

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный
технический университет»

Кафедра экономики и управления на предприятии
машиностроения

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к изучению дисциплины, выполнению самостоятельной и кон-
трольной работы по дисциплине
«Управление качеством»
для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент»
(все профили) заочной формы обучения



Воронеж 2018

УДК 657 (075.8)
ББК 65.052.9(2)2я7

Составители: д-р экон. наук, проф. И.В. Каблашова
канд. экон. наук, доц. И.В. Логунова

Методические указания к изучению дисциплины, выполнению самостоятельной и контрольной работы по дисциплине «Управление качеством» для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент» (все профили) заочной формы обучения / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост. И.В. Каблашова, И.В. Логунова. Воронеж, 2018. 52 с.

Методические указания предназначены для выполнения самостоятельной и контрольной работы по дисциплине «Управление качеством».

Методические указания подготовлены в электронном виде и содержатся в файле МУконтрУК2018. pdf.

Табл. 7. Библиогр.: 5 назв.

УДК 657 (075.8)
ББК 65.052.9(2)2я7

Рецензент канд. экон. наук, доц. Н.Л. Володина

*Издается по решению учебно–методического совета
Воронежского государственного технического университета*

© ФГБОУ ВО «Воронежский
государственный технический
университет, 2018

ВВЕДЕНИЕ

Цель изучения дисциплины «Управление качеством» состоит в формировании у студентов комплекса знаний в области теоретических основ управления качеством и умений практического управления качеством процессов и всех видов производственной деятельности предприятия в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9000 и системы тотального менеджмента качества (концепция TQM).

Задачами дисциплины являются:

- дать теоретические знания принципов современной концепции тотального управления качеством процессов производства;
- научить использовать показатели и методы оценки уровня качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО;
- дать практические рекомендации по выбору и обоснованию эффективных решений в области управления и улучшения качества процессов производства;
- ознакомить с алгоритмом сертификации продукции и системы менеджмента качества;
- сформировать знания и навыки по обеспечению условий для эффективного функционирования системы управления качеством процессов производства;
- ознакомить с методикой выбора поставщиков и с основными нормативными документами в области управления качеством процессов производства.

Результатом освоения дисциплины для профиля «Производственный менеджмент» являются следующие профессиональные вузовские компетенции:

ПВК-1 способность применять знание технологии машиностроения и стандартов обеспечения качества при принятии организационно-управленческих решений и разработке организационно-технических мероприятий по реализации проектов развития производства;

ПВК-2 способность осуществлять анализ деятельности производственной системы предприятия и разрабатывать мероприятия по совершенствованию процессов производства и управления.

Результатом освоения дисциплины для профиля «Логистика и управление цепями поставок» является профессиональная компетенция ПК-3 - владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.

Основными разделами дисциплины являются: сущность и содержание управления качеством процессов; содержание концепции всеобщего управления качеством в теориях гурю качества; современные методики и модели оценки системы всеобщего управления качеством.

Методические указания включают рекомендации по изучению дисциплины, по выполнению контрольной и самостоятельной работы, а также перечень рекомендуемой литературы и вопросы к зачету.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Содержание разделов дисциплины «Управление качеством»

Раздел 1. Сущность и содержание управления качеством.

Тема 1. Введение. Философия качества. Качество – как объект управления. Предмет и задачи дисциплины. Сущность и значение термина «качество». Эволюция понятия и содержания качества. Методы оценки качества. Процессный и системный подходы к управлению качеством. Принципы международного подхода к управлению качеством.

Самостоятельное изучение. Характеристика элементов петли качества. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством. Классификация и содержание методов управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации.

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Сущность и значения термина «качество».
2. Характеристика принципов управления качеством.
3. Характеристика элементов системы управления качеством.
4. Модель системы управления и обеспечения качества процессов.
5. Механизм управления качеством.
6. Классификация и области применения показателей качества.
7. Методы оценки уровня качества продукции, условия их применения.
8. Факторы и основные направления работ по обеспечению качества на этапах жизненного цикла продукции.
9. Сущность интегрального и комплексного показателей оценки уровня качества.

Тема 2. Развитие систем управления качеством процессов и продукции.

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Общая методология и области управления качеством.
2. Обобщение теоретических подходов к управлению качеством.
3. Эволюция системного подхода к управлению качеством.
4. Организационные принципы управления качеством.
5. Принципиальные положения современной концепции управления качеством.
6. Сравнительная характеристика систем качества: БИП, СБТ, НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП.
7. Установите последовательность этапов развития систем управления качеством.
8. Какими достоинствами и недостатками обладала комплексная система управления качеством?
9. Определите место системы управления качеством в системе управления предприятием.

Раздел 2. Содержание концепции всеобщего управления качеством в теориях гуру качества.

Тема 3. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Методология системы TQM. Содержание Единой Европейской концепции по качеству. Характеристика модульного подхода к доказательству соответствия требованиям международной системы стандартов. Закон передачи ответственности за качество. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM». Сущность процессного подхода к управлению качеством.

Самостоятельное изучение. Основные идеи Единой Европейской концепции по качеству. Содержание методов управления качеством Э. Деминга. Этапы цикла «PDCA». Проблемы внедрения всеобщей ответственности за качество на предприятиях.

Тема 4. Методологические подходы и методы тотального управления качеством.

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Содержание методологии TQM.
2. Принципы системы тотального управления качеством.
3. Особенности процессного подхода к управлению качеством.
4. Характеристика управления качеством процессов и продукции
5. Практическая квалиметрия в системе качества.
6. Методы оценки качества и конкурентоспособности продукции.
7. Какие методы применяются для расчета численных значений показателей качества?
8. Каковы методы и цели определения коэффициентов весомости, используемых при расчете показателей качества?

Тема 5. Исследование систем управления качеством

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Положения по стандартизации систем управления качеством.
2. Признаки классификации стандартов ИСО 9000.
3. Модели управления качеством в соответствии с разными версиями стандартов ИСО 9000.
4. Классификация документации, регламентирующей процессы управления качеством.
5. Сущность интеграции процессов в системе управления качеством.
6. Информационное обеспечение процессов управления качеством.
7. Организация непрерывного улучшения качества процессов и продукции.
8. Назовите различия в моделях Европейской и Российской премий по качеству.
9. Чем была вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серии 9000 на системы качества?
10. Опишите структуру международных стандартов ИСО серии 9000.

Тема 6. Моделирование и управление внедрением системы менеджмента качества

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Обоснование и выбор модели системы качества.
2. Этапы разработки и внедрения системы качества.
3. Составление матрицы ответственности за качество.
4. Составление и утверждение политики по качеству.
5. Подготовка системы качества к сертификации.
6. Структуризация и реструктуризация системы качества.
7. Этапы перестройки действующей системы качества.
8. Охарактеризуйте принципы построения системы качества.
9. Роль работников предприятия в разработке документации.
10. Организация обучения работников в рамках системы качества.

Раздел 3 Современные методики и модели оценки системы всеобщего управления качеством.

Тема 7. Характеристика международных стандартов по управлению качеством МС ИСО серии 9000. Структура пирамиды стандартов, характеристика содержания стандартов разных уровней. Сравнение подходов к управлению качеством. Развитие моделей системы управления качеством. Элементы стандарта ИСО 9001:2008. Иерархия документов, составляющие политики по качеству. Элементы стандарта ИСО 9000:2015. Содержание стандарта МС ИСО 22301:2012.

