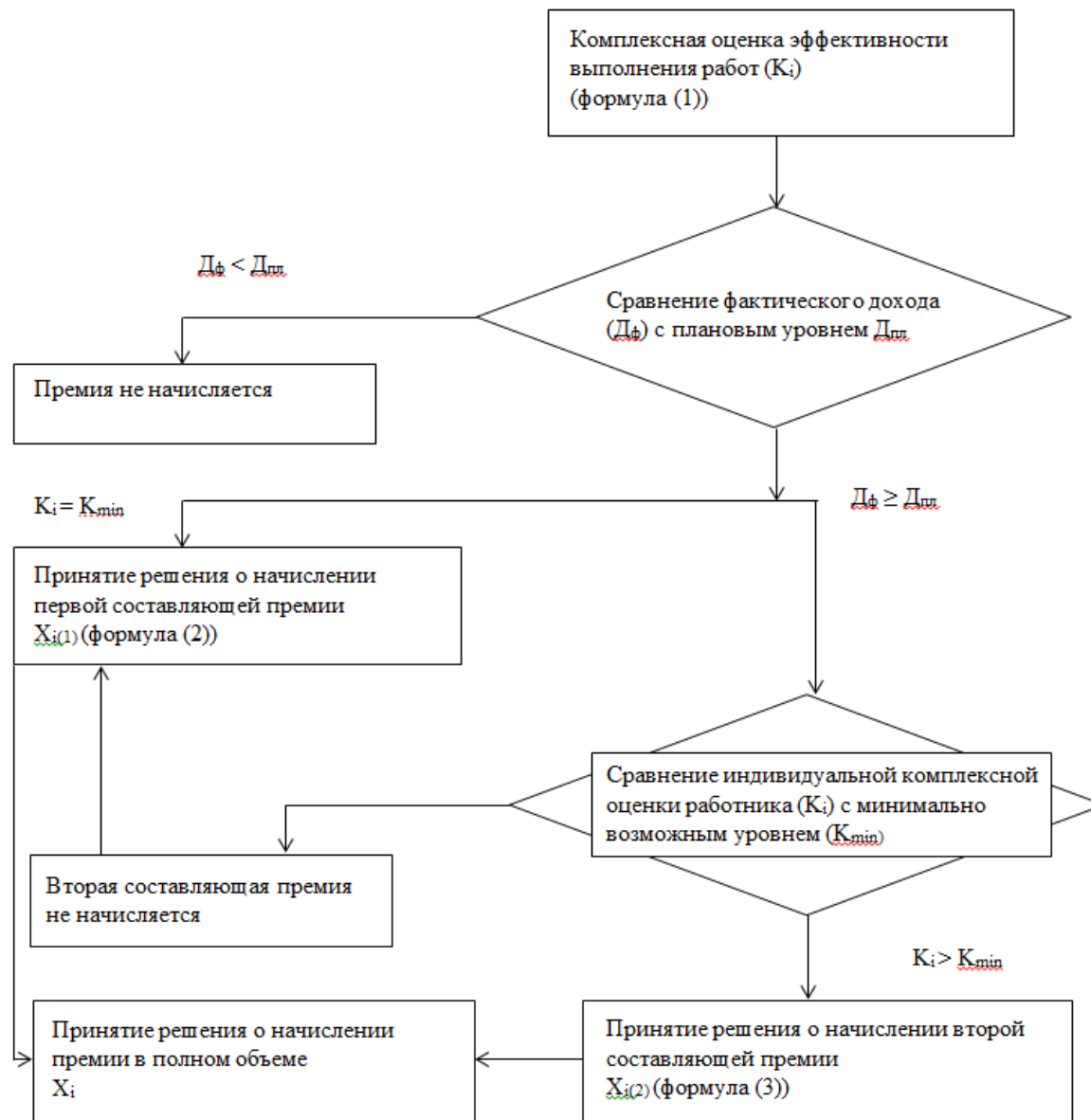
4.1 Безотказность	4.2 Долговечность	4.3 Хранимость	4.3 Ремонтопригодность
-------------------	----------------------	----------------	---------------------------



5. Единичные показатели качества работ

5.1 Вероятность безотказной работы	5.2 Интенсивность отказов	5.3 Средняя выработка до первого отказа
---------------------------------------	------------------------------	--

Алгоритм принятия решения о премировании работников предприятия



Факторы оценки результатов труда персонала

Категории
персонала

Качество работ

Сложность труда

Производительность труда

Своевременность выполнения работ

Уровень механизации

Совмещение профессий

Образовательный и квалификационный
уровень

Заключение

- Существующая методика структурирования функции качества была адаптирована к условиям хозяйствования дорожного хозяйства путем подбора требований потребителя и характеристик, которыми она должна обладать, в алгоритм структурирования функции качества дорожных работ было включено 7 этапов, потому что учет технических ограничений не учитывается при выполнении дорожных работ.
- Произведено структурирование функции качества дорожных работ. Использование метода структурирования функции качества работ в дорожном хозяйстве по адаптированной к условиям функционирования отрасли методике позволит обеспечить качество дорожных работ по потребительским требованиям.
- Обоснованы показатели оценки качества дорожных работ в дорожном хозяйстве. Для оценки свойства практически измеренные характеристики сопоставляются с базовыми. Совокупность базовых характеристик описывает лучший уровень свойства работ на данный период времени. При оптимальных значениях показателей качества достигается максимальный эффект от эксплуатации работ при заданных затратах на ее производство и эксплуатацию. Определение оптимальных значений показателей качества имеет смысл, если установлены критерии оптимизации и ограничения.
- Проанализировано стимулирование труда персонала на основе оценки качества дорожных работ. В факторно-критериальной модели оценки трудовой деятельности персонала наиболее важным критерием определена оценка качества. Таким образом, поиск путей достижения высоких результатов деятельности должен стать постоянным, регулируемым процессом, базирующимся на выявлении новых возможностей производства и введенных в действие резервов.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!