Частное образовательное учреждение высшего образования

Приамурский институт агроэкономики и бизнеса

Кафедра экономики предприятия и менеджмента

«УТВЕРЖДЕН»
на заседании кафедры
«24» декабря 2015 г.
протокол № 29
Заведующий кафедрой

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Управление качеством»

Уровень высшего образования:

БАКАЛАВРИАТ

направление подготовки:

38.03.01Экономика

профиль подготовки:

Экономика предприятий и организаций

Форма обучения: заочная

Хабаровск
2015 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1 Сущность качества и управление им	ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-11 ОПК -1, ОПК-2, ОПК-3, ОК- 4, ОК-5	Р
2	Тема 2 Основные методы управления качеством		КрС
3	Тема 3 Метрологическое обеспечение качества продукции		Р
4	Тема 4 Стандартизация продукции в России		РЗ
5	Тема 5 Сертификация продукции		РЗЗ
6	Тема 6 Система управления качеством на предприятии		ДИ
7	Тема 7 Организация технического контроля на предприятии		Д
8	Тема 8 Всеобщее управление качеством		Т
9	Тема 9 Планирование качества		РЗ
10	Тема 10 Деятельность государственных организаций в области качества		Т
11	Тема 11 Защита прав потребителей товаров и услуг		КрС

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Российская премия в области качества.
3. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
4. Особенности управления качеством в Японии.
5. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
6. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
7. Управление качеством окружающей среды.
8. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
9. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
10. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
11. Американские подходы к проблеме качества.
12. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
13. .Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
14. История стандартизации в России.
15. Экологическая сертификация.
16. Основные понятия и категории управления качеством (градация, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
17. Показатели качества, их классификация и характеристика.
18. История развития науки управление качеством.
19. Отечественный опыт управления качеством продукции.
20. Система бездефектного изготовления продукции (БИП), характеристика, основные понятия.
21. Система бездефектного труда (СБТ),характеристика, основные понятия.
22. Система КАНАРСПИ, характеристика, основные понятия.
23. Система НОРМ, характеристика, основные понятия.
24. Комплексная система управления качеством продукции предприятия (КС УКП), характеристика, основные понятия.
25. Концепция качества
26. Качество и электронная коммерция, характеристика, основные понятия.Философия Деминга
28. Философия Кросби
29. Философия Джурана
30. .Философия всеобщего качества – понятие, принципы.
31. Правовое регулирование качества продукции.
32. Стандарты качества и их характеристика
33. Метод «Шесть Сигм» и его характеристика
34. Понятие квалиметрии, классификация
35. Характеристика «Дома качества», этапы построения
36. Статистические методы управления качеством продукции
37. Контрольные карты и их характеристика
38. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения

39. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика
40. Качество и конкурентоспособность продукции.
41. Виды изменений в организации и их характеристика
42. Поддержание всеобщего качества в организации

Критерии оценки эссе

1. Соответствие содержания текста выбранной теме
2. Наличие четкой и логичной структуры текста
3. Наличие в эссе авторской позиции по рассматриваемой проблематике
4. Обоснованность, аргументированность, доказательность высказываемых положений и выводов автора
5. Отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок
6. Соответствие оформления работы предъявляемым требованиям
7. Сдача эссе в установленный срок.

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.
- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, при условии соответствия содержания текста выбранной теме, наличие в эссе авторской позиции по рассматриваемой проблематике, обоснованность, аргументированность, доказательность высказываемых положений и выводов автора.
- оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту, в случае соответствия содержания текста выбранной теме, наличия выводов автора по рассматриваемой проблеме.
- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту в случае несоответствия содержания текста выбранной теме, отсутствия авторской позиции по рассматриваемой проблематике описанной и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки эссе.

Критерии оценки реферата

1. Соответствие содержания текста выбранной теме.
2. Наличие четкой и логичной структуры содержания реферата, отсутствие орфографических, пунктуационных ошибок.
3. Качество аналитической работы, проделанной при написании реферата.
4. Соответствие выбранной теме литературных источников, их актуальность.
5. Обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели.
6. Соответствие оформления работы предъявляемым требованиям.
7. Сдача реферата в установленный срок.