Самостоятельное изучение. Содержание руководства по качеству, методологических инструкций, рабочих и контрольных инструкций. Управление документацией: внесение изменений, изъятие, архивирование и замена новой. Переход к интегрированному управлению качеством.

Тема 8. Экономические методы управления качеством
Вопросы для самостоятельно подготовки

1. Подходы к классификации затрат на управление качеством.
2. Методы измерения затрат на качество.

3. Методы анализа и учета затрат на качество.
4. Этапы управления затратами на качество.
5. Экономическое значение показателя «затраты на качество».
6. Состав затрат на обеспечение качества процессов.
7. Классификация затрат на обеспечение качества продукции
8. Документальное оформление результатов оценки затрат на обеспечение качества продукции.
9. Информационная база для анализа затрат на обеспечение качества.
10. Методы анализа и оценки затрат на обеспечение качества.
11. Организация процедуры оценивания затрат на обеспечение качества процессов производства.

Тема 9. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Понятие конкурентоспособности продукции, методы оценки.
2. Формирование конкурентной стратегии предприятия с учетом требований к качеству продукции.
3. Система управления конкурентоспособностью предприятия.
4. Влияния качества на конкурентные преимущества предприятия.
5. Классификация факторов, влияющих на качество и конкурентоспособность продукции и процессов ее производства.
6. Влияние уровня качества на формирование спроса на продукцию.
7. Оценка конкурентоспособности продукции
8. Основные тенденции развития управления качеством для обеспечения конкурентоспособности продукции

1.2 Вопросы для самостоятельного изучения по темам дисциплины

Тема 1 Философия качества. Качество – как объект управления

1. Характеристика элементов петли качества.
2. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством.
3. Классификация и содержание методов управления качеством.
4. Развитие системного подхода к управлению качеством.
5. Организационные принципы теорий гуру качества.
6. Принципы международного подхода к управлению качеством процессов производства.

Тема 2. Характеристика международных стандартов по управлению качеством МС ИСО серии 9000

1. Закон передачи ответственности за качество.
2. Элементы системы тотального менеджмента качества «TQM».
3. Содержание документации по системе качества.
4. Управление документацией.
5. Переход к интегрированному управлению качеством.
6. Содержание методов управления качеством Э. Деминга.
7. Этапы цикла «PDCA».
8. Проблемы внедрения всеобщей ответственности за качество на предприятиях.

Тема 3. Методы контроля, оценки качества процессов и оценки функционирования системы качества

1. Модель управления непрерывным совершенствованием бизнеса.
2. Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон.
3. Международная практика сертификации системы управления качеством

4. Характеристика простых и сложных статистических методов.
5. Порядок учета и анализа брака в производстве и рекламаций.
6. Понятие «рабочее пространство».
7. Стандарты по статистическому приемочному контролю.
8. Развертывание функции управления затратами на обеспечение качества процессов и продукции.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1 Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа выполняется студентом на основе самостоятельного изучения литературы по дисциплине «Управление качеством» и результатов анализа практического состояния отдельных аспектов управления качеством на примере конкретных предприятий. В качестве примера может выступать предприятие, на котором работает студент, или предприятие, информация о деятельности которого приведена в периодической печати или сети Интернет.

Контрольная работа выполняется по вариантам.

Студенты заочной формы обучения получают задание на контрольную работу на установочных лекциях у преподавателя по списку группы, т.е. номер варианта соответствует порядковому номеру в списке студентов.

При выборе варианта контрольной работы также можно ориентироваться на последние цифры номера зачетной книжки, принимая во внимание, что всего 10 вариантов выполнения контрольной работы.

При выполнении контрольной работы студент должен придерживаться следующей структуры:

1. титульный лист,
2. лист задания на контрольную работу,
3. лист замечаний рецензента,
4. содержание,
5. теоретическая часть,
6. расчетная часть,
7. творческое задание
8. список литературы,
9. приложения (при необходимости).

Титульный лист является первой страницей контрольной работы. Образец его оформления приведен в приложении 1.

Второй страницей контрольной работы является лист задания, оформление которого представлено в приложении 2.

Лист замечаний рецензента представляет собой дополнительный лист, предназначенный для замечаний руководителя в процессе проверки контрольной работы.

В содержании указываются все заголовки работы с номерами страниц, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте контрольной работы.

Основными разделами контрольной работы являются:

1. теоретическая часть: рассмотрение теоретических вопросов по темам дисциплины;
2. расчетная часть: решение задач;
3. творческое задание – анализ конкретной ситуации и ответы на вопросы.

Методические указания по выполнению указанных разделов и варианты контрольной работы приведены ниже. Указанные элементы контрольной работы являются обязательными. При отсутствии хотя бы одной из частей контрольная работа не может быть зачтена.

Список литературы должен содержать только те источники, которые действительно были использованы в процессе выполнения контрольной работы. Список литературы должен содержать минимум десять источников последних трех-пяти лет, включая периодическую печать и сайты Интернет.

Приложения приводятся при необходимости и содержат дополнительные и вспомогательные материалы, иллюстрирующие текст основной части работы. Это могут быть схемы, рисунки, таблицы, которые не нашли отражения в основной части работы.

Объем контрольной работы должен быть не менее 25 страниц печатного текста, включать все указанные разделы.

Студенты заочной формы обучения, не сдавшие контрольную работу до начала сессии, к зачету не допускаются.

2.2 Варианты выполнения контрольной работы

2.2.1 Перечень теоретических вопросов (теоретическая часть)

Вариант 1

1. В обобщенном виде объясните сущность философии управления качеством Э. Деминга. Что понимается под циклом Деминга и каковы его этапы?

2. Что понимается под концепцией «Шесть сигм»? Опишите ее практическое применение в системе управления качеством бизнес-процессов. Как концепция связана с повышением рентабельности производства?

3. Раскройте содержание элементов стандарта ИО 9000:2000. Какие направления деятельности ведутся службой (отделом) качества на предприятии?

Вариант 2

1. Опишите эволюцию системного подхода к управлению качеством. В чем заключается системный подход к управлению качеством, и на каких принципах он базируется?

2. Сравните различные определения качества и сформулируйте свое понятие. Что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций?

3. Сравните модель оценки М. Болдриджа и модель делового совершенствования EFQM. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?

Вариант 3

1. Опишите основные положения Единой Европейской концепции по качеству. Что понимается под «глобальным подходом» при формировании политики ЕС в области оценки ответственности?

2. Сравните различные подходы к оценке качества. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии.

3. Опишите принципы организации командной работы. Какова роль команд в повышении качества работы предпри-

ятия? Примените философию кайдзена для решения проблем мотивации персонала за участие в командах.

Вариант 4

1. Назовите основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции. Какие факторы определяют конкурентоспособность предприятия?

2. Раскройте содержание элементов и принципов системы тотального управления качеством. Как данные принципы сочетаются с теорией Деминга?

3. Сравните различные методы классификации затрат на качество и раскройте их содержание. Какая роль отводится финансовым методам в ИСО 9000 и почему?

Вариант 5

1. Раскройте содержание закона передачи ответственности за качество, используя конкретные примеры. Какие меры ответственности изготовителя (продавца, потребителя) за нарушение качества товара предусмотрены законодательством РФ?

2. Опишите содержание и преимущества процессного подхода к управлению качеством. Что понимается под интегрированной системой менеджмента качества?

