

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): «Управление проектами»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	114 (3,17)	10 (0,28)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	112 (3,11)	8 (0,22)
• лекции	52 (1,44)	4 (0,11)
• практические	60 (1,67)	4 (0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2 (0,06)	2 (0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	113 (3,14)	235 (6,53)
• др. формы самостоятельной работы	113 (3,14)	235 (6,53)
3. Промежуточная аттестация: зачет, экзамен	25 (0,69)	7 (0,19)
Итого	252 (7)	252 (7)

Дюдина О.В. Управление качеством: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019. – 66 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Управление качеством» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент составлена Дюдиной О.В., доцентом кафедры товароведения и технологии общественного питания Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» января 2016 г. № 7, и учебными планами для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (год начала подготовки - 2019).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры «Товароведение и технология общественного питания» Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от 06.03.2019 г., протокол № 7.

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 г., протокол № 5.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019 г., протокол № 4.

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2019
© Дюдина О.В., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля)	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	10
6. Лабораторный практикум	10
7. Практические занятия (семинары)	10
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	12
9. Самостоятельная работа студента	12
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	13
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	14
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	15
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	15
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	15
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии	16
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	18
1. Паспорт фонда оценочных средств	19
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	19
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	19
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	19
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	21
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	28
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине	30
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине	34
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	35
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	36
ДЕЛОВАЯ ИГРА	37
КЕЙС-ЗАДАЧИ	44
Комплект заданий для контрольной работы	47
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ	51
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ	56
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	58

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1	61
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2	65

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины — сформировать компетенции обучающегося, дать бакалаврам знания и практические навыки в области управления качеством на предприятии, в том числе в рамках управления проектами.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение методологических основ управления качеством, методов оценки качества;
- изучение сущности, целей и задач применения статистических методов в управлении качеством;
- формирование умений и навыков по использованию полученных знаний при управлении качеством товаров (услуг);
- овладение навыками анализировать и синтезировать элементы системы качества с выделением их особенностей;
- освоение современных концепций и методов в управлении качеством;
- приобретение студентами знаний в области применения информационных технологий в управлении качеством.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина относится к вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Управление бизнес-процессами (ПК-13);

Основы менеджмента (ОК-3, ОПК-3).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих и профессиональных компетенций:

ПК-7 – владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;

ПК-8 – владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-7 ПК-8	Знать: - принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ; - перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации.	Доклад Задачи
	Уметь: - описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля; - применять методы и программные средства обработки деловой информации; - использовать современные методы организации планирования операционной (производственной) деятельности.	Кейс-задания Тренинги
	Владеть: - аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля; - навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем.	Деловая игра Контрольная работа

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов			
	Всего	По семестрам		
		5	6	
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	114	68	46	
Аудиторные занятия всего, в том числе:	112	68	44	
Лекции	52	34	18	
Практические занятия	60	34	26	
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	-	2	
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	113	40	73	
Другие виды самостоятельной работы:	113	40	73	
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	25	-	25	
ИТОГО:	часов	252	108	144
	зач. ед.	7	3	4

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов		
	Всего	По курсам	
		3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	10	10	
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8	
Лекции	4	4	
Практические занятия	4	4	
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2	
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	235	235	
Другие виды самостоятельной работы:	235	235	
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7	
ИТОГО:	часов	252	252
Общая трудоемкость	зач. ед.	7	7

5. Содержание дисциплины (модуля)**5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)****Тема 1. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики**

Качество философская категория. Качество как фактор успеха инновационных организаций в условиях рыночной экономики: методология и терминология управления качеством. Значение повышения качества для изготовителя, потребителя, для всего народного хозяйства. Социальное, политическое, научно-техническое и экономическое значение проблемы повышения качества.

История развития систем управления качеством. Основные этапы становления современной философии качества. Концепция предпринимательства и качество. Этап отбраковки, этап управления качеством, этап постоянного повышения качество, этап планирования качества.

Контроль качества продукции/инноваций. Основные термины и определения. Классификация видов контроля качества продукции. Организация контроля качества продукции. Особенности контроля качества на торговых предприятиях. Организация государственного контроля. Ответственность за качество продукции/инноваций.

Затраты на качество продукции. Затраты на предупредительные мероприятия. Затраты на контроль. Внутренние затраты на дефекты. Внешние затраты на дефекты. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества.

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

Управление качеством продукции; обеспечение качества: термины в области управления качеством продукции. Этапы формирования и обеспечения качества продукции. Стадии «жизненного цикла продукции». «Петля качества».

Механизм, методология и методы управления качеством продукции. Механизм управления качеством продукции. Сущность управления качеством продукции. Процессы и операции управления качеством продукции. Целевое управление - профессиональный подход к управлению. Технические, организационные, экономические, социальные факторы, затрудняющие или способствующие достижению качества.

Основы учения о менеджменте качества. Потребности человека и качество: иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии. Программа менеджмента качества Э. Деминга [14 пунктов; «7 смертельных болезней», «Трудности и фальстарты»; «Цепная реакция по Демингу»; «Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга)»].

«Японское чудо». Роль менеджмента качества в японской экономике. 5 этапов построения «японского чуда». Программа «Нуль дефектов» Ф.Кросби. 14 этапов программы «Нуль дефектов». Философия TQM всеобщего руководства качеством. Философия управления качеством в производственной системе «Тойота».

Философия управления качеством по Тагути. Функция Тагути. 7 положений философии управления качеством.

Национальные премии в области качества. Премия Э. Деминга. Премия М. Болдриджа. Европейская премия по качеству. Премия Правительства РФ в области качества.

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Современная концепция менеджмента качества. Сущность системы менеджмента качества. Задачи и функции системы. Принципы и структура системы менеджмента качества.

Концепция всеобщего управления качеством. Новая модель управления. Использование критерия Болдриджа для оценки качества. Модель создания ценности. Основные положения TQM. Сравнение традиционной и современной моделей качества. Внедрение TQM на российских предприятиях.

Руководство. Модели превалирования качества. Требования к руководителю. Определение запросов потребителя. Стратегическое планирование. Процесс стратегического планирования компании.

Проектирование товаров и услуг. Совершенствование процесса проектирования. Управление процессами: определение и совершенствование.

Качество поставщика. Внедрение поставщика во внутреннюю структуру компании. Сбор и анализ данных. Бенчмаркинг. Подготовка и сбор бенчмаркинговой информации.

Системы управления качеством. Основные термины и определения: система управления качеством, политика в области качества, общее руководство качеством, планирование качества, всеобщее руководство качеством, улучшение качества, программа качества,

Этапы внедрения систем управления качеством в России

- этап развития и совершенствования методов и форм контроля качества на предприятиях;
- этап поисков и внедрения различных организационных форм управления качеством труда;
- этап применения комплексно - системных методов управления качеством продукции.

Принципы и функции систем управления. Управление качеством продукции на всех стадиях жизненного цикла продукции и на всех уровнях управления производством - основополагающий принцип систем управления. Разработка системы качества в инновационных организациях.

Тема 4. Средства и методы управления качеством

Предмет и содержание квалиметрии. Термины и определения. Теория оценивания. Квалиметрические шкалы. Применение квалиметрии при оценке качества продукции.

Статистические методы управления качеством продукции. Статистический анализ. Диаграммы Парето, схема Исикавы. Статистическое регулирование технологического процесса. Контрольная карта. Статистический приемочный контроль качества продукции по количественному и альтернативному признаку. Приемочное и браковочное числа. Нормальный, ослабленный и усиленный контроль.

Показатели качества продукции. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Классификация показателей качества продукции. Оценка уровня качества продукции.

Тема 5. Сертификация продукции и систем качества

Сертификация продукции и систем качества - составная часть управления качеством продукции.

Термины и определения в области сертификации. Нормативно-правовая база сертификации. Элементы участники сертификации, их полномочия. Порядок, правила, схемы сертификации продукции. Значение сертификации продукции и систем качества в обеспечении качества продукции. Нормативная база сертификации систем качества.