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.
- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, при условии соответствия содержания текста выбранной теме, отражения в реферате результатов аналитической работы, проделанной при его написании, обоснованности сделанных автором реферата выводов и соответствие их поставленной цели, а также актуальности литературных источников.
- оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту в случае соответствия содержания текста выбранной теме, отражения в реферате

результатов аналитической работы, проделанной при его написании, обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели.

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту в случае несоответствия содержания текста выбранной теме, отсутствие выводов автора по проблематике, рассматриваемой в письменной работе, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки кейса.

ТЕСТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:

1. прогресс
2. принцип дефицита
3. принцип прогрессии
4. принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. безопасность
2. заработная плата
3. мотиваторы
4. факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. управление качеством
2. система менеджмента качества
3. цель управления качеством
4. жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1. процесс
2. агрегат
3. производство
4. планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

1. Возможности - Результаты
2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
3. Объем производства - Выручка
4. Ни одно из перечисленных

6. Объектом качества может быть:

1. деятельность или процесс
2. продукция
3. организация, система или отдельное лицо
4. любое из вышеперечисленных понятий

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

1. ценность продукта
2. стоимость продукта

3. цену продукта
4. потребительские свойства продукта

8. Несоответствие какого-либо параметра качества требованиям потребителя - это:
1. неисправность
2. брак
3. дефект
4. поломка

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
4. нет, это не цифровой показатель

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
1. управлением инновационной деятельностью
2. технологией управления
3. системой управления
4. философией управления

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
1. разработка концепции проекта - реализации проекта
2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
3. целеполагание - осуществление проекта
4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
1. конструкция
2. система
3. производственный процесс
4. ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленых не является основной - это:
1. «потери для общества»
2. «планируй, проверяй, действуй»
3. «стоимость процесса»
4. «предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1. производственные затраты
2. неконформные затраты
3. конформные затраты
4. непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1. стадия подъема
2. точка перелома
3. стадия спада
4. ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. качество
2. стандарт
3. потребительские свойства
4. товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ
4. верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией
применительно к качеству
3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.

4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20 Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

Критерием оценки является уровень освоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильно выполненных заданий теста, выраженное в %, согласно следующей шкале:

Процент результативности (правильности ответов), %	Количество баллов	Оценка
90 – 100	5	отлично
80 – 89	4	хорошо
79 – 61	3	удовлетворительно
60 и менее	-	неудовлетворительно

– оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если ответ на вопрос правильный и в полном объеме, правильное решение задачи;

– оценка «хорошо» (4 баллов) ответ на вопрос короткий, но верный, допущена неточность в решении задачи или одна ошибка;

– оценка «удовлетворительно» (3 балла) допущены ошибки в ответе на вопрос, задача решена с ошибками или неполностью.

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА, ДИСКУССИИ, ПОЛЕМИКИ, ДЕБАТОВ, ДИСПУТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

1. Что необходимо предпринять для достижения экономического эффекта в управлении качеством?
2. Каким образом изготовитель может увеличить прибыль за счет совершенствования качества?
3. Опишите этапы совершенствования процесса обеспечения качества.
4. Охарактеризуйте процесс оптимизации создания изделий по критерию качества.
5. Объясните роль непосредственных исполнителей и администрации в процессе обеспечения качества.
6. Опишите подход и пути решения проблемы качества в США.
7. Дайте характеристику отличительных черт комплексного подхода организации управления качеством в Японии.
8. В чем специфика Британской системы управления качеством?
9. Дайте определение управлению качеством и опишите последовательность развития управления качеством в России.
10. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРПСИ, НОРМ и КСУКП.
11. Охарактеризуйте модель оценивания и преимущества применения критериев премий по качеству.
12. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?
13. Дайте характеристику стандартизации, ее процесса и экономическим проблемам.
14. Опишите порядок осуществления государственного контроля и надзора.
15. Какие задачи необходимо решить в области стандартизации России и странам СНГ?
16. Что такое технологии перемещения, и в чем суть процесса их стандартизации?
17. Охарактеризуйте первые пять стандартов ИСО серии 9000.
18. Какие изменения произошли в деятельности по организационно-правовому обеспечению единства измерений?
19. Цель и виды государственного метрологического надзора.
20. Охарактеризуйте международные метрологические организации, задачи их деятельности.
21. Дайте характеристику нормативной документации по сертификации продукции и систем качества.
22. В чем суть порядка оценок продукции (европейские модули)?
23. Дайте характеристику особенностям сертификации услуг.
24. Опишите развитие концепции и работ в управлении качеством в сфере обслуживания.
25. Назовите цели и задачи различных видов маркировки.