3. Дайте сравнительную характеристику статистических методов. Какова роль причинно-следственной диаграммы Исикавы и диаграммы Парето в управлении качеством?

Вариант 6

1. Раскройте содержание мониторинга процессов в системе качества. Какие виды аудита проводятся в рамках системы менеджмента качества, и каково их содержание?:

2. Какова цель концепции BSC? Охарактеризуйте ее составляющие. Назовите принципы построения сбалансированной системы показателей. Почему концепцию BSC называют инструментом стратегического управления качеством?

3. Охарактеризуйте семь инструментов управления качеством процессов. В чем заключается сущность и преимущества использования CALS – технологий?

Вариант 7

1. Постройте и опишите алгоритм оценки конкурентоспособности продукции. Какова роль маркетинга и бенчмаркетинга в управлении качеством и конкурентоспособностью?

2. Раскройте содержание принципов теории Джурана, выделите отличие от теории Деминга. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества?

3. Опишите этапы проектирования процессно-ориентированной системы менеджмента качества. Какие виды документов системы менеджмента качества рекомендованы стандартами ИСО 9000?

Вариант 8

1. Раскройте содержание стандартов ИСО серии 14000 и их роль в создании системы экологического менеджмента на предприятии. Назовите основные стандарты в области менеджмента качества.

2. Раскройте принципы теории А.Фейгенбаума. Какова ее роль в формировании системного подхода к управлению качеством? Какое место занимает контроль в модели А.Фейгенбаума?

3. Используя конкретные примеры, опишите проблемы предприятий при применении процессного подхода. В чем отличие функционального подхода от процессного?

Вариант 9

1. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения в известных теориях менеджмента качества и в стандарте ИСО 9004: 2001. В чем отличие принципа постоянного улучшения от делового совершенствования?

2. Охарактеризуйте принципы и этапы сертификации систем менеджмента качества. Какие схемы используются при сертификации? Назовите обязательные реквизиты сертификата соответствия.

3. Какова связь между системой TQM и стандартами ИСО 9000? Охарактеризуйте основные принципы концепции Всеобщего менеджмента качества?

Вариант 10

1. Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП). Какие положения данных систем соответствуют современной философии качества?

2. Что понимается под техническим регламентом? Назовите виды технических регламентов и их основные характеристики. Опишите содержание закона о техническом регулировании.

3. Какие методы используются для оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества? Определите их достоинства и недостатки.

2.2.2 Варианты расчетных заданий и методика их выполнения (часть 2)

При решении задач необходимо учитывать, что значения показателей по вариантам контрольных заданий корректируются на следующие коэффициенты: вариант 1 - 1,1; вариант 2 - 1,2; вариант 3 - 1,3; вариант 4 - 1,4; вариант 5 - 1,5; вариант 6 - 1,6; вариант 7 - 1,7; вариант 8 - 1,8; вариант 9 - 1,0; вариант 10 - 1.

1. Расчет показателей при оценке уровня качества продукции

Интегральный показатель качества рассчитывается путем соотношения суммарного потребительского эффекта суммарных затрат на производство и обеспечение качества:

$$J_{\text{кп}} = \frac{\mathcal{E}_{\text{пт}}}{3_{\text{пр}} + 3_{\text{ок}}}, \quad (1)$$

где $\mathcal{E}_{\text{пт}}$ - суммарный потребительский эффект;

$3_{\text{пр}}$ - затраты на разработку и создание изделия;

$3_{\text{ок}}$ - затраты на контроль и обеспечение качества;

$3_{\text{эк}}$ - затраты на эксплуатацию (потребление).

Комплексный показатель качества рассчитывается на основе единичных относительных показателей и коэффициентов их весомости (значимости):

$$J_{\text{кп}} = \frac{\sum_1^n \cdot q_i^{\text{н}} \cdot \beta_i}{\sum_1^n \cdot q_i^{\delta} \cdot \beta_i}, \quad (2)$$

где $q_i^{\text{н}}$ (q_i^{δ})- значение единичных показателей новой (базовой) продукции;

β_i - коэффициент весомости единичных показателей;

n - число единичных показателей.

Коэффициенты весомости определяются экспертным путем или задаются.

2. Расчет показателей для оценки уровня конкурентоспособности.

Уровень конкурентоспособности определяется через величину потребительского эффекта (экономия на эксплуатационных затратах) и цен потребления сравниваемых изделий.

Обобщающий показатель уровня качества продукции определяется:

$$J_{\text{кк}} = \frac{\mathcal{E}_{\text{потр}}}{\Pi_{\text{потр}}^{\text{н(а)}}}, \quad (3)$$

где $\mathcal{E}_{\text{потр}}$ – экономия на эксплуатационных затратах (потребительский эффект);

$\Pi_{\text{потр}}^{\text{н(а)}}$ – цена потребления сравниваемой продукции: новой (конкурентов) и аналога (базовой).

Цена потребления включает цену продажи и сумму затрат на применение изделия у потребителя:

$$\Pi_{\text{потр}} = \Pi_{\text{пр}} + \mathcal{Z}_{\text{эк}} \cdot T_{\text{сл}}^{\text{н}} + \mathcal{Z}_{\text{стр}} \cdot T_{\text{сл}}^{\text{н}} + \mathcal{Z}_{\text{ут}}, \quad (4)$$

где $T_{\text{сл}}^{\text{н}}$ - нормативный (гарантийный) срок службы;

$\mathcal{Z}_{\text{эк}}$ – затраты на эксплуатацию (применение);

$\mathcal{Z}_{\text{стр}}$ – затраты на страхование;

$\mathcal{Z}_{\text{ут}}$ – затраты на утилизацию (изъятие) изделия.

Оптимальный уровень конкурентоспособности равен 1 (или 100 по международному подходу).

Интегральный уровень конкурентоспособности рассчитывается путем произведения коэффициентов, учитывающих конструктивно-технические, экономические и эксплуатационные параметры изделия:

$$J_{\text{кc}} = k_{\text{фв}} \cdot k_{\text{н}} \cdot k_{\text{ст}} \cdot k_{\text{ц}}, \quad (5)$$

где $k_{\text{фв}}$ - коэффициент функциональных возможностей;

$k_{\text{ст}}$ - коэффициент стандартности конструкции;

$k_{\text{н}}$ - коэффициент новизны (уникальности) изделия;

$k_{\text{ц}}$ - коэффициент экономичности изделия в процессе эксплуатации.

Международный подход к оценке уровня конкурентоспособности основан на индексном подходе:

$$J_{\text{кc}} = \frac{I_{\text{тп}}}{I_{\text{эк}}}, \quad (6)$$

где $I_{\text{тп}}$ – индекс технических параметров рассчитывается как среднеарифметический средневзвешенный уровень качества (формула 2);

$I_{\text{эк}}$ – индекс экономических параметров (рассчитывается как соотношение цен потребления сравниваемых изделий):

$$I_{\text{эк}} = \frac{\Pi_{\text{потр}}^{\text{н}}}{\Pi_{\text{потр}}^{\text{а}}}, \quad (7)$$

Задача 1. Определите абсолютный и относительный размер брака, абсолютный и относительный размер потерь от брака, а также фактическое отклонение потерь от брака по сравнению с плановыми по следующим исходным данным:

производственная себестоимость валовой (товарной) продукции предприятия - 200 млн. руб.;

себестоимость полностью забракованной продукции - 15 млн. руб.;

затраты на устранение дефектов по исправимому браку - 2 млн. руб.;

стоимость реализованной продукции с неисправимым браком по цене использования - 1,5 млн. руб.;

сумма, удержанная с лиц-виновников брака, - 3 млн. руб.;

стоимость планируемых потерь от забракованной продукции - 4 млн. руб.