Правила сертификации систем качества. Предварительный (предсертификационный) этап. Три этапа сертификации:

- предварительная оценка системы качества;
- проверка и оценка системы качества в организации;
- инспекционный контроль за сертифицированной системой качества.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Управление качеством» формирует компетенции ПК-7 и ПК-8, необходимые в дальнейшем для формирования профессиональных компетенций производственной и преддипломной практик.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	4	6	10	20
2.	Методология и терминология управления качеством	8	10	14	32
3.	Современная концепция менеджмента качества	18	22	16	56
4.	Средства и методы управления качеством	12	12	43	67
5.	Сертификация продукции и систем качества	10	10	30	50
	Итого	52	60	113	225

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	1	1	28	30
2.	Методология и терминология управления качеством	1	1	36	38
3.	Современная концепция менеджмента качества	1	1	44	46
4.	Средства и методы управления качеством	1	1	67	69
5.	Сертификация продукции и систем качества			60	60
	Итого	4	4	235	243

6. Лабораторный практикум

Лабораторные работы не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (час.)
1.	Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	Заинтересованные стороны в деятельности предприятия. Факторы, влияющие на качество. Принципы менеджмента качества. Ориентация на потребителя.	6
2.	Методология и терминология управления качеством	Процессный подход. Системный подход. Модель Кано. Пирамида Маслоу. Стандарты ИСО серии 9000.	10
3.	Современная концепция менеджмента качества	Последовательность совершенствования процессов: цели, информационное обеспечение, анализ проблем, определение причин появления проблем, поиск решения проблем, реализация мер по решению проблем. Концепция «Бережливое производство». Концепция «20 ключей».	22
4.	Средства и методы управления качеством	Выборочный приемочный контроль. Статистический приемочный контроль. Решение практических заданий. Контрольный листок. Гистограмма. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма Парето. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Диаграмма сродства. Диаграмма зависимостей. Древовидная (системная) диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Диаграмма планирования оценки процесса (сетевой график). Анализ приоритетов (анализ матричных данных). Цели и принципы построения диаграмм. Ключевые элементы QFD. Матрица связей между компонентами. Построение корреляционной матрицы. Общая концепция «Дома качества».	12
5.	Сертификация продукции и систем качества	Правила создания органа по сертификации. Порядок аккредитации органа по сертификации и испытательной лаборатории. Методические подходы к выбору форм и схем обязательного и добровольного подтверждения соответствия. Правила и порядок проведения процедур подтверждения соответствия и оформление результатов. Порядок проведения сертификации продукции и услуг. Правила оформления сертификата соответствия.	10
	Итого		60

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудо-емкость (час.)
1.	Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	Заинтересованные стороны в деятельности предприятия. Факторы, влияющие на качество. Принципы менеджмента качества. Ориентация на потребителя.	1
2.	Методология и терминология управления качеством	Процессный подход. Системный подход. Модель Кано. Пирамида Маслоу. Стандарты ИСО серии 9000.	1
3.	Современная концепция менеджмента качества	Последовательность совершенствования процессов: цели, информационное обеспечение, анализ проблем, определение причин появления проблем, поиск решения проблем, реализация мер по решению проблем. Концепция «Бережливое производство». Концепция «20 ключей».	1
4.	Средства и методы управления качеством	Выборочный приемочный контроль. Статистический приемочный контроль. Решение практических заданий. Контрольный листок. Гистограмма. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма Парето. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Диаграмма сродства. Диаграмма зависимостей. Древовидная (системная) диаграмма. Матричная диаграмма. Стрелочная диаграмма. Диаграмма планирования оценки процесса (сетевой график). Анализ приоритетов (анализ матричных данных). Цели и принципы построения диаграмм. Ключевые элементы QFD. Матрица связей между компонентами. Построение корреляционной матрицы. Общая концепция «Дома качества».	1
	Итого		4

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Тема 1. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о роли качества в современном обществе	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, доклад
2	Тема 2. Методология и терминология управления качеством Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о методологии управления качеством в деятельности предприятия	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
3	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о задачах внедрения систем менеджмента качества на предприятиях	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, решение задач, доклад
4	Тема 4. Средства и методы управления качеством Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о применении методов управления качеством при управлении проектами	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, решение задач, доклад
5	Тема 5. Сертификация продукции и систем качества Рекомендации: Обратить внимание на подробное изучение вопроса о задачах сертификации в обеспечении качества продукции и услуг, в особенности при управлении проектами	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

б) дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389993>

2. Управление качеством: Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/544276>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. О техническом регулировании от 27.12.2002 № 184–ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52. – Ст. 5140. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об обеспечении единства измерений от 26.06.2008 № 102–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2008. – № 26. – Ст. 3021. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. О стандартизации в Российской Федерации от 29.06.2015 №162–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 27. – Ст. 3953. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

б) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

в) дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389993>

2. Управление качеством: Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/544276>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Управление качеством» состоит из 5 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не

пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы управления качеством. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков принятия правильных решений и осуществления управления качеством работ и услуг со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы управления качеством, решаются практические задачи по разработке и обоснованию решений в области нормативного управления качеством, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету и экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, кейс-задачи, тренинг.

б) для самоконтроля обучающихся: тесты.

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета/экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Управление качеством» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) анализ практических ситуаций с использованием кейс-метода;
- 3) деловая игра.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Методология и терминология управления качеством Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)		2	2	
2	Современная концепция менеджмента качества Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения) - деловая игра	2			
3	Средства и методы управления качеством Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)		2		2
	Итого	2	4	2	2

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность: «Управление проектами»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ПК-7 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Управление проектной деятельностью
Бизнес-моделирование и стартап проекта
Бизнес-планирование
Основы бизнеса
Управление малым бизнесом
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.2 Компетенция ПК-8 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Документационное и информационное обеспечение проектной деятельности
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1. 2.	ПК-7 ПК-8	Тема 1. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Тема 2. Методология и терминология управления качеством Тема 3. Современная концепция менеджмента качества Тема 4. Средства и методы управления качеством Тема 5. Сертификация продукции и систем качества	Деловая игра Кейс Контрольная работа Задачи Тренинг Доклад

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

- суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-7 ПК-8	Знает принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ; (задачи)	Верно и в полном объеме знает принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ;	С незначительными замечаниями знает принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ;	На базовом уровне, с ошибками знает принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ;	Не знает принципы моделирования и управления бизнес-процессами и распределением работ;	10
	Знает перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации. (доклад)	Верно и в полном объеме знает перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации.	С незначительными замечаниями знает перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации.	На базовом уровне, с ошибками знает перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации.	Не знает перечень и возможности применения методов и программных средств обработки деловой информации.	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-7 ПК-8	Умеет описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля; (тренинг)	Верно и в полном объеме может описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля;	С незначительными замечаниями может описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля;	На базовом уровне, с ошибками может описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля;	Не может описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля;	15
	Умеет применять методы и программные средства обработки деловой информации; (кейс)	Верно и в полном объеме может применять методы и программные средства обработки деловой информации;	С незначительными замечаниями может применять методы и программные средства обработки деловой информации;	На базовом уровне, с ошибками может применять методы и программные средства обработки деловой информации;	Не может применять методы и программные средства обработки деловой информации;	
	Умеет использовать современные методы организации планирования операционной	Верно и в полном объеме может использовать современные методы организации планирования операционной	С незначительными замечаниями может использовать современные методы организации планирования	На базовом уровне, с ошибками может использовать современные методы организации планирования операционной	Не может использовать современные методы организации планирования операционной	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	(производственной) деятельности. (кейс)	(производственной) деятельности.	операционной (производственной) деятельности.	(производственной) деятельности.	(производственной) деятельности.	
<i>Владеет</i>						
ПК-7 ПК-8	Владеет аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля; (деловая игра)	Верно и в полном объеме владеет аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля;	С незначительными замечаниями владеет аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля;	На базовом уровне, с ошибками владеет аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля;	Не владеет аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля;	10
	Владеет навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем. (контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем.	С незначительными замечаниями владеет навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем.	Не владеет навыками и приемами взаимодействия со службами информационных технологий, использования корпоративных информационных систем.	
<i>ВСЕГО:</i>						35

Шкала оценивания:

для экзамена:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	31-35	высокий
хорошо	25-30	хороший
удовлетворительно	18-24	достаточный
неудовлетворительно	17 и менее	недостаточный

Шкала оценивания:

для зачета:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
Зачтено	20-35	достаточный
незачтено	19 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Роль управления качеством в современной рыночной экономике.
2. Органы и службы стандартизации РФ и их функции.
3. Принципы менеджмента качества.
4. Закон РФ «О стандартизации». Его роль в управлении качеством.
5. Виды нормативных документов в обеспечении качества деятельности предприятия.
6. Объекты управления качеством в современной рыночной экономике.
7. Международная стандартизация в области систем управления качеством.
8. Информация о качестве продукции и услуг.
9. Факторы, влияющие на качество деятельности предприятий.
10. Историческое развитие и современное состояние теории и практики менеджмента качества.
11. Понятие и виды стратегий предприятия в области улучшения качества.
12. Методы мотивации персонала для улучшения качества. Виды и формы мотивации.
13. Планирование качества: этапы, субъекты и объекты планирования.
14. Правила построения диаграммы последовательности действий.
15. Последовательность совершенствования процессов: цели, информационное обеспечение, анализ проблем.
16. Суть концепции «5S».
17. Суть концепции «Бережливое производство».
18. Суть концепции «20 ключей».
19. Системный анализ: назначение, области применения.
20. Способы проведения системного анализа.
21. Затраты на качество, как часть системного анализа.

22. Информационные технологии, применяемые в управлении качеством.

23. Использование компьютерной техники и информационных технологий в управлении качеством на различных этапах жизненного цикла продукции.

Вопросы к экзамену:

1. История развития статистических методов управления качеством.
2. Роль и место статистических методов в системе управления качеством.
3. Основные понятия о статистической гипотезе. Ошибки при проверке статистических гипотез.
4. Основные инструменты управления качеством: их содержание, цель применения.
5. Контрольный листок: формы, правила применения.
6. Типовые формы гистограмм. Правила построения гистограмм.
7. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Этапы построения.
8. Диаграмма Парето. Этапы построения.
9. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Сбор парных данных для исследования зависимостей.
10. Формирование экспертной группы. Степень согласованности мнений экспертов.
11. Новые средства управления качеством: история возникновения, области применения.
12. Диаграмма сродства.
13. Диаграмма зависимостей.
14. Древовидная (системная) диаграмма.
15. Матричная диаграмма.
16. Стрелочная диаграмма.
17. Диаграмма планирования оценки процесса (сетевой график).
18. Анализ приоритетов (анализ матричных данных).
19. Цели и принципы построения диаграмм.
20. Сертификация продукции и услуг.
21. Проблема безопасности и качества продукции и услуг на современном этапе.
22. Формы сертификации.
23. Сертификация за рубежом.
24. Порядок проведения сертификации продукции.
25. Порядок проведения сертификации услуг.
26. Порядок проведения сертификации систем качества.
27. Схемы сертификации.
28. Добровольная сертификация.
29. Обязательная сертификация.
30. Обязательное подтверждение соответствия.