Критерии оценки:

оценка «отлично» (10 баллов) выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, может привести классификацию факторов явления, собрать необходимую информацию по рассматриваемому явлению и проанализировать полученные результаты, объяснить причины отклонений от желаемого результата, отстоять свою точку зрения, приводя факты;

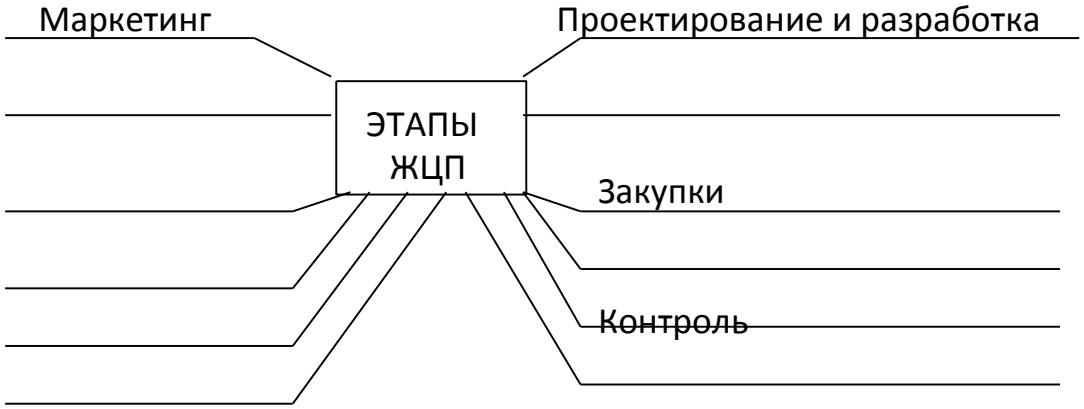
– оценка «хорошо» (8 баллов) выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, может привести классификацию факторов явления, собрать необходимую информацию по рассматриваемому явлению и проанализировать полученные результаты;

– оценка «удовлетворительно» (6 баллов) выставляется студенту, если он владеет категориальным аппаратом, может привести классификацию факторов явления;

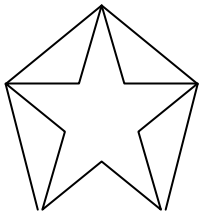
– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если он не владеет перечисленными навыками;

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ И ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

1. Выполните задание: восстановите пропущенные элементы в схеме “Петля качества”



2. Выполните задание: опишите схематически, используя “Звезду качества” первый этап развития документированных систем качества - систему Тейлора.



3. Довольный покупатель, который ~~возвраща~~ется за новой покупкой, дороже 10 рекламных проспектов. Он приходит без всякой рекламы или уговоров, и он может даже привести с собой друзей и знакомых.

Удовлетворение потребителя дает очень высокую экономическую отдачу: если владельцу нравится его автомобиль, то он, возможно, в ближайшие двенадцать лет купит ещё четыре машины той же модели (читай – изготовителя), свидетельствует вашингтонская консалтинговая фирма «Исследовательская программа технической поддержки», которая специализируется на изучении поведения потребителей. С очень высокой степенью вероятности возможно также, что потребитель поделится хорошей новостью с восемью другими людьми. Но горе той автомобильной корпорации, что производит негодные машины, но говорит и пишет, что они лучше других. Как только потребитель поймет, что его надули, он рассердившись расскажет о своих трудностях в среднем шестнадцати знакомым.

Задание

1) Самостоятельно подготовьте опросный лист (анкету) содержащий не менее 15 вопросов и не более 20 – о любом продукте, который Вы бы хотели выпускать.