Задача 2. Рассчитать интегральный уровень качества. По результатам расчетов выбрать наиболее качественное изделие. Исходные данные приведены в таблице 1.

Таблица 1

Экономические показатели качества по изделиям

Наименование показателя	Значение показателя по изделиям				
	базовое	1	2	3	4
1. Годовая производительность при отсутствии простоев и потерь рабочего времени, тыс. шт.	20	25	19	22	21
2. Процент потерь рабочего времени, %	3	4	5	4	6
3. Стоимость оборудования	300	650	500	900	450
4. Норма амортизации, %	8	11	12	6	9
5. Удельные затраты на эксплуатацию	40	45	41	35	48
6. Период эксплуатации, лет	4	3	5	4	3

Задача 3. Используя экономический метод расчета, оценить конкурентоспособность изделий. Выбрать изделие, обладающее большими конкурентными преимуществами путем анализа трех условий (табл.2). Определить мероприятия по по-

вышению конкурентоспособности продукции, производства, предприятия.

Таблица 2

Показатели оценки конкурентоспособности

Наименование показателя	Значение показателя по изделиям					
	аналог	1	2	3	4	5
1. Первоначальная стоимость изделия	150	200	250	280	220	180
2. Годовой фонд времени работы, час.	2070	1980	1960	2040	2080	2050
3. Часовые эксплуатационные издержки	24	25	21	23	25	28
4. Затраты на монтаж и наладку, %	5	8	7	10	8	6
5. Расходы на утилизацию, %	20	15	10	15	15	10
6. Нормативный срок службы, лет	10	15	8	12	10	10

Задача 4. Произведите расчет уровня конкурентоспособности с применением индексного метода. По индексу технических параметров оцените комплексный уровень качества продукции.

Таблица 3

Технические показатели сравниваемых изделий

Показатели	Новое	Базовое	β_v
1	2	3	0,3
1. КПД, %	31	27	0,4
2. Коэффициент мощности, Вт	0,93	0,86	0,2
3. Масса двигателя на единицу мощности, кг/Вт	0,183	0,183	0,1
4. Уровень звука, дБ	27	32	0,5
5. Уровень вибрации	0,45	1,1	0,4
6. Срок службы, лет	2,5	6,0	0,3
7. Уровень магнитных полей	2,5	2,0	0,2
8. Трудоемкость, ч	30	50	0,5

Таблица 4

Экономические показатели

Показатели	Базовое	Проект
1. Годовая производительность без простоев, тыс. шт.	20	25
2. Время простоев, %	3	6
3. Стоимость изделия, т.р.	200	180
4. Норма амортизации, %	5	7
5. Удельные эксплуатационные затраты, р./шт.	40	45
6. Срок службы, лет	8	9

Задача 5. На основе анализа диаграммы Парето выявить причину брака, требующую немедленного устранения. Рассчитать индексы брака по видам, построить кривую Лоренса. Данные о браке в производстве приведены в таблице 5.

Этапы построения диаграммы Парето:

1. Анализ данных о браке: количество случаев, сумма потерь, удельный вес брака по видам.

2. Виды брака располагают в порядке убывания сумм потерь, так чтобы в конце стояли виды, соответствующие меньшим потерям.

3. Строится столбиковый график, вертикальная сторона столбика соответствует величине потери от данного вида (основания всех столбцов равны) и строим кривую кумулятивной

суммы, так называемую кривую Лоренца. На правой стороне графика откладывают значение кумулятивного процента, полученный график называется диаграммой Парето.

4. По оси абсцисс откладывают виды брака, а по оси ординат – сумму потерь.

5. Подсчитывают накопленную сумму, ее принимают за 100%.

Таблица 5

Данные о браке в производстве

Вид брака	Количество случаев брака	Потери от брака в денежном выражении, тыс. р.	Потери от брака, %	Удельный вес брака, %	Кумулятивный процент потерь от брака, %
1. Боковые трещины	140	5,4			
2. Шелушение краски	3400	3,7			
3. Коробление	900	62,0			
4. Грязная поверхность	1320	4,5			
5. Трещины поверхности	820	10,0			
6. Боковой изгиб	420	30,0			
7. Прочие причины	600	10,2			
Итого					

2.2.3 Ситуации для анализа (часть 3)

Вариант 1. Составьте матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев премии Болдриджа, а в четырех колонках представлен уровень зрело-

сти организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые, как вы ожидаете, можно найти у компании по каждой из четырех составляющих, перечисленных выше, для категории, входящей в критерий.

Вопросы:

1. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?
2. Какие критерии используются в модели М. Болдриджа?

Вариант 2. Поставщик электрических компонентов для промышленных и бытовых приборов в своем офисе продаж использует командный подход. Торговые представители входят в две команды: одна получает заработную плату, а вторая - комиссионные. Это сделано для того, чтобы не дублировать ряд работ и укладываться в смету. Торговые представители должны помогать друг другу заключать контракты и выполнять их. Однако ведущий инженер по продажам заметил, что командам трудно решать свои задачи в офисе для продаж. По-видимому, сотрудники больше ориентируются на индивидуальные показатели и привыкли конкурировать друг с другом, чтобы добиться общего признания.

Команды, созданные в небольшой радиостанции, работают успешно. Здесь команда по продажам состоит из пяти сотрудников, каждый из которых отвечает за взаимодействия с рядом клиентов, размещающих рекламу. Команда самоуправляема, она сама устанавливает цели на каждую неделю и на год. Каждую неделю члены команды встречаются, чтобы обсудить общую динамику и любые проблемы, которые у них

могут возникнуть с клиентами. Никаких отчетов не требуется. Они все имеют полномочия принимать решения, идущие на пользу станции. Одобрение начальства требуется только по вопросам, которые очень сильно влияют на бизнес. Когда команды добиваются цели, все ее члены получают бонус.

Вопросы:

1. Каковы преимущества и недостатки использования команд для продаж?
2. Какие различия существуют у указанных двух организаций при их подходах к командной работе?
3. Как эти различия влияют на эффективность работы команд?

Вариант 3. Шесть сигм создают основу для реализации системы всеобщего качества. Во многих отношениях «Шесть сигм» — это реализация множества фундаментальных концепций, относящихся к управлению всеобщим качеством, прежде всего интеграции человеческих и процессных элементов в ходе совершенствования. К человеческим аспектам относятся понимание срочности действий, сфокусированность на результатах и потребителях, командные процессы, изменение культуры. В число процессных элементов входят использование приемов управления процессами, анализ отклонений, применение статистических методов, подход, жестко ориентированный на решение проблем, и управление на основе фактов. Однако «Шесть сигм» нельзя считать просто новой комбинацией прежних подходов к качеству и традиционных концепций всеобщего качества.

Вопросы:

1. Выделите несколько черт, отличающих метод «Шесть сигм» от всех остальных методов управления качеством.
2. Укажите связь данного метода со статистическими методами.

Вариант 4. Для организаций, решивших добиваться всеобщего качества, изменения — образ жизни. Организационные

изменения необходимы для внедрения всеобщего качества и согласованного выполнения последующих действий. На первоначальном этапе эти усилия должны быть направлены на первые изменения культуры организации. Пока в основе культуры не лежат удовлетворение потребителей, постоянное совершенствование и командная работа, всеобщее качество останется всего лишь «еще одной из программ менеджеров». И действительно, как свидетельствуют факты, именно это часто становится основной причиной неудачной реализации многих инициатив в области всеобщего качества.

Вопросы:

1. Опишите основные положения новой культуры в соответствии с принципами системы всеобщего качества.
2. Какие организационные изменения должны произойти на предприятии при внедрении системы TQM?

Вариант 5. После того как организация начинает системно и целенаправленно внедрять философию всеобщего качества, усилия, направленные на постоянное совершенствование, неизбежно приводят к изменениям: в том, как проектируются продукты, какими задаются процедуры стандартных операций, как фактически организованы все остальные аспекты деятельности. Один из важных аспектов постоянного совершенствования — реинжиниринг, при помощи которого процессы, выполняемые в организации, периодически анализируются и проектируются заново так, чтобы добиться более высокого качества при меньших затратах.

Вопросы:

1. Объясните, почему необходимо проводить организационные изменения при внедрении философии всеобщего качества?
2. Опишите характер основных изменений.
3. Дайте понятие реинжиниринга как метода управления качеством.

Вариант 6. В обобщенном виде объясните сущность философии управления Э. Деминга. Почему она противоречива? Объясните 14 принципов Э. Деминга в контексте четырех составляющих системы управления. Почему цепная реакция Э. Деминга не заканчивается повышением прибыли? Не противоречит ли это основам философии Э. Деминга? Выберите три или четыре ключевых направления из 14 принципов Э. Деминга.

Вопросы:

1. Как можно было бы перегруппировать эти принципы в логическую последовательность их следования?
2. Обсудите взаимозависимости между принципами Э. Деминга. Как они поддерживают друг друга?
3. Почему их следует рассматривать как единое целое, а не по отдельности?

Вариант 7. Перечисленные ниже темы составляют основу для философии Э. Деминга. Классифицируйте 14 принципов по этим категориям и объясните общие свойства этих пунктов в рамках каждой категории:

- а) организационное предназначение и миссия;
- б) количественные цели;
- в) революция в управленческой философии;
- г) устранение решений, принимаемых после излишне долгих рассматриваний;
- д) достижение сотрудничества;
- е) улучшение взаимоотношений между менеджерами и работниками.

Вопросы:

1. В обобщенном виде поясните сущность философии Дж. Джурана. В чем она схожа с философией Э. Деминга и чем от нее отличается?
2. В обобщенном виде поясните сущность философии Кросби. Чем она отличается от философии Деминга и Джурана?

Вариант 8. Опишите эволюцию метода «Шесть сигм». Какое влияние этот подход оказал на компанию «General Electric»? Какие отличия можно выделить при применении метода «Шесть сигм» в сервисных организациях? Каковы схожие и различные черты имеются у метода «Шесть сигм», стандартов ISO 9000 и премии Болдриджа? Отыщите на веб-сайте компании, которая реализовала философию «Шесть сигм» на практике. Какие потребовались изменения, чтобы она смогла воспользоваться данной философией?.

Вопросы:

1. Как можно было бы использовать принципы «Шесть сигм» для повышения качества процессов в школе или университете?

2. По каким элементам философии «Шесть сигм», вполне вероятно, было бы трудно получить поддержку в образовательной среде? Почему?

Вариант 9. Компании, ориентированные на потребителей, измеряют факторы, влияющие на степень удовлетворения потребителей. Компания, действующая в тесном контакте со своим потребителем, знает, чего он хочет, как он использует ее продукты, и даже прогнозирует появление запросов, которые сам потребитель, возможно, пока не выразил в явном виде. Такая компания постоянно разрабатывает новые приемы, позволяющие ей получать обратную связь от потребителей. Обзоры потребительского мнения и работа с фокус-группами могут помочь компании лучше понять требования и ценности обслуживаемых ею людей и организаций.

Вопросы:

1. На основе изучения ситуации описать сущность принципа «процессный подход».

2. Чем процессный подход к управлению процессами отличается от функционального подхода?

Вариант 10. Достижение отличного качества и рыночного лидерства требует мощной ориентации на будущее и готовности взять на себя долгосрочные обязательства перед ключевыми стейкхолдерами: потребителями, работниками, поставщиками, акционерами, широкой общественностью и местным сообществом. Сфокусированность на качестве как на рычаге стратегического планирования бизнеса — это характерная черта TQ-организации, так как в других типах организаций мы обычно видим ставку на финансы и маркетинг. Поэтому стратегическое планирование бизнеса должно обеспечивать высокое качество в масштабах всей организации, поскольку позволяет добиться многих изменений, в том числе связанных с ожиданиями потребителей, появлением новых возможностей в бизнесе и в партнерстве, технологическими разработками, обслуживанием новых потребительских сегментов и стратегическими преобразованиями у конкурентов.

Вопросы:

1. Что общего и в чем состоит отличие показателей качества и конкурентоспособности?
2. Дайте описание методов оценки конкурентоспособности.
3. Какова взаимосвязь между системой управления качеством и системой управления конкурентоспособностью?

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством» предусмотрена самостоятельная работа студентов. Виды самостоятельной работы:

1. подготовка к лекциям и самостоятельная проработка материала;
2. подготовка к практическим занятиям
3. самоподготовка к промежуточной и итоговой проверке знаний;
4. выполнение индивидуальных домашних заданий.

3.1. Подготовка к лекциям и самостоятельная проработка материала является обязательным видом самостоятельной работы и предполагает предварительное ознакомление студента с вопросами предстоящей лекции с целью наиболее эффективного усвоения материала. Особое внимание следует уделить вопросам, выносимым на самостоятельное изучение.

3.2. Подготовка к практическим занятиям заключается в выполнении определенных заданий к каждому практическому занятию. Выполнение заданий в качестве подготовки к практическим занятиям является обязательным и оценивается преподавателем как элемент общей успеваемости студента.

3.3. Самоподготовка к промежуточной и итоговой проверке знаний предполагает самостоятельную проработку материала, опираясь на содержание лекций и практических занятий, вопросы, выносимые на самостоятельное изучение. Промежуточная аттестация предполагает проведение коллоквиумов, на которые выносятся основные вопросы пройденного материала, а также микроситуации, связанные с решением управленческих задач, связанных с проблемами управления качеством.

Студент допускается к итоговой аттестации (зачету) на основании посещения лекций и практических занятий, выполнения контрольной работы, а также выполнения домашних заданий. В случае неудовлетворительной текущей успеваемости

студент не допускается до итоговой аттестации до тех пор, пока не отчитается по всем установленным контрольным точкам: конспекты лекций и вопросов самостоятельного изучения, отчеты по практическим занятиям и домашним заданиям.

3.4. Выполнение индивидуальных домашних заданий является обязательным элементом процесса обучения; без сдачи отчета по домашним заданиям студент не допускается к итоговой аттестации. Рабочей программой дисциплины предусматривается выполнение следующих домашних заданий:

1. подготовка и презентация реферата;
2. написание эссе.

Домашние задания оформляются как индивидуальный отчет студента, на листах формата А4 в соответствии с требованиями нормоконтроля ВГТУ. Наличие титульного листа обязательно. Правилами учебного процесса определяется график выполнения и сдачи домашних заданий. Домашние задания сдаются на проверку преподавателю заранее с тем, чтобы проверить работу.

Индивидуальные домашние задания подлежат защите, которая предполагает знание материала и ответы на вопросы преподавателя.

Методические указания по выполнению индивидуального домашнего задания №1

Подготовка и презентация реферата

Целью написания реферата является изучение одной из актуальных проблем управления качеством в настоящее время и определение направлений ее решения.

Реферат представляет собой теоретическое исследование студента по выбранной теме (направлению). Тема реферата может быть выбрана студентом самостоятельно (по желанию), по номеру в списке группы или по заданию преподавателя. Реферат должен содержать основные понятия и классификации, точки зрения разных авторов относительно рассматриваемой проблемы, критический анализ имеющихся подходов и

мнений. В реферате также должна найти отражение точка зрения студента по проблемным аспектам рассматриваемой темы.

Рекомендуемая структура реферата:

10. титульный лист,
11. лист замечаний рецензента,
12. содержание,
13. введение,
14. основная часть,
15. заключение,
16. список литературы,
17. приложения (при необходимости).

Титульный лист является первой страницей контрольной работы. Второй страницей реферата является лист замечаний рецензента, который представляет собой дополнительный (пустой) лист, предназначенный для замечаний руководителя в процессе проверки реферата. В содержании указываются все заголовки основной части работы с номерами страниц, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте реферата.

Основная часть реферата должна содержать не менее 2 разделов, раскрывающих содержание темы.

Список литературы должен содержать только те источники, которые действительно были использованы в процессе выполнения контрольной работы. Список литературы должен содержать не менее 5 источников последних трех-пяти лет, включая периодическую печать и сайты Интернет.

Приложения приводятся при необходимости и содержат дополнительные и вспомогательные материалы, иллюстрирующие текст основной части реферата (схемы, рисунки, таблицы).

Объем реферата должен составлять не менее 15 страниц.

Обязательно наличие всех разделов реферата: титульного листа, листа замечаний рецензента, введения, основной части (не менее двух разделов), заключения, списка литературы.

Реферат должен быть оформлен в соответствии с требованиями нормоконтроля ВГТУ, которые приведены на сайте университета.

По содержанию реферата студент должен подготовить презентацию (Power point) - не менее 10 слайдов, отражающих основное содержание реферата.

Для защиты индивидуального домашнего задания 1 студент должен свободно владеть материалом и отвечать на вопросы преподавателя (аудитории).

Критерии оценки реферата:

1. оформление (соответствие требованиям ГОСТ) – см. сайт ВГТУ

2. наличие не менее 5 источников (включая научную литературу, периодические издания, ресурсы сети Интернет);

3. описание и характеристика выбранной проблемы профессиональной этики и служебного этикета;

4. знание материала и грамотная речь в процессе ответов на вопросы и изложения основных положений реферата.

Тематика рефератов

1. Обзор существующих подходов к управлению качеством.

2. Характеристика преимуществ и недостатков комплексной системы управления качеством.

3. Анализ показателей оценки уровня качества.

4. Взаимосвязь управления качеством и конкурентоспособностью.

5. Исследование подходов к оценке уровня конкурентоспособности предприятия.

6. Сущность современной парадигмы управления качеством.

7. Обзор международных стандартов по качеству серии ИСО 9000:94.

8. Проблемы перехода к новой версии стандартов МС ИСО 9000:2000.

9. Сущность процессного подхода к управлению качеством.

10. Вопросы подготовки и переподготовки работников предприятий в области управления качеством.

11. Менеджмент проектирования и сертификации системы качества.

12. Анализ моделей сертификации системы менеджмента качества.

13. Принципы, методы и виды статистического контроля.

14. Квалиметрия как наука об изменении и анализе уровня качества и конкурентоспособности.

15. Обзор принципов Деминга, положенных в основу системы тотального менеджмента качества.

16. Характеристика Единой Европейской концепции по качеству.

17. Новые требования Международной системы стандартов ИСО 9000 : 2000.

18. Особенности современной методологии постоянного улучшения бизнес-процессов.

19. Квалификация и сущность процессов аудита системы менеджмента качества.

20. Обзор существующих подходов к классификации затрат на качество.

21. Характеристика этапов управления затратами на качество.

22. Анализ экономической значимости показателя «уровень затрат на качество».

23. Современные подходы к структуризации системы менеджмента качества.

24. Система «всестороннего контроля» качества А. Фейгенбаума.

25. Исследование методов вовлечения работников предприятия в процессы обеспечения качества.

26. Сущность и действие закона перед ответственностью за качеством в процессах менеджмента.

27. Обзор японского подхода к организации и деятельности кружков качества.

28. Методы мотивации работников предприятия за качество трудовых процессов.

29. Анализ применения современных принципов управления качеством.

30. Характеристика документации регламентирующей процессы менеджмента качества.

31. Структуризация и задачи деятельности службы качества.

32. Анализ процессов менеджмента качества по этапам жизненного цикла продукта.

33. Эволюция подходов, принципов и методов управления качеством (системы СБТ, БИП, НОРМ, НОУТП, КСУКП).

34. Элементы системы тотального менеджмента качества.

35. Руководство деятельностью предприятия в области качества.

36. Организация постоянного улучшения в системе качества, регламентированного стандартом ИСО 9004:2004.

37. Анализ проблемы, связанных с применением принципов процессного подхода к управлению качеством.

38. Организация мониторинга качества процессов в системе качества.

39. Организация контроллинга затрат на обеспечение качества.

40. Организация маркетинга для обеспечения конкурентных преимуществ предприятия.

41. Оценка влияния качества продукции на конкурентоспособность предприятия.

Домашнее задание № 2

*Аннотация статьи по актуальной проблеме
управления качеством*

Общие положения

Аннотация – краткое, обобщенное описание (характеристика) текста статьи. Аннотация включает характеристику основной темы, проблемы, объекта, цели работы и ее результа-

ты. В аннотации указывают, что нового несет в себе данный документ в сравнении с другими схожими по тематике и целевому назначению. Аннотация может включать сведения об авторе и достоинствах работы. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи, а во второй – перечисляются основные положения, проблемы, пути их решения.

Для подготовки аннотации статьи необходимо изучить периодические издания (журналы), отражающие современные проблемы менеджмента. В качестве периодических публикаций рекомендуются следующие журналы: «Менеджмент качества», «Методы менеджмента качества», «Управление качеством», «Стандарты и качество», «Менеджмент в России и за рубежом», «Проблемы теории и практики управления», «Профиль», «Эксперт», «Консультант директора», «Деловые люди» и др. Кроме того, студенты могут воспользоваться материалами, представленными на сайтах этих журналов. Давность опубликования статьи, используемой для составления аннотации, составляет 1 год с момента получения задания.

По одной из тем дисциплины необходимо найти статью, рассматривающую современные проблемы менеджмента и/или пути их решения. Статья может содержать описание опыта работы конкретного предприятия, проблемы конкретного предприятия и пути их решения.

Для изучения и подбора материала необходимо воспользоваться статьями журнала, который определил Вам для аннотирования преподаватель в контрольной работе.

При написании аннотации необходимо придерживаться следующих общих рекомендаций:

- обоснование актуальности выбранной статьи;
- постановка проблемы, ее описание и краткая история (предпосылки) ее возникновения;
- характеристика предприятия, краткое представление;
- объект и предмет изучения;
- описание ситуации, представленной в статье в хронологии событий;

- направления и методы решения проблемы, представленные автором статьи;
- результаты, полученные на предприятии и описанные в статье;
- точка зрения автора аннотации на проблему и подходы к решению проблемы, спорные аспекты статьи.
- объем аннотации 2-3 с., к аннотации необходимо приложить копию статьи;
- необходимо указать источник статьи.
- необходимо использовать синтез методов научного исследования и творческого подхода.

При написании аннотации следует использовать следующую модель, представленную в табл. 1.

Таблица 1

Модель аннотации

Элементы структуры аннотации	Типовые клише
1. Вводная часть аннотации	➤ В статье «...», помещенной в журнале «...» № за ... год, рассматриваются вопросы (пути, методы, проблемы, модели) ...; ➤ Автор статьи – известный ученый..., генеральный директор..., консультант в области...; ➤ Статья носит название... ➤ В статье рассматриваются вопросы, имеющие важное значение для... ➤ Статья является актуальной, т.к. ...
2. Тема статьи, ее общая характеристика	➤ Тема статьи... ➤ Статья посвящено вопросу (проблеме, исследованию)... ➤ Статья представляет собой анализ...
3. Проблема статьи	➤ В статье рассматривается ... ➤ Сущность рассматриваемой в статье проблемы заключается в ... ➤ В статье дается оценка... ➤ Главное внимание автора уделено...
4. Описание основного содержания	➤ Во введении дается определение... ➤ В начале статьи излагаются цели... ➤ Далее дается общая характеристика проблемы

статьи	исследования... ➤ В статье автор затрагивает следующие проблемы... ➤ В основной части статьи приводится аргументация... ➤ В статье также затронуты такие вопросы, как...
5. Иллюстрация автором своих положений	➤ Автор ссылается на данные... ➤ Автор приводит примеры, подтверждающие...
6. Заключение, выводы автора	➤ Автор приходит к выводу, что... ➤ В конце статьи подводятся итоги (чего?)... ➤ Сущность вышеизложенного сводится к ... ➤ В заключении автор говорит о том, что...
7. Выводы и оценка статьи	➤ В итоге можно сказать... ➤ Таким образом, в статье нашли отражение ... ➤ Оценивая работу в целом, можно утверждать, что ... ➤ Основная ценность работы заключается в ... ➤ Достоинством работы является ... ➤ Существенным недостатком работы можно считать...
<u>ОБЯЗАТЕЛЬНО</u> необходимо сформулировать собственное мнение по результатам аннотации	➤ Я считаю, что ... ➤ На мой взгляд,... ➤ По моему мнению, ...

Критерии оценки домашнего задания 2:

1. соответствие общим рекомендациям
2. соответствие модели аннотации
3. соблюдение требований нормоконтроля
4. год опубликования работы
5. представление домашнего задания в срок, установленный преподавателем
6. в процессе защиты – грамотная речь, ответы на вопросы, знание материала.

4. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие качества, эволюция содержания качества продукции.
2. Методы и показатели оценки качества.
3. Методы и показатели оценки конкурентоспособности.
4. Эволюция системного подхода к управлению качеством.
5. Цикл управления качеством.
6. Содержание международной системы стандартов по управлению качеством.
7. Принципы теорий гуру качества.
8. Содержание современных принципов управления качеством.
9. Элементы системы тотального управления качеством.
10. Принципы всеобщего управления качеством.
11. Базовые положения международной концепции управления качеством.
12. Содержание закона передачи ответственности за качество.
13. Сущность процессного подхода к управлению качеством.
14. Принципы, методы и виды статистического контроля и управления качества.
15. Содержание принципа постоянного улучшения качества.
16. Содержание принципа вовлеченности персонала.
17. Новые требования к формированию культуры на предприятии.
18. Содержание принципа ответственности руководства.
19. Содержание принципа управления на основе фактов.
20. Содержание принципа ориентации на потребителя.
21. Содержание продуктовых моделей управления качеством.
22. Содержание процессных моделей управления качеством.

23. Содержание и виды контроля качества процессов.
24. Индентификация ответственности за контроль качества процессов.
24. Содержание методов индентификации, валидации и верификации процессов.
25. Анализ моделей сертификации системы менеджмента качества.
26. Требования Международной системы стандартов.
27. Сущность процессов аудита системы менеджмента качества.
28. Коммуникации в системе менеджмента качества.
29. Отличие процессной модели управления качеством.
30. Классификация процессов в системе менеджмента качества.
31. Методы управления качеством.
32. Инструменты управления качеством.
33. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9001:2008.
34. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9001:2010.
35. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9004:2009.
36. Структура модели управления качеством в соответствии со стандартом ИСО9001:2012.
37. Содержание социального управления качеством.
38. Структура службы менеджмента качества.
39. Содержание основных документов в системе менеджмента качества.
40. Организация мониторинга качества процессов производства.
41. Содержание основных документированных процедур управления качеством процесса.
42. Состав затрат на управление качеством процессов.
43. Методы учета и анализа затрат на управление качеством процессов.

44. Модели проведения оценки функционирования системы менеджмента качества.

45. Принципы и задачи модели Деминга.

46. Принципы и задачи модели Болдриджа.

47. Принципы и задачи модели оценки уровня зрелости процессов.

48. Состав простых и сложных статистических методов контроля качества процессов.

49. Методы обеспечения сбалансированности интересов всех сторон (партнеров по бизнесу).

50. Статистические методы оценки и анализа качества процессов.

5. ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Представление о качестве основано на:
 - а) требованиях и пожеланиях потребителей;
 - б) принципах деятельности производителей;
 - в) законодательных требованиях государства.
2. Ценность продукции для производителя — это:
 - а) максимально возможная цена продукции;
 - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - в) высокое качество продукции.
3. Ценность продукции для потребителя — это:
 - а) низкая цена без учета качества продукции;
 - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - в) разумное сочетание цены и качества.
4. Управление качеством:
 - а) включает в себя менеджмент качества;
 - б) то же, что менеджмент качества;
 - в) является частью менеджмента.
5. Методология всеобщего управления качеством (TQM) — это:
 - а) система обеспечения качества продукции;
 - б) экспертиза продукции предприятия;
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качества.
6. Роль руководства компании в TQM:
 - а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;
 - б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;
 - в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.
7. В менеджменте качества участвуют:
 - а) все службы и подразделения компании;
 - б) только служба менеджмента качества;
 - в) руководство компании и служба менеджмента качества.
8. Менеджмент качества связан:

а) только с производственными подразделениями компании;

б) со всей системой управления компании;

в) с внешними поставщиками компании.

9. Сертификация — это:

а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;

б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;

в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

10. Система сертификации действует на:

а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;

б) национальном, региональном и международном уровнях;

в) отраслевом уровне.

11. Аккредитация — это:

а) признание соответствия продукции на уровне государства;

б) официальное признание прав испытательной лаборатории;

в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию

12. Затраты на качество — это:

а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;

б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;

в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

13. Анализ последствий и причин отказов (FMEA) проводится для:

а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов;

б) экономических показателей, в т. ч. затрат, связанных с низким качеством;

в) только для существующих продуктов и процессов.

14. Бизнес-процесс — это:

а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);

б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;

в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

15. Метод — «точно вовремя» — это:

а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счет поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно;

б) метод своевременной разработки планов реструктуризации;

в) метод выполнения запланированных управленческих решений и производственных задач.

16. Система качества - это:

а) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;

б) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;

в) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

17. Что такое ИСО?

а) международный стандарт;

б) технический комитет;

в) международная организация по стандартизации.

19. Документация по аудиту качества используются:

а) разработки корректирующих мероприятий;

б) назначения следующей даты проведения аудита качества;

в) назначения сроков и ответственных за выполнение корректирующих мероприятий.

20. Методологическое руководство:

а) изложение политики предприятия в области качества;

б) описание организации работ по каждому элементу системы качества;

в) описание совместной деятельности смежных подразделений,

21. Какие используются формы и методы контроля в процессе производства?

а) летучий контроль;

б) контроль в установленных точках технологического процесса через определённые промежутки времени;

в) контроль готовой продукции.

22. Статистические методы включают:

а) планирование экспериментов и факторный анализ;

б) анализ дисперсии и регрессионный анализ;

в) правило Кросби;

г) функционально-стоимостной анализ;

д) карты контроля качества и методы кумулятивных

сумм.

23. Аудит качества подразделяется на:

а) проверку технологической дисциплины;

б) летучий контроль;

в) аудит системы качества;

г) аудит процесса

24. Какой основоположник концепции качества в своей программе ориентировал на достижение поставленной цели с помощью статистических методов?

а) Исикава;

б) Джуран;

в) Фейгенбаум;

г) Кросби;

д) Деминг.

25. Идентификация- это:

а) результат деятельности или процессов;
б) способность проследить местонахождение продукции,

в) установление принадлежности объекта определённого виду.

26. Цель проведения оценки и анализа затрат на качество включает:

а) контроль и испытания для подтверждения соответствия готовой продукции установленным требованиям;

б) обеспечение требуемого уровня качества выпускаемой продукции при минимизации общих затрат на её производство и эксплуатацию;

в) оптимизация цены продукции и услуг предприятия.

27. Основными видами аудита качества являются:

а) внутренний аудит;

б) дополнительный аудит;

в) плановый аудит;

г) внешний аудит.

28. Что такое специальные процессы?

а) специально разработанные для выпуска продукции;

б) процессы, результаты которых нельзя в полной степени проверить последующим контролем или испытаниями, а можно выявить только в процессе эксплуатации продукции;

в) процессы, результаты которых можно проверить последующим контролем и испытаниями.

29. В какой теории уделено внимание статистическим методам?

а) Ишикава;

б) Джуран;

в) Фейгенбаум;

г) Кросби.

6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

6.1. Основная литература

1. Ильенкова С.Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С.Д. Ильенкова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 287 с. — 978-5-238-02344-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66305.html>
2. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
3. Каблашова И.В., Володина Н.Л. Международная система качества: учеб. – методич. пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф. данные (2050 Кб) / И.В. Каблашова, Н.Л. Володина. – Воронеж: ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», 2016. <http://catalog.vorstu.ru/MarcWeb/MObjectDown.asp?MacroName=1%CF%EE%F1%EE%E1%E8%E5&MacroAcc=A&DbVal=41>
4. Каблашова И.В., Лукаш Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учеб. пособие. - Электрон. текстовые, граф. дан. (1,25 Мб). - Воронеж : ФГБОУ ВПО "Воронежский государственный технический университет", 2015. - 1 файл.
5. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Р.Эванс Джеймс. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>

6.2 Дополнительная литература

1. Каблашова И.В., Лукаш Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учеб. пособие: практикум. - Электрон. текстовые, граф. дан. (1,25 Мб). - Воронеж : ФГБОУ ВПО "Воронежский государственный технический университет", 2015. - 1 файл.

2. Каблашова И.В., Цуканова А.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: Практикум: Учеб. пособие. - Электрон. текстовые, граф. дан. (590 Кб). - Воронеж : ФГБОУ ВПО "Воронежский государственный технический университет", 2013.

3. Каблашова И.В., Цуканова А.А. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - Электрон. текстовые, граф. дан. (2050 Кб). - Воронеж: ФГБОУ ВПО "Воронежский государственный технический университет", 2013.

4. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.В. Петухова, Я.В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>

6.3 Методическая литература

1. Каблашова И.В., Цуканова А.А. Методические указания по выполнению самостоятельной работы и домашних заданий по дисциплине «Управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 080200.62 «Менеджмент», все профили очной формы

2. Каблашова И.В., Цуканова А.А. Методические указания к практическим занятиям и домашним заданиям по дисциплине «Управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 080200.62 «Менеджмент», все профили очной формы. – 2013 – 26 с.

3. Каблашова И.В., Цуканова А.А. Методические указания по изучению дисциплины и тестовые задания по дисциплине «Управление качеством» для студентов, обучающихся по направлению 080200.62 «Менеджмент», все профили очной формы. – 2013 – 32 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выполнение контрольной работы обеспечивает более детальное изучение теоретического материала и приобретение навыков анализа отдельных аспектов управления качеством. Структура контрольной работы предполагает проработку теоретических вопросов, решение практических (расчетных) задач и выполнение творческого задания – анализ конкретной ситуации, что в совокупности способствует усвоению материала по дисциплине «Управление качеством».

Контрольная работа обеспечивает приобретение дополнительных навыков практической работы, необходимых для работы менеджера в современных условиях. Контрольная работа имеет творческий характер и дает возможность студенту проявить себя в роли грамотного специалиста, умеющего квалифицированно подходить к решению вопросов управления качеством продукции и процессов в целях обеспечения и повышения конкурентоспособности продукции и предприятия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО
«Воронежский государственный технический университет»

Факультет заочного обучения

Кафедра экономики и управления на предприятии
машиностроения

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по дисциплине «Управление качеством»

Выполнил студент _____
(группа, подпись, дата, инициалы, фамилия)

Проверил _____ к.э.н., доц. И.В. Логунова
(подпись, дата, инициалы, фамилия)

(отметка о зачете, подпись преподавателя)

Воронеж 2018

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО
«Воронежский государственный технический университет»

Факультет вечернего и заочного обучения

Кафедра экономики и управления на предприятии
машиностроения

ЗАДАНИЕ НА КОНТРОЛЬНУЮ РАБОТУ
по дисциплине «Управление качеством»

Студент группы _____
(индекс группы, ФИО студента)

Вариант № _____

Перечень заданий, подлежащих выполнению:

1. Теоретическая часть

Вопросы по темам _____

2. Практическая часть (решение задач) задачи 1-5

3. Творческое задание (ситуация №) _____

Срок сдачи контрольной работы до начала сессии

Руководитель _____ к.э.н., доц. И.В. Логунова
(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Задание принял студент _____

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ	12
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	30
4. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ	39
5. ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ	42
6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 (титульный лист)	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 (лист задания)	51

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к изучению дисциплины, выполнению самостоятельной и
контрольной работы по дисциплине
«Управление качеством»
для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент»
(все профили) заочной формы обучения

Составители:

Каблашова Ирина Владимировна

Логунова Ирина Валериевна

В авторской редакции

Подписано к изданию 27.03.2018.

Уч.–изд. л. . «С» .

ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический
университет»
394026 Воронеж, Московский просп., 14