31. Декларирование соответствия.
32. Контроль качества продукции и услуг.
33. Метод QFD: назначение, области применения.
34. Ключевые этапы метода QFD.
35. Метод FMEA: назначение, области применения.
36. Ключевые этапы метода FMEA.

Типовые контрольные задания:

Задание 1. Постройте круговой и столбчатый графики на основе данных о качестве. Количество дефектных образцов по видам кондитерских изделий: помадные - 12 единиц, пралине - 3 единиц, кремовые - 1 единиц, ликерные - 8 единиц, фруктовые - 10 единиц, сбивные - 16 единиц, всего дефектных изделий 50 единиц.

Задание 2. На производственной линии, выпускающей определенные изделия, доля засоренности (брака) составляет 5%. Было предложено усовершенствование, призванное снизить долю брака. После переналадки линии было проведено ее испытание, при котором из 300 выпущенных изделий забраковано 9. Требуется выяснить, можно ли на уровне 1% значимости считать, что качество продукции после усовершенствования линии выше, чем до?

Задание 3. Постройте ленточный график на основе данных о качестве изделий, поступающих от кондитерских фабрик ООО «Азарт» и ОАО «Премиум». Количество дефектных образцов от ООО «Азарт» составило по видам кондитерских изделий: помадные - 12 единиц, пралине - 3 единиц, кремовые - 1 единиц, ликерные - 8 единиц, фруктовые - 10 единиц, сбивные - 16 единиц, всего дефектных изделий 50 единиц. Количество дефектных образцов от ОАО «Премиум» составило: помадные - 4 единиц, пралине - 5 единиц, кремовые - 3 единицы, ликерные - 12 единиц, фруктовые - 4 единицы, сбивные - 2 единиц, всего дефектных изделий 30 единиц.

Задание 4. Постройте гистограмму по результатам контроля показателя качества - содержание жира в сметане с использованием данных таблицы:

Содержание жира в сметане исследуемых образцов, %												
14	14	12	13	15	16	17	14	16	16	15	15	15
16	16	14	15	18	17	15	15	13	14	15	15	14

Сформулировать вывод о распределении данных.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Определите правильную очередность циклов Э.Деминга:
 - а) планирование, производство, контроль, совершенствование продукции
 - б) планирование, совершенствование продукции, производство, контроль
 - в) совершенствование продукции, планирование, производство, контроль
 - г) совершенствование продукции, производство, планирование, контроль

2. Основная идеология концепции всеобщего менеджмента качества (TQM) базируется на принципе:
 - а) совершенствовать качество до предела
 - б) предел улучшения существует
 - в) улучшению нет предела
 - г) совершенствовать качество более экономически выгодных ассортиментных позиций

3. Кружок качества – это
 - а) юридические лица, отвечающие установленным требованиям
 - б) группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
 - в) группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками
 - г) аудиторы

4. Первый уровень японской концепции качества называется:
 - а) «соответствие стандарту»
 - б) «соответствие использованию»
 - в) «соответствие фактическим требованиям рынка»
 - г) «соответствие скрытым (латентным) потребностям»

5. Второй уровень японской концепции качества «соответствие использованию» обозначает:
 - а) соответствие продукции не только требованиям стандарта, но и эксплуатационным требованиям
 - б) оценку качества как соответствующее или несоответствующее требованиям стандарта
 - в) высокое качество при низкой цене
 - г) низкое качество при низкой цене

- б. В чем заключается сущность технического контроля качества:
- а) в проверке соответствия продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованиям
 - б) в исключении случайных изменений качества продукции
 - в) в технологическом обновлении производственного процесса
 - г) в контроле продукции поставщика, поступающей к потребителю

Литература для подготовки к зачету/экзамену:

а) нормативные документы:

1. О техническом регулировании от 27.12.2002 № 184–ФЗ (ред. от 29.06.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52. – Ст. 5140. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об обеспечении единства измерений от 26.06.2008 № 102–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2008. – № 26. – Ст. 3021. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

3. О стандартизации в Российской Федерации от 29.06.2015 №162–ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 27. – Ст. 3953. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2015].

б) основная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/336613>

в) дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/389993>

2. Управление качеством: Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/544276>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность: «Управление проектами»

Дисциплина: Управление качеством

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

1. Роль управления качеством в современной рыночной экономике.
2. Диаграмма Парето. Этапы построения.
3. Решить задачу: Из предложенного набора «инструментов» постройте диаграмму процесса осуществления рекламного проекта. Используйте в работе символы, применяемые на поточных диаграммах процессов: выбор рекламного агентства; оплата услуг агентства; макет рекламы; результат неудовлетворителен; формирование идеи рекламы; согласование условий договора; бюджет не утвержден; условия согласованы; условия не согласованы; неприятие предложенного макета; бюджет утвержден; выбор рекламных средств; принятие макета рекламы агентства; результат удовлетворителен; обращение к рекламному агентству; утверждение бюджета на рекламу; изготовление «пробной» рекламы; обращение в другое агентство; реализация рекламного проекта; принятие решения о рекламной компании.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

1. Принципы менеджмента качества.
2. Новые средства управления качеством: история возникновения, области применения.
3. Решить задачу: Постройте гистограмму по результатам контроля количества дефектов на одно изделие - куртка осенняя, с использованием данных таблицы:

Количество дефектов, повторности																	
1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3	1
0	2	1	1	1	2	3	3	2	4	2	2	1	1	3	2	3	3

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

1. Понятие и виды стратегий предприятия в области улучшения качества.

2. Сертификация продукции и услуг.

3. Решить задачу: Постройте круговой график на основе данных о количестве реализуемой продукции - по видам карамельных изделий: помадные - 120 единиц, медовые - 300 единиц, кремовые - 100 единиц, ликерные - 80 единиц, фруктовые - 100 единиц, сбивные - 160 единиц, леденцовые - 140, всего дефектных изделий 1000 единиц.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность: «Управление проектами»

Дисциплина: Управление качеством

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

Задание 1. Первый уровень японской концепции качества называется:

- а) «соответствие стандарту»
- б) «соответствие использованию»
- в) «соответствие фактическим требованиям рынка»
- г) «соответствие скрытым (латентным) потребностям»

Задание 2. Второй уровень японской концепции качества «соответствие использованию» обозначает:

- а) соответствие продукции не только требованиям стандарта, но и эксплуатационным требованиям
- б) оценку качества как соответствующее или несоответствующее требованиям стандарта
- в) высокое качество при низкой цене
- г) низкое качество при низкой цене

Задание 3. Как называется третий уровень японской концепции качества:

- а) «соответствие стандарту»
- б) «соответствие использованию»
- в) «соответствие фактическим требованиям рынка»
- г) «соответствие скрытым (латентным) потребностям»

Задание 4. Четвертый уровень японской концепции качества означает:

- а) «соответствие стандарту»
- б) «соответствие скрытым (латентным) потребностям»
- в) «соответствие использованию»
- г) «соответствие фактическим требованиям рынка»

Задание 5. Сохранение во времени в установленных пределах всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования, это

- а) технологичность
- б) надежность
- в) эргономичность

Задание 6. Проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в стандартах, чертежах, технических условиях и других документах – это:

- а) контроль качества продукции
- б) летучий контроль
- в) оперативный контроль
- г) эксплуатационный контроль

Задание 7. Контроль проектирования – это:

а) контроль конструкторской и технологической документации с целью определения соответствия разрабатываемой продукции техническому заданию и необходимому техническому уровню и качеству

б) проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в стандартах, чертежах, технических условиях и других документах

в) контроль качества, осуществляемый при изготовлении продукции службой технического контроля

г) контроль качества, осуществляемый путём наблюдения и сбора информации о надёжности и других свойствах продукции

Задание 8. Производственный контроль – это:

а) контроль качества, осуществляемый при изготовлении продукции службой технического контроля

б) контроль качества, осуществляемый путём наблюдения и сбора информации о надёжности и других свойствах продукции

в) проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в стандартах, чертежах, технических условиях и других документах

г) контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте и эксплуатации продукции

Задание 9. Эксплуатационный контроль – это:

а) контроль качества, осуществляемый при изготовлении продукции службой технического контроля

б) контроль качества, осуществляемый путём наблюдения и сбора информации о надёжности и других свойствах продукции

в) проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в стандартах, чертежах, технических условиях и других документах

г) контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте и эксплуатации продукции

Задание 10. Входной контроль – это:

а) контроль качества, осуществляемый при изготовлении продукции службой технического контроля

б) контроль качества, осуществляемый путём наблюдения и сбора информации о надёжности и других свойствах продукции

в) контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте и эксплуатации продукции

г) контроль готовой продукции, по результатам которого принимается решение о её пригодности к поставке и использованию

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

Задание 1. Социологический метод проведения экспертизы применяется на стадии выполнения:

а) маркетинговых исследований

б) планирования

в) прогнозирования

г) производства

Задание 2. Методы управления качеством, одной из важнейших целей которых является мотивация высококачественного труда персонала путем создания возможностей для самовыражения в этом процессе, называются:

а) организационным

б) экономическим

в) социально-психологическим

Задание 3. Методы управления качеством, включающие контроль продукции и процесса, называются:

а) экономическими

б) технологическими

в) экспертными

Задание 4. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

а) работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства

- б) качестве фирмы («самооценка»)
- в) стабильности производственного процесса и снижения издержек
- г) реализации принципа работы с технической документацией

Задание 5. Диаграмма Парето позволяет выявить:

- а) описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции
- б) главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих
- в) универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции
- г) позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса

Задание 6. Вероятность отказа – это:

- а) вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени
- б) отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний
- в) состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем
- г) вероятность того, что объект сможет выполнить требуемую функцию при установленных условиях в течение заданного интервала времени

Задание 7. При использовании диаграмм Парето, составляющие по которым производится анализ, объединяются в:

- а) две группы
- б) три группы
- в) четыре группы
- г) пять групп

Задание 8. Постоянный процесс изучения и оценки товаров, услуг и опыта производства самых серьезных конкурентов или компаний, которые являются лидером в своих областях, называется:

- а) маркетингом
- б) бенчмаркетингом
- в) анкетированием
- г) реинжинирингом

Задание 9. Модель, предложенная Н. Кано, включающая три составляющих качества: базовую, желаемую и требуемую, называется:

- а) профилем качества
- б) конусом качества
- в) домиком качества

г) петель качества

Задание 10. Группа показателей качества, представляющих для потребителя неожиданные ценности предлагаемого ему продукта о наличии которых он мог только мечтать называется:

- а) профилем базового качества
- б) профилем желаемого качества
- в) профилем требуемого качества
- г) профилем качества исполнения

2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на зачете на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 80 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете (не более 20 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 55 до 100 баллов – «зачтено»;
- менее 55 – «не зачтено».

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «не зачтено» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно».

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена/зачета:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность: «Управление проектами»

1. Материалы для текущего контроля

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ДЕЛОВАЯ ИГРА

по дисциплине «Управление качеством»

Цель:

1. Закрепить теоретические знания по теме «Современная концепция управления качеством».
2. Овладеть умениями и навыками организации управления качеством на предприятиях.

Задачи:

1. Усвоить общие правила, принципы и процессы управления качеством на предприятиях.
2. Познакомиться с процессами управления качеством во всемирно известных компаниях (на основе приведенных ситуаций).
3. Научиться «видеть» процессы управления качеством.
4. Проанализировать предложенные ситуации.
5. Научиться разрабатывать предложения по улучшению деятельности компаний.

Методы:

Анализа и синтеза, Мозговой штурм, имитационное моделирование.

Структура деловой игры:

1. Вводная информация для участников деловой игры (цели, правила, организация и результаты) – 10 мин.
2. Формирование команд, выбор капитанов – 5 мин.
3. Принятие системы оценок выступлений команды – 5 мин.
4. Раздача организаторами заданий командам, работа над заданиями в группах – 35 мин.
5. Представление каждой командой доклада по выполненному заданию – 15 мин.
6. Обсуждение. Вопросы – 15 мин.
7. Обобщающая оценка организаторами результатов по итогам обсуждения – 5 мин.

Описание основных этапов интерактивного занятия (деловой игры)

1. Озвучивание целей игры, повторение теоретического материала по вопросам:

а) Классификация и характеристика субъектов и объектов управления качеством.

б) Классификация и характеристика средств управления качеством.

в) Процессы управления качеством на предприятиях.

г) Функции менеджера по качеству.

Описание правил проведения деловой игры:

Работа по изучению, анализу и обсуждению заданий в командах осуществляется в соответствии с предложенной схемой сотрудничества. Выступление должно содержать анализ и обобщение. Ответы на предложенные вопросы должны быть аргументированными и отражать практическую значимость рассматриваемой проблемы. После выступления любым участником могут быть заданы вопросы на уточнение или развитие проблемы. Вопросы должны быть краткими и четкими.

Ответы на вопросы должны быть строго по существу, обоснованными и лаконичными. При необходимости развития и уточнения проблемы любым участником игры могут быть внесены предложения и дополнения. Они должны быть корректны и доброжелательны.

Права и обязанности участников:

Преподаватель: инструктирует участников деловой игры по методике ее проведения; организует формирование команд; руководит ходом деловой игры в соответствии с дидактическими целями и правилами деловой игры; вносит в учебную деятельность оперативные изменения, задает вопросы, возражает и при необходимости комментирует содержание выступлений; вникает в работу команд, участвует в подведении итогов. Способствует научному обобщению результатов; организует подведение итогов.

Участники игры: выполняют задания и обсуждают проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах; доброжелательно выслушивают мнения; готовят вопросы, дополнения; строго соблюдают регламент; активно участвуют в выступлении.

2. Формирование команд, выбор капитанов.

3. Принятие системы оценок работы команды.

Ошибки и обоснованные замечания каждой команды оцениваются по 1 баллу за каждую ошибку. Та команда, у которой будет больше баллов считается проигравшей.

4. Раздача организаторами заданий командам.

Задание 1: Рассмотреть ситуацию:

Компании, которые мы приводим как примеры для подражания, часто и разными способами сравнивают показатели работы с предъявляемыми к ней требованиями, чтобы проследить за их выполнением, найти тех, кто нуждается в помощи и помочь им. В новой модели управления цель контроля - не обвинить, не наказать, не заставлять работать из страха. Совсем

наоборот. Руководители и служащие вместе обсуждают деловые взаимоотношения, всегда помнят о необходимости поддержки и доверия каждому в организации для достижения поставленных целей.

Это не означает, что в компаниях, которые мы приводим в пример, не ценят личный вклад каждого. Посмотрим на Ritz-Carlton. Там работа служащего оценивается в соответствии с его способностями освоить «Золотые стандарты» компании. Работа постоянно оценивается, в частности - с помощью опросов мнений. «Мы оцениваем работу людей, потому что мы инструктируем их каждый день, - говорит Мин. - Мы постоянно оцениваем процесс».

Компании, относящиеся к сфере обслуживания, очень долго сопротивлялись идее измерения показателей их работы. Когда FedEx стала первой работающей в сфере обслуживания компанией, получившей Премию Болдриджа, и немалая заслуга в этом принадлежала ее системе измерения, другие компании сферы обслуживания тут же заявили, что FedEx на самом деле ничем не отличается от производства: компания имеет дело с товарами - в данном случае с посылками. Не так, как страховая компания. Совсем не так, как рекламное агентство. Ничего похожего на банк. Нет, сказали они, мы не можем измерить свою деятельность.

«Те, кто не измеряет, - говорит Мин, - не пытались это сделать. Они ищут оправданий». Ritz-Carlton получает информацию от учебных курсов, наблюдений за работой, оценки служащих, оценки потребителя и оценок независимых групп. Мин подчеркивает, что измерение работы не обязательно контролируется статистически; можно контролировать поведение. «Различие между нами и компаниями, работающими в сфере высоких технологий, в том, что у них больше данных, и они могут осуществлять более точный анализ. Но даже без точных данных, Вы все-таки можете собираться и серьезно говорить об анализе данных и предупредительных мерах. Никто не сказал, что Вам на заводе нужен Деминг, чтобы смотреть на контрольный график. Единственное отличие сервиса от производства, которое я вижу, - в том, насколько Вы собираетесь вдаваться в подробности. Руководить - вовсе не всегда означает вдаваться в подробности, все дело в здравом смысле».

Рабочие данные остаются в отелях, где они применяются для оценки и улучшения работы. Только данные о ключевых продуктах, удовлетворении или жалобах потребителей, доле рынка, текучести кадров, прибылях, безопасности и удовлетворении служащих доходят до уровня корпорации. «Если отель работает хуже нормы, значит, есть какая-то свойственная только этому отелю причина, - говорит Мин. - Обычно они могут обнаружить ее сами и взять под контроль. Если они не справляются, мы стараемся помочь». Судя по результатам, в отелях Ritz-Carlton проделывают исключительную работу по преобразованию запросов клиентов и ценностей качества в требования ко всем служащим и по распространению этих требований по компании. 97% отзывов клиентов Ritz-Carlton - о «незабываемом времени», проведенном в одном из их отелей.

Engelhard-Huntsville опирается на меньшее количество данных при контроле за деятельностью, но зато, имея только 380 служащих и один завод, его руководители получают постоянные отзывы о работе. Высшее руководство контролирует работу на еженедельных совещаниях. Работа также изучается как часть Оперативной системы качества и через опросы мнений служащих.

В компании Motorola производственные объединения ежемесячно представляют графики исполнения требований по качеству и по времени цикла в отдел качества корпорации, который отбирает отдельные графики для рассмотрения на корпоративных обсуждениях работы, проводящихся 8 раз в год. На этих четырехчасовых совещаниях качество - первый пункт повестки дня, а вопросы качества и времени цикла обычно занимают половину всего времени. (Когда Роберт Гэлвин (Robert Galvin) был председателем, он уходил, когда совещание приступало к обсуждению финансовых вопросов. Этим он как бы говорил: если качество и время цикла улучшаются, вместе с ними улучшается и финансовый результат.)

Начальники всех основных производственных циклов отчитываются за свою работу. Цель - 68-процентное улучшение. Если они достигают цели, обсуждений нет. Если есть тенденция к достижению цели, проходит небольшое обсуждение. Если тенденции нет, группа находит причины и создает план действий по устранению самых важных из них. В плане действий оговаривается, кто конкретно что будет делать и когда.

Отделы проводят совещания по контролю качества как минимум ежемесячно, но нередко бывают и еженедельные и ежедневные - и даже ежечасные совещания по контролю качества на заводах. Motorola проводит контроль системы качества своих главных производственных объединений и поставщиков каждые два года. Команды из 7 человек в течение недели проверяют систему объединения. Спустя 3 месяца после проверки команда представляет свое заключение. Генеральный директор должен затем разработать план усовершенствования по результатам проверки.

Motorola также использует критерии примении Болдриджа как внутреннюю оценку системы. Все производственные объединения прошли всестороннюю проверку по критериям Болдриджа и написали, как собираются решать выявленные проблемы. Сейчас Motorola работает над объединением своего контроля системы качества и оценок Болдриджа в единый инструмент оценки.

В новой модели процесс управления - это систематический подход к удовлетворению и опережению ожиданий потребителя. Этот подход включает каждый элемент системы. Сдвиг в мышлении имеет решающее значение. Компании выбираются из «узкого тоннеля» ежедневного надзора за отделами на широкий простор, расстилающийся от поставщиков на одной линии горизонта до потребителей на другой. Вечно изменяющийся «пейзаж» «населен» планированием, всесторонней оценкой и анализом, усовершенствованием и участием служащих - насколько может видеть глаз. В этой новой горизонтальной организации руководители управляют

процессами, а не результатами. Они становятся полноправными хозяевами процессов, ведущих к удовлетворению потребителя.

Управлять качеством - значит управлять производственными процессами, а значит управлять всей системой. На последнем слайде своей обычной презентации Motorola делает вывод:

Качество - это не какое-то конкретное задание. Оно должно укорениться и официально закрепиться в каждом процессе. Это обязанность каждого.

Задача управления - укоренить и придать качеству официальный статус, чтобы управлять системой. Как показали самоуправляемые рабочие команды, люди достаточно хорошо могут управлять собой. Именно система вызывает проблемы - а за это отвечает управление.

Вопросы по деловой ситуации:

1. Какие методы используют описанные в ситуации компании для реализации процесса управления качеством?

2. Как данные компании преобразуют ориентацию на потребителя и ценности качества в требования к сотрудникам компании?

3. Как осуществляется контроль за исполнением данных требований?

Задания по деловой ситуации:

Раскрыть, как на предприятии – базе прохождения практики осуществляется взаимодействие с внутренним потребителем по направлениям: участие работников предприятия в улучшении его деятельности, обучение работников, распределение полномочий, мотивация и стимулирование работников, оценка степени удовлетворенности внутренних потребителей. На основе выявленных проблем внесите 3-4 предложения, направленных на повышение степени активности работников в улучшении качества функционирования предприятия.

Задание 2: Рассмотреть ситуацию: Компания, приводимая в движение потребителем, должна быть организована вокруг ключевых процессов, которые удовлетворяют запросы потребителя. Как показывают наши образцы для подражания, такая организация зависит от:

Понимания запросов потребителя.

Определения процессов, которые служат этим запросам.

Определения людей и команд, ответственных за процесс.

Отражения процессов в схемах.

Определения критериев.

Контроля процесса.

Создания и осуществления плана усовершенствования процесса.

Новая модель управления бизнесом требует мышления, ориентированного на процесс. Она заставляет компании задаваться вопросом о том, что значат их процессы для понимания запросов потребителя, коммуникации с потребителем и требований к качеству по всей организации, определять и отслеживать ключевые критерии, осуществлять стратегическое планирование, привлекать служащих, управлять процессами, измерять и

повышать удовлетворение потребителя и другие важные элементы, которые характеризуют “работу” компании.

Как Вы делаете свое дело? Каков Ваш процесс? Новая модель неустанно задает эти вопросы. Как показывает наш опыт, только те компании, которые подходят к работе с точки зрения процессов и которые дали определение своим процессам и стремятся улучшить их, способны дать ответы на эти вопросы.

Такой сдвиг в мышлении касается всей организации. Потому что вся работа — это часть, по крайней мере, одного процесса; ориентация на процесс изменяет отношение людей к своей работе. В новой модели необходимо обучение служащих. Они должны овладеть навыками решения проблем и улучшения процессов. Руководство должно дать им право применять новые навыки и создать программы награждения и признания, чтобы поддержать их усилия. Руководство должно также направить свои усилия, с учетом того, как оно видит будущее компании, на выдвижение инициатив по совершенствованию процесса в центр внимания.

Наконец, компания должна понять запросы потребителя. Главные процессы должны “попасть в десятку” при удовлетворении потребителя и производства, т. е. достичь “главных целей”, по определению Wainwright. Если Вы уберете мишень, управление процессом станет действовать наугад.

Вопросы по деловой ситуации:

1. Как осуществляется определение основных процессов управления качеством в представленной ситуации в компаниях?

2. Какие существуют методы управления процессами в данных компаниях?

Задания к деловой ситуации:

1. Составьте перечень и схему взаимосвязи основных процессов предприятия. Опишите какой-либо процесс, протекающий в фирме: что подается на вход процесса, перечень операций, образующих процесс, что должно получиться на выходе описываемого процесса, кто является руководителем, «собственником процесса». Внесите 1-2 предложения, направленных на улучшение процесса.

5. Представление каждой командой доклада по выполненному заданию. Доклад должен содержать обоснованные ответы на вопросы по деловой ситуации и выводы по выполненному заданию к деловой ситуации.

6. Обсуждение. Вопросы. Участники деловой игры обсуждают результаты, задают друг другу вопросы, высказывают свое мнение, если они с чем-то не согласны.

7. Обобщающая оценка организаторами результатов по итогам обсуждения.

Грамотное подведение итогов помогает участникам адекватно оценить результаты своей деятельности, сделать соответствующие выводы.

Оценка итогов игры осуществляется с целью подведения промежуточных и окончательных итогов результатов деятельности

предприятий. Главная задача оценки – получение представления о характере действий команд – участников игры. Используется два варианта оценки итогов игры: оценка игры ее участниками; оценка игры ее руководителем. Оценка игры ее участниками производится по каждому предприятию и охватывает все периоды игры. Оценка игры ее руководителем проводится как итоговая по совокупности периодов игры и осуществляется путем сравнительного анализа результата деятельности всех участников игры, т.е. носит обобщающий характер и осуществляется по основным направлениям деятельности предприятия. Подведение итогов деловой игры должно сопровождаться наряду с ранжированием участников тщательным анализом факторов успеха лидеров и причин отставания аутсайдеров игры.

Критерии оценки:

Оценку *«зачтено»* заслуживают студенты команды, обнаружившей полные и четкие знания в пределах учебной программы, хорошо знакомой с литературными источниками, рекомендованными данной программой, выполнявшей своевременно и в полном объеме задания, предусмотренные учебным планом.

Оценка *«незачтено»* проставляют студентам команды, которая обнаружила существенные пробелы в знании основного материала и допустила принципиальные грубые ошибки в выполнении заданий, задания практических занятий выполнила не в полном объеме.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Управление качеством»

Кейс-задача 1: «Планирование качества продукции (услуг, процессов)»

1. Для обеспечения успешной работы организации (предприятия), необходима планомерная работа, которая должна начинаться с планов и указаний, обеспечивающих достижение целей предприятия и определять процесс реализации стратегических планов.

Процесс планирования разбивают на шесть стадий:

1. Определение основных задач и мер, необходимых для достижения целей. Например, к выполнению задачи снижение издержек на 10 % в течение года, можно отнести разработку плана совершенствования производственных процессов и программы повышения квалификации работающих.

2. Установление имеющих определяющее значение взаимосвязей между основными видами деятельности. Для этого необходимо изучение операций с общих позиций и создание календарного плана на их выполнение.

3. уточнение и делегирование соответствующих полномочий для выполнения каждого вида деятельности.

4. Оценка затрат времени на выполнение всех операций.

5. Определение ресурсов, необходимых для каждой операции. Потребности ресурсов определяются путем составления бюджета.

6. Проверка сроков и коррекция планов действий. После обсуждений с подчиненными часто становится необходимым проводить корректировку планов действий, чтобы сделать его более реалистичным. Сроки окончания работы могут быть перенесены, ресурсы увеличены или уменьшены, графики заданий пересмотрены.

Порядок работы:

1) Организуйте рабочие группы численностью до 4 человек.

2) За производственный объект можно принять ранее выбранное производство продукции (предоставления услуг, выполнения работ).

3) Выявите работы в организации, для которых необходимо составить сначала стратегический план, а затем необходимое число тактических планов, определите ценность планируемой работы, назначьте ответственных исполнителей на каждом этапе. Результаты занесите в таблицу 1.

Таблица 1 – Этапы планирования в организации

Этапы стратегического планирования	Процессы, осуществляемые на этапе работ	Ценность планируемой работы (как ожидаемый результат)	Исполнитель
1	2	3	4

4) Разработайте схему подчиненности тактических планов для выполнения работ на этапах стратегических планов, как показано на рисунке 1.

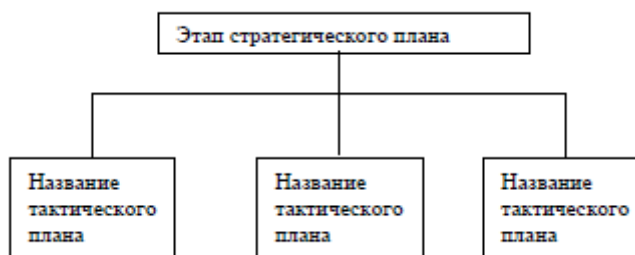


Рисунок 1 – Взаимосвязь элементов планирования на предприятии

5) По результатам проделанной работы оформите отчет.

Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать:

- тему и цель работы;
- заполненную таблицу;
- разработанную схему;
- вывод.

Кейс-задача 2: «Анализ качества продукции с применением методов менеджмента качества»

Постройте диаграмму Парето с целью определения преобладающих видов дефектов готовой продукции карамели, на основе данных по видам дефектов, представленных в таблице 1. Предварительно заполните все позиции таблицы.

Таблица 1 - Результаты контроля качества карамели по видам дефектов

№ п/п	Вид дефектов	Число дефектов	Накоплен ная сумма числа дефектов	Процент числа дефектов в общей сумме	Накоплен ный процент
1	Деформация	42			
2	Трещины	24			
3	Разрывы швов	11			
4	Неравномерная окраска	8			
5	Липкость поверхности	5			
7	Прочие	10			
	Итого	100		100	

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект заданий для контрольной работы

по дисциплине «Управление качеством»

Тема 1. Качество, как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

Вариант 1.

Задание 1. Роль менеджмента качества в современной экономике.

Задание 2. Решить тест: Согласно одиннадцатому принципу Э.Деминга «квоты на производстве нужно ...».

- а) исключить
- б) внедрить
- в) дифференцировать
- г) модифицировать

Задание 3. Факторы, влияющие на качество деятельности предприятия (приведите примеры).

Вариант 2.

Задание 1. Виды заинтересованных сторон в деятельности предприятия.

Задание 2. Решить тест: Всю корпоративную стратегию любой фирмы Э.Деминг предлагал строить:

- а) на пяти «смертельных болезнях»
- б) на четырнадцать принципах
- в) на принципах триады качества
- г) семи инструментах качества

Задание 3. Перечислите основные этапы жизненного цикла продукции и услуг.

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

Вариант 1.

Задание 1. Нормативные документы в области обеспечения качества производимой продукции.

Задание 2. Решить тест: Форма таблиц, применяемых в методе QFD называется:

- а) дворец качества

- б) петля качества
- в) домик качества
- г) конус качества

Задание 3. Охарактеризуйте, что такое технические условия.

Вариант 2.

Задание 1. Процессный подход в управлении качеством.

Задание 2. Решить тест: Целью проведения FMEA-анализа бизнес-процессов является:

- а) обеспечение качества выполнения запланированного бизнес-процесса
- б) контроль за качеством подготовки бизнес-процесса
- в) контроль за эффективностью применяемых методов реализации бизнес-процесса
- г) обеспечение качества подбора сотрудников для осуществления определенного бизнес-процесса

Задание 3. Перечислите уровни развития менеджмента качества (приведите примеры).

Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Вариант 1.

Задание 1. Суть концепции «Бережливое производство».

Задание 2. Решить тест: Четвертый уровень японской концепции качества означает:

- а) «соответствие стандарту»
- б) «соответствие скрытым (латентным) потребностям»
- в) «соответствие использованию»
- г) «соответствие фактическим требованиям рынка»

Задание 3. Приведите пример применения модели Н.Кано для какой-либо услуги.

Вариант 2.

Задание 1. История появления и применения стандартов ИСО серии 9000.

Задание 2. Решить тест: Проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в стандартах, чертежах, технических условиях и других документах – это:

- а) контроль качества продукции
- б) летучий контроль
- в) оперативный контроль
- г) эксплуатационный контроль

Задание 3. Принципы менеджмента качества: сформулировать с примерами.

Тема 4. Средства и методы управления качеством

Вариант 1.

Задание 1. Классификация средств управления качеством.

Задание 2. Решить тест: Способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты для достижения поставленных целей в области качества - это:

- а) методы управления качеством
- б) направления управления качеством
- в) специфика управления качеством
- г) способы управления качеством

Задание 3. Решить задачу: Постройте гистограмму по результатам контроля содержания сухих веществ в томатном соке с использованием данных таблицы:

Количество сухих веществ, повторности															
5,5	5	4,5	4,5	4,5	5	5,5	5	4,5	5	4,5	4,5	5	5	5	4
4,5	5	4,5	4,5	5,5	5	4,5	6	4,5	4	5,5	4,5	5	5	6	5

Вариант 2.

Задание 1. Классификация методов управления качеством.

Задание 2. Решить тест: Организационные методы управления качеством, предполагающие разработку, издание и выполнение определенных распоряжений, приказов, инструкций, указаний, нацеленных на решение конкретных проблем в области управления качеством, называются ...

- а) дисциплинарными
- б) организационными
- в) распорядительными

Задание 3. Решить задачу: Из предложенного набора «инструментов» постройте диаграмму процесса осуществления рекламного проекта. Используйте в работе символы, применяемые на поточных диаграммах процессов: выбор рекламного агентства; оплата услуг агентства; макет рекламы; результат неудовлетворителен; формирование идеи рекламы; согласование условий договора; бюджет не утвержден; условия согласованы; условия не согласованы; неприятие предложенного макета; бюджет утвержден; выбор рекламных средств; принятие макета рекламы агентства; результат удовлетворителен; обращение к рекламному агентству; утверждение бюджета на рекламу; изготовление «пробной» рекламы; обращение в другое агентство; реализация рекламного проекта; принятие решения о рекламной компании.

Тема 5. Сертификация продукции и систем качества

Вариант 1.

Задание 1. Обязательные требования к органам по сертификации.

Задание 2. Решить тест: Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров - это...

- а) сертификат соответствия
- б) знак соответствия
- в) аттестат
- г) свидетельство о соответствии

Задание 3. Участники подтверждения соответствия.

Вариант 2.

Задание 1. Правила аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Задание 2. Решить тест: Подтверждение соответствия на территории РФ может носить характер...

- а) только обязательный
- б) только в форме принятия декларации о соответствии
- в) добровольный или обязательный
- г) только добровольный

Задание 3. Формы обязательного подтверждения соответствия.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он набирает 5 баллов по итогам контрольной работы;
- оценка «хорошо» – 4 балла;
- оценка «удовлетворительно» – 3 балла;
- оценка «неудовлетворительно» – 2 балла.

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ

по дисциплине «Управление качеством»

А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1 Постройте \bar{X} и R карты для регулирования процесса производства профиля ПВХ на основании данных контроля за 10.07-15.07, приведенных в табл. 1. Для определения контрольных границ регулирования воспользуйтесь коэффициентами из табл. 2.

1. Наименование изделия - профиль линейный.
2. Показатель качества - толщина.
3. Единица измерения - см.
4. Контрольные границы: верхняя - 5,6; нижняя - 5,2.
5. Дневная норма - 50 шт.
6. Объем выборки - 4 шт.
7. Периодичность выборки- 1/2 смены.

Таблица 1 – Данные контроля, необходимые для построения контрольной карты

Дата	№ группы	Измеренные значения				Сумма ΣX	Среднее значение \bar{X}	Диапазон
		X_1	X_2	X_3	X_4			
10.07	1	5,3	5,2	5,4	5,4			
10.07	2	5,5	5,4	5,6	5,3			
11.07	3	5,5	5,3	5,3	5,3			
11.07	4	5,6	5,3	5,4	5,4			
12.07	5	5,5	5,4	5,4	5,4			
12.07	6	5,4	5,4	5,5	5,5			
13.07	7	5,5	5,4	5,4	5,4			
13.07	8	5,6	5,4	5,5	5,4			
14.07	9	5,4	5,4	5,4	5,3			
14.07	10	5,3	5,3	5,4	5,5			
15.07	11	5,4	5,4	5,4	5,5			
15.07	12	5,4	5,4	5,4	5,3			
Сумма								

Таблица 2 – Коэффициенты для расчета контрольных границ

Размер выборки n	A_2	D_3	D_4
2	1,880	–	3,267
3	1,023	–	2,575
4	0,729	–	2,282
5	0,577	–	2,115
6	0,483	–	2,004
7	0,419	0,076	1,924
8	0,373	0,136	1,864
9	0,337	0,184	1,816
10	0,308	0,223	1,777

Задача 2 Определите основы обеспечения качества процессов

Используя полученные знания и дополнительную литературу, определите какие документы или действия направлены на создание правовых, нормативных, научно-технических и организационных основ обеспечения качества процессов на предприятиях и в организациях. Результаты запишите в таблице 3.

Таблица 3 - Основы обеспечения качества процессов

№ п/п	Основы обеспечения качества СМК	Перечень документов, отражающих требования
1	Правовая	Федеральный Закон РФ «О техническом регулировании»
2	Нормативная	
3	Научно-техническая	
4	Организационная	

Задача 3 Проанализируйте наличие дефектов обуви, вырабатываемых в первую и во вторую смены на предприятии ООО «Спартак» с помощью основных средств управления качеством, используя данные о наличии дефектных изделий в таблице 4. На основе представленных данных необходимо выполнить графики – линейный, круговой, столбчатый, ленточный.

Таблица 4 - Сведения о количестве дефектной обуви на предприятии

Смена	Количество дефектной обуви по дням недели						Сумма
	5.02.05	6.02.05	7.02.05	8.02.05	9.02.05	10.02.05	
1-я смена	6	5	4	3	2	4	
2-я смена	8	7	5	4	4	6	
Сумма							

В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1 Постройте диаграмму средства – «Ошибка при написании текста» по рисунку 1.



Рисунок 1 – Данные для построения диаграммы средства

Задача 2 Изучение процессного подхода и модели систем менеджмента качества

Используя ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (пункт 2.4. и рисунок 1) изучите и проанализируйте процессный подход и модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе. Результаты оформите в рабочую тетрадь.

Задача 3 Изучение и анализ методов менеджмента качества

4.1. Дайте характеристику и сравните эффективность различных методов управления качеством продукции:

- экономических
- организационно-распорядительных (административных)
- воспитательных (социально-психологических)
- идеологических

4.2. Проведите ранжирование методов управления качеством, применяемых на предприятие ООО «Кирбет». Запишите в рабочую тетрадь ниже перечисленные методы, относя их к одной из существующих групп методов.

– Работники фирмы обеспечены благоприятными условиями труда, в коллективе наблюдается благоприятная дружественная обстановка.

– Работники при выполнении установленного плана и выпуска определенного процента качественной продукции имеют со стороны руководства награждения в денежном выражении и в виде объявления благодарностей. В случаях нарушений, как дисциплины, так и своих должностных обязанностей работники подвергаются штрафным санкциям.

– На предприятии действует отдел по разработке и внедрению НД, в производство также внедряются результаты передового опыта.

– Приветствие работников, стремящихся к повышению своей квалификации и обучению.

– Воспитание руководителями у своих работников гордости за свое предприятие и перспективных взглядов по отношению к достижению качества.

– Сотрудничество только с теми поставщиками, которые заинтересованы участвовать в деятельности предприятия по обеспечению качества своей продукции.

С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

Задача 1. Выявление потребительских предпочтений к качеству продукции и рейтинга характеристик. На основе опросов обосновываются, прежде всего, требования потребителей к продукции и эти характеристики заносятся в колонки 1-5 по горизонтали таблицы 9.

Устанавливается рейтинг этих характеристик с помощью мнений и приоритетов потребителей и заполняется колонка значений рейтинга в баллах – 5- наиболее высокий рейтинг и 1 – самый низкий рейтинг.

Далее в вертикальные колонки 1 – 5 вносятся технические характеристики продукции в соответствии с действующими нормативными документами.

Задание 1. Определите, по каким направлениям необходимо совершенствовать качество продукции, и в какой последовательности надо выполнить требования потребителей, учитывая возможности предприятия и приоритетность требований.

В качестве объекта исследования - качество карандашей. Требования потребителей включают улучшение следующих характеристик – долговечность, удобство заточки, удобство держать, чтобы не пачкал при использовании.

Технические характеристики карандашей по нормативным документам – длина карандаша, количество написанных строк между заточками, наличие пыли от грифеля, гексаналитет (шестиугольность).

В качестве примера можно рассматривать другие виды продукции, при этом важно хорошо знать требования нормативно-технических документов на соответствующий вид продукции, а требования потребителей следует выявить с помощью анкеты.

Таблица 9 - Рабочий листок QFD

Корреляция: Сильная – 9 Средняя – 3 Слабая - 1	Показатели (технические характеристики) продукции					Значение рейтинга (5- высокий, 1 – низкий)	Удовлетворенность потребителей			
	1	2	3	4	5		6	7	8	9
Требования потребителей	1									
	2									
	3									
	4									
Уровень изготовления	6									
	7									
	8									
	9									

Задание 2. Расчет приоритетных показателей качества

Приоритетные значения рассчитываются путем суммирования результата перемножения степени корреляции требований потребителей с техническими характеристиками и целевого значения удовлетворенности потребителей по каждому требованию потребителей.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТРЕНИНГОВ

по дисциплине «Управление качеством»

Тренинг 1: «Новые средства управления качеством»

Проанализируйте объект с помощью концепции «5S». В качестве объекта для проведения анализа выберите место, в котором Вы занимаетесь наиболее часто. Это может быть аудитория, ваше рабочее место, рабочее место дома и т.п. Изобразите действующий план размещения оборудования, мебели выбранного вами объекта. Применяя элементы концепции 5S, наметьте определенные виды деятельности применительно к выбранному объекту. Сформируйте и отобразите новый план объекта с учетом выполнения рекомендаций с применением концепции «5S». По результатам работы заполните таблицу 4, в которой необходимо указать элементы объекта для рассмотрения, виды анализа и описание метода улучшения рабочего места.

Таблица 4

№ п/п	Этап метода	Виды работ по реализации этапа относительно объекта	Виды работ по повышению эффективности рабочего места
1	2	3	4

Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать:

- тему и цель работы;
- схему-план выбранного объекта;
- схему-план объекта с применением этапов метода 5S;
- заполненную таблицу 4;
- вывод.

Тренинг 2: «Развитие функций качества и системный анализ»

В таблице 5 представлены данные отчета по затратам для руководителей среднего звена. Предположим, что у начальника цеха три производственных участка X, Y, Z, которые различаются между собой только производительностью. Сравните категории затрат на участках и по периодам, сделайте вывод о действиях начальника цеха по улучшению качества; рассчитайте экономию на каждом участке и постройте графики изменения экономии по периодам. На основе приведенных данных:

- а) вычислите общие затраты на качество по каждому участку;

б) сравнивая категории затрат на участках и по периодам, сделайте вывод о действиях начальника цеха по управлению качеством;

в) рассчитайте экономию по каждому участку и постройте графики изменения экономии по периодам.

Таблица 5 – Данные отчета по затратам

Затраты, усл.ед.	Периоды			
	5	6	7	8
На участке X				
Предупредительные	2270	1980	2090	2510
На контроль	5930	6162	6060	6140
На внутренние потери	9850	10160	7580	7440
На внешние потери	5030	5280	4820	4270
Общие на качество	23080	23540	20650	20360
На участке Y				
Предупредительные	2060	2290	3400	3970
На контроль	8940	9490	9160	9250
На внутренние потери	19030	19350	10340	9480
На внешние потери	6200	5980	6130	6320
Общие на качество	36230	37110	29030	29020
На участке Z				
Предупредительные	1840	2420	2990	3470
На контроль	8150	8590	8310	8020
На внутренние потери	11870	11910	9100	8930
На внешние потери	11010	10660	7220	5680
Общие на качество	32870	33580	27620	26100

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;

- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Управление качеством»

1. Принципы менеджмента качества.
2. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ.
3. Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества.
4. Обзор стандартизации систем менеджмента качества.
5. Современные тенденции и подходы в стандартах ISO серии 9000.
6. Метрологическое обеспечение качества.
7. Анализ отраслевых показателей и критериев качества товаров и услуг (торговля, общественное питание).
8. Методы установления коммуникациями в системе менеджмента качества.
9. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
10. Конкурентные преимущества предприятий, применяющих методы менеджмента качества.
11. Понятие качества и его связь с другими экономическими категориями: производительностью, эффективностью, прибыльностью.
12. Проблемы менеджмента качества на современном этапе развития.
13. Интегрированные системы менеджмента.
14. Устойчивый менеджмент на основе методов менеджмента качества (на материале проекта стандарта ISO 9004).
15. Менеджмент качества и корпоративная идентичность организации.
16. Ключевые показатели эффективности в менеджменте качества.
17. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.
18. Бенчмаркинг в менеджменте качества.
19. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
20. Маркетинг в системе менеджмента качества.
21. Стратегическое управление в менеджменте качества.
22. Методы измерений в менеджменте качества.
23. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества.
24. Статистические методы в менеджменте качества.

25. Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества.
26. Порядок проведения сертификации систем менеджмента.
27. Соотношение качества, стоимости и потребительской стоимости.
28. Институциональные основы развития и распространения менеджмента качества в мире.
29. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества.
30. Российская система стандартизации и сертификации систем менеджмента и ее связь с международными подходами.
31. Методы управления качеством в технологическом процессе.
32. Управление ресурсами в системе менеджмента качества.
33. Контрольные карты Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
34. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
35. Управление рисками в системе менеджмента качества.
36. Организационные структуры управления качеством и функции должностных лиц.
37. Политика предприятия в области качества как элемент стратегического управления.
38. Модели менеджмента качества.
39. Качество и конкурентоспособность товаров и услуг в условиях рынка.
40. Информационное обеспечение управления качеством продукции.
41. Управление затратами в менеджменте качества.
42. Японский менеджмент качества.
43. Немецкий опыт управления качеством.
44. Менеджмент качества в Китае.
45. Менеджмент качества в США.
46. Менеджмент качества в Южной Корее.
47. Теория и практика функционально-стоимостного анализа (ФСА) в менеджменте качества.
48. Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента качества.
49. Процессный подход в менеджменте качества.
50. Менеджмент качества и реструктуризация организации.
51. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества.
52. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
53. Реализация системного подхода в менеджменте качества.
54. Конкурсные модели менеджмента качества.
55. Управление проектом внедрения системы менеджмента качества.
56. Лидерство руководителя организации в системе менеджмента качества.
57. Управление документацией в системе менеджмента качества.

58. Система менеджмента корпоративной социальной ответственности и система менеджмента качества.

59. Управление инновациями в системе менеджмента качества.

60. Поход к управлению качеством на основе методологии «Шесть сигма»

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации
Текущая аттестация 1

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ
АТТЕСТАЦИИ №1
(в форме контрольной работы)

по дисциплине «Управление качеством»

Билет 1.

1. Понятие о статистических методах управления качеством, история их применения.

2. Проведите статистическую обработку (\bar{X} , S , m , V , p) результатов общей оценки качества мучных кондитерских изделий – пирожных «Пражское», «Капучино», «Сбивное» по органолептическим показателям с использованием балльной системы. Результаты представлены в таблице:

№ п/п	Наименование образцов шоколада		
	Пражское	Капучино	Сбивное
1	27	24	24
2	25	26	24
3	26	28	26
4	28	25	27
5	27	29	28

Билет 2.

1. Виды и методы статистического регулирования качества технологического процесса.

2. Проведите анализ факторов, влияющих на качество молока, реализуемого в супермаркете, с помощью причинно-следственной диаграммы.

Билет 3.

1. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку.

2. Постройте гистограмму по результатам контроля показателя качества - содержание жира в сметане с использованием данных таблицы:

Содержание жира в сметане исследуемых образцов, %												
14	14	12	13	15	16	17	14	16	16	15	15	15
16	16	14	15	18	17	15	15	13	14	15	15	14

Сформулировать вывод о распределении данных.

Билет 4.

1. Контрольный листок как форма для систематического сбора данных. Форма контрольного листа. Варианты регистрации данных.

2. Постройте диаграмму Парето с целью определения преобладающих видов продукции, по которым поступает наибольшее количество рекламаций со стороны заказчиков и покупателей, на основе представленных в таблице данных по числу рекламаций по видам изделий. Предварительно заполните все позиции таблицы.

№ п/п	Вид изделия	Число рекламаций	Накопленная сумма числа рекламаций	Процент числа рекламаций в общей сумме	Накопленный процент
1	Мармелад	19			
2	Пастила	6			
3	Зефир	21			
4	Халва	14			
5	Пряники	5			
6	Шоколад	10			
7	Прочие	15			
	Итого	90			

Билет 5.

1. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку.

2. Постройте круговой график на основе данных о количестве реализуемой продукции - по видам карамельных изделий: помадные - 120 единиц, медовые - 300 единиц, кремовые - 100 единиц, ликерные - 80 единиц, фруктовые - 100 единиц, сбивные - 160 единиц, леденцовые - 140, всего дефектных изделий 1000 единиц.

Билет 6.

1. Планирование качества.

2. Поясните суть цикла Деминга. Опишите цикл Деминга для проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества.

Билет 7.

1. Программа качества.

2. Постройте круговой график на основе данных о жалобах потребителей на некачественные изделия - по видам мучных кондитерских изделий: сдобное печенье - 2 единицы, пряники - 3 единиц, вафли - 4 единица, крекер - 3 единиц, пирожное - 8, всего жалоб поступило 20.

Билет 8.

1. Мотивация улучшения качества.

2. Поясните суть Целей в области качества. Приведите пример таких целей для производственного подразделения.

Билет 9.

1. Этапы жизненного цикла продукции и программа качества.
2. Метод балльной оценки качества.

Билет 10.

1. Теория XYZ в мотивации улучшения качества.
2. Постройте гистограмму по результатам контроля количества дефектов на одно изделие - куртка осенняя, с использованием данных таблицы:

Количество дефектов, повторности																	
1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	1	3	1
0	2	1	1	1	2	3	3	2	4	2	2	1	1	3	2	3	3

Билет 11.

1. Гистограмма. Типовые формы гистограмм. Использование гистограмм при оценке и анализе качества процессов.

2. Из предложенного набора «инструментов» постройте диаграмму процесса осуществления рекламного проекта. Используйте в работе символы, применяемые на поточных диаграммах процессов: выбор рекламного агентства; оплата услуг агентства; макет рекламы; результат неудовлетворителен; формирование идеи рекламы; согласование условий договора; бюджет не утвержден; условия согласованы; условия не согласованы; неприятие предложенного макета; бюджет утвержден; выбор рекламных средств; принятие макета рекламы агентства; результат удовлетворителен; обращение к рекламному агентству; утверждение бюджета на рекламу; изготовление «пробной» рекламы; обращение в другое агентство; реализация рекламного проекта; принятие решения о рекламной компании.

Билет 12.

1. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Этапы построения
2. Постройте гистограмму по результатам контроля содержания сухих веществ в томатном соке с использованием данных таблицы:

Количество сухих веществ, повторности															
5,5	5	4,5	4,5	4,5	5	5,5	5	4,5	5	4,5	4,5	5	5	5	4
4,5	5	4,5	4,5	5,5	5	4,5	6	4,5	4	5,5	4,5	5	5	6	5

Билет 13.

1. Диаграмма Парето. Этапы построения
2. Построить диаграмму сродства по следующей ситуации: имеет место неликвидность товара – гаечный ключ имеет низкий показатель продаж. Было выяснено, что покупатели считали данный ключ не удобным в эксплуатации. С помощью мозгового штурма получили следующие показатели качества ключа по критерию «удобство в эксплуатации»: удобно пользоваться; легко регулировать; обеспечивает доступ к соединяемому узлу;

нет деформации при закручивании винта; достаточно большой; плавный ход; легкий; эргономичный; регулятор легко схватить; хорошо зажимает; доступная регулируемая головка; плоский; не очень длинная рукоятка; прочное тело; отсутствие люфта. Сгруппировать родственные данные и построить диаграмму сродства.

Билет 14.

1. Диаграмма разброса (рассеивания). Этапы построения. Сбор парных данных для исследования зависимостей.

2. Проведите статистическую обработку (\bar{X}, S, m, V, p) результатов общей оценки качества шоколада «Вдохновение», «Осенний вальс», «Бабаевский» по органолептическим показателям с использованием балльной системы. Результаты представлены в таблице:

№ п/п	Наименование образцов шоколада		
	Вдохновение	Осенний вальс	Бабаевский
1	30	29	28
2	29	26	27
3	28	25	26
4	29	25	29
5	30	27	30

Билет 15.

1. Стратификация

2. Постройте диаграмму Исикавы с целью определения причин, влияющих на качество, вкус и аромат сыра. Укажите главные факторы и факторы второго и третьего порядка по группам: квалификация персонала, обмен опытом, мотивация за улучшение качества; модернизация оборудования, техосмотр оборудования, метрологическое обслуживание оборудования, замена оборудования; технология производства сыра, применение новых ускоренных технологий, сроки созревания, качество молока, ферменты, поставщики молока, контроль качества молока.

Критерии оценки:

Студент аттестован, если за контрольную работу получил оценку «отлично» или «хорошо».

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с большим количеством ошибок. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задание не выполнено.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Управление качеством»

Билет 1.

1. «Мозговая атака» («штурм, осада») и «атака разносом».
2. Постройте диаграмму Исикавы с целью определения причин, влияющих на качество соков. Укажите главные факторы и факторы второго и третьего порядка по группам: опыт работы персонала, обучение персонала, мотивация за улучшение качества; оборудование для очистки воды, оборудование для упаковки, метрологическое обслуживание оборудования, технология производства сока, применение консервантов, основное сырье, пищевые добавки, поставщики плодового сырья, контроль качества сырья.

Билет 2.

1. Диаграмма сродства.
2. Постройте стрелочную диаграмму для ситуации «Возведение дома под ключ в течение 12 месяцев», если известны виды операций и срок их выполнения: фундамент 2 мес., каркас 4 мес., обшивка 2 мес., внешняя отделка дома 1 мес., интерьер стен 2 мес., водопровод 2 мес., электрические работы 1 мес., двери и окна 3 мес., покраска внутренних стен 2 мес., окончание внутренней отделки 2 мес., конечная инспекция и сдача дома 1 мес.

Билет 3.

1. Древовидная диаграмма.
2. Построить диаграмму процесса осуществления программы для процесса «получение заказа», состоящего из этапов: запрос-предложение от компании У, договоренность о встрече с фирмой У, дата встречи утверждена, встреча не утверждена, решение о встрече с покупателем фирмы У2, презентация продукции, обсуждение цен, цены устраивают обе стороны, цены не устраивают одну из сторон, цены не устраивают одну из сторон, объяснение цен покупателю, продавец не убедил покупателя, продавец убедил покупателя, заказ гарантирован.

Билет 4.

1. Диаграмма связей.
2. Постройте диаграмму сродства – «Ошибка при написании текста»

Билет 5.

1. Внутренние проверки (аудит) систем менеджмента качества.
2. Классификация и общая характеристика методов управления качеством.

Билет 6.

1. Организационные формы реализации методов управления качеством
2. Мотивация персонала как инструмент управления качеством.

Билет 7.

1. Организационно-технологические методы управления качеством.
2. Статистическая обработка результатов контроля.

Билет 8.

1. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
2. Экономический эффект и срок окупаемости затрат на разработку и внедрение системы управления качеством.

Критерии оценки:

Студент аттестован, если за контрольную работу получил оценку «отлично» или «хорошо».

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с большим количеством ошибок. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задание не выполнено.