Не нужно избегать любых, самых каверзных или фантастических вопросов, помните, что вы изучаете мнение потенциальных потребителей не только для удовлетворения их потребностей в настоящее время, но стараясь эти потребности предвосхитить!

2) По результатам опроса: составьте ТУ на новый продукт.

4. Ситуационная задача на применение статистических методов управления качеством

Задание – построить причинно-следственную диаграмму, исходя из предложенной информации о компании. Следствие (результат) – вредное влияние производственной деятельности компании на окружающую среду.

КомиЛесПродукт – частная компания по производству специализированной лесной продукции, располагающаяся в г. Сыктывкаре на берегу р. Вычегды. Лесопильный завод находится довольно близко от жилой зоны и школы.

Каждый год компания арендует небольшой лесной участок (около 100 га) на расстоянии приблизительно 50 км от своего лесопильного завода и прорубает подъездную дорогу к участку от ближайших дорог. В этом году по лесному участку протекает ручей, который впадает в р. Сысолу. Этот ручей является источником воды для различных лесных зверей и содержит типичную популяцию пресноводных видов рыб.

Компания осуществляет вырубку деревьев как при помощи бензопил, так и при помощи более тяжелого механического оборудования, которое нужно доставлять на делянку на транспортном средстве для перевозки тяжелого оборудования.

Работники обычно обрубают ветки деревьев на делянке и затем погружают бревна в старый грузовик. На заводе на специальном оборудовании, которое работает на улице, происходит окончательная обрезка сучьев, что приводит к значительным отходам.

Компания транспортирует часть кругляка (отсортированного на четыре категории) на экспортный рынок в Латвию. Остальная круглая древесина перерабатывается на лесопильном заводе компании на пиломатериалы различного типа. Перерабатывающее оборудование используется уже в течение 10 лет и находится не в самом лучшем состоянии. Часть оборудования работает от электричества, часть – от генераторов на жидком топливе. Возле здания лесопилки, которое не утеплено и не отапливается, постоянно скапливаются отходы в виде опилок, щепы и коры. Когда кучи отходов достигают максимально допустимых размеров, рабочие погружают отходы на открытый грузовик и увозят на местную свалку.

Компания сушит пиломатериалы либо на открытом воздухе (под брезентом), либо в старой сушильной камере, работающей на нефти. В планах компании – приобрести оборудование и химикаты для обработки части пиломатериалов, что позволит дольше использовать древесину на открытом воздухе.

Компания транспортирует пиломатериалы на старом грузовике различным заказчикам или заказчики сами приезжают на своих грузовиках, чтобы забрать товар. Офис компании располагается в соседнем с лесопилкой здании, где работают секретарь и бухгалтер, а также президент и специалист по сбыту. В этом здании есть электричество, и оно отапливается при помощи печи на мазуте.

5 . Успех управленческой деятельности во многом определяется тем, насколько хорошо менеджер знает своих подчиненных. Такие знания предопределяют поведение менеджера. Руководствуясь ими в своих взаимоотношениях с подчиненными, он может сделать их активными работниками.

Многие руководители считают, что все нужды человека удовлетворяет работа, за которую он получает деньги. На эти деньги он может купить еду, жилье и одежду, чтобы удовлетворить физические потребности, или дорогую машину и обстановку. Однако исследования показали, что для большинства людей работа связана не только с денежным вознаграждением. Так, человек, получающий достаточно, но недовольный своей работой, может оказаться плохим работником или постоянно провоцировать конфликты. Если менеджеру удается установить, какие запросы стимулируют работу, и создать условия, в которых работник сможет удовлетворить их, это значительно повысит их

производительность. Ниже предлагается ситуация, изучение которой позволит сделать выводы о том, что влияет на поведение человека.

В одной фирме, производящей электронную технику, в отделе работали шесть девушек, монтирующих внутренние части специальной сложной электронной трубки. Все члены бригады работали на линии, а трубки поступали от одного к другому вдоль длинного стола. За работой наблюдал мастер, контролировавший еще два других отдела. Девушка, сидевшая на первом месте за столом, была старшим оператором, следившим за всей линией.

Когда проводилось исследование, моральная обстановка в коллективе была неважной, текучесть высокой, прогулы частыми (соответственно 100 % и 8 %), в среднем 27 % трубок выбраковывались из-за некачественной сборки. Производительность составляла около 28 трубок в час. Линия часто выбивалась из ритма, когда на участке того или иного оператора возникали различные проблемы.

Общаться друг с другом девушкам было затруднительно. Каждая из них могла разговаривать с соседками слева и справа, но и это было непросто, потому что рабочие места были врезаны в стол, образуя нечто вроде ниши, и работниц разделяли высокие ящики с деталями и инструментами. Чтобы поговорить, надо было нагнуться или встать с места, что запрещали оба контролера - мастер и старший оператор. В отделе не было места, где можно было бы посидеть во время перерыва, и девушки присоединялись к остальным служащим компании в кафетерии.

Им практически ничего не сообщали о результатах работы, только на ежедневных летучках мастер уговаривал их снизить процент брака. Указания о нормах выпуска исходили только от старшего оператора. Если сборка шла медленнее графика, старшему оператору надо было пройти вдоль всего стола, чтобы обнаружить причину задержки и попытаться исправить положение.

Когда она видела причину задержки в неопытности или ошибке, то давала сотруднице совет; когда же считала, что сборщица ленится, делала выговор.

Желая поднять дух работниц, компания решила дать им возможность общаться, чтобы опытные могли помочь неопытным и просто поговорить друг с другом. Рабочее место было перестроено: вместо прямого длинного стола был поставлен овальный, вокруг которого располагались места для девушек. Для того чтобы девушкам можно было переговариваться через стол с сидящими напротив и с соседками, ящики с деталями и инструментами перенесли. Вскоре после этого производительность возросла до 35 трубок в час, а процент брака сократился с 27 до 18%, значительно снизились и случаи прогулов.

Однако через несколько месяцев возникли новые проблемы - девушки захотели выполнять более сложную работу. Как только работница овладевала несложной операцией, она желала научиться другой, требующей большего мастерства, а овладевшая сложными операциями отказывалась выполнять требования старшей - занять место отсутствующей исполнительницы простых операций. Бригада начала противиться указаниям старшей, которая обычно решала, когда можно остановить работу перед перерывом или пересменкой. Теперь девушки откладывали инструменты за 10-15 мин. до окончания смены.

Распоряжения старшей не выполнялись, и, хотя присутствие мастера удерживало работниц на месте, производительность к концу смены уменьшалась. Общая производительность снизилась до 30 трубок в час, процент брака превысил прошлые показатели, причем большая часть приходилась на несложные операции. Текучесть и прогулы не достигли прежних размеров, но стали приближаться к уровню, наблюдавшемуся вскоре после начавшихся перемен.

Через несколько месяцев старшая покинула работу. Мастер решил не назначать на ее место другую и позволил девушкам управлять рабочим процессом всей бригадой. Они получили возможность задавать темп работы, при этом норму выпуска в соответствии с другими стадиями работы устанавливал мастер.

Девушки должны были работать самостоятельно, оставив на долю мастера лишь разрешение конфликтов. Производительность тут же упала до 26 трубок в час, но через месяц выросла до 40.

Процент брака снизился до прежнего показателя - 18%. На очередной летучке, проводившейся мастером, одна из девушек предложила, чтобы вначале каждой смены им сообщали, сколько брака они допустили в предыдущий день и по каким причинам. После этого процент брака снизился до 11%). Прогулы прекратились, текучка снизилась, и бригада стабильно давала 40 трубок в час, показав, что при необходимости способна на большую производительность.

Задание:

Проанализируйте описанную ситуацию и объясните, что явилось причиной изменения в поведении работниц и как это повлияло на улучшение результатов работы.

6. Ситуационное задание

Успех управленческой деятельности во многом определяется тем, насколько хорошо менеджер знает своих подчиненных. Такие знания предопределяют поведение менеджера. Руководствуясь ими в своих взаимоотношениях с подчиненными, он может сделать их активными работниками.

Многие руководители считают, что все нужды человека удовлетворяет работа, за которую он получает деньги. На эти деньги он может купить еду, жилье и одежду, чтобы удовлетворить физические потребности, или дорогую машину и обстановку. Однако исследования показали, что для большинства людей работа связана не только с денежным вознаграждением. Так, человек, получающий достаточно, но недовольный своей работой, может оказаться плохим работником или постоянно провоцировать конфликты. Если менеджеру удается установить, какие запросы стимулируют работу, и создать условия, в которых работник сможет удовлетворить их, это значительно повысит их производительность. Ниже предлагается ситуация, изучение которой позволит сделать выводы о том, что влияет на поведение человека.

В одной фирме, производящей электронную технику, в отделе работали шесть девушек, монтирующих внутренние части специальной сложной электронной трубки. Все члены бригады работали на линии, а трубки поступали от одного к другому вдоль длинного стола. За работой наблюдал мастер, контролировавший еще два других отдела. Девушка, сидевшая на первом месте за столом, была старшим оператором, следившим за всей линией.

Когда проводилось исследование, моральная обстановка в коллективе была неважной, текучесть высокой, прогулы частыми (соответственно 100 % и 8 %), в среднем 27 % трубок выбраковывались из-за некачественной сборки. Производительность составляла около 28 трубок в час. Линия часто выбивалась из ритма, когда на участке того или иного оператора возникали различные проблемы.

Общаться друг с другом девушкам было затруднительно. Каждая из них могла разговаривать с соседками слева и справа, но и это было непросто, потому что рабочие места были врезаны в стол, образуя нечто вроде ниши, и работниц разделяли высокие ящики с деталями и инструментами. Чтобы поговорить, надо было нагнуться или встать с места, что запрещали оба контролера - мастер и старший оператор. В отделе не было места, где можно было бы посидеть во время перерыва, и девушки присоединялись к остальным служащим компании в кафетерии.

Им практически ничего не сообщали о результатах работы, только на ежедневных летучках мастер уговаривал их снизить процент брака. Указания о нормах выпуска исходили только от старшего оператора. Если сборка шла медленнее графика, старшему оператору надо было пройти вдоль всего стола, чтобы обнаружить причину задержки и попытаться исправить положение.

Когда она видела причину задержки в неопытности или ошибке, то давала сотруднице совет; когда же считала, что сборщица ленится, делала выговор.

Желая поднять дух работниц, компания решила дать им возможность общаться, чтобы опытные могли помочь неопытным и просто поговорить друг с другом. Рабочее место было перестроено: вместо прямого длинного стола был поставлен овальный, вокруг которого располагались места для девушек. Для того чтобы девушкам можно было переговариваться через стол с сидящими напротив и с соседками, ящики с деталями и инструментами перенесли. Вскоре после этого производительность возросла до 35 трубок в час, а процент брака сократился с 27 до 18%, значительно снизились и случаи прогулов.

Однако через несколько месяцев возникли новые проблемы - девушки захотели выполнять более сложную работу. Как только работница овладевала несложной операцией, она желала научиться другой, требующей большего мастерства, а овладевшая сложными операциями отказывалась выполнять требования старшей - занять место отсутствующей исполнительницы простых операций. Бригада начала противиться указаниям старшей, которая обычно решала, когда можно остановить работу перед перерывом или пересменкой. Теперь девушки откладывали инструменты за 10-15 мин. до окончания смены.

Распоряжения старшей не выполнялись, и, хотя присутствие мастера удерживало работниц на месте, производительность к концу смены уменьшалась. Общая производительность снизилась до 30 трубок в час, процент брака превысил прошлые показатели, причем большая часть приходилась на несложные операции. Текучесть и прогулы не достигли прежних размеров, но стали приближаться к уровню, наблюдавшемуся вскоре после начавшихся перемен.

Через несколько месяцев старшая покинула работу. Мастер решил не назначать на ее место другую и позволил девушкам управлять рабочим процессом всей бригадой. Они получили возможность задавать темп работы, при этом норму выпуска в соответствии с другими стадиями работы устанавливал мастер.

Девушки должны были работать самостоятельно, оставив на долю мастера лишь разрешение конфликтов. Производительность тут же упала до 26 трубок в час, но через месяц выросла до 40.

Процент брака снизился до прежнего показателя - 18%. На очередной летучке, проводившейся мастером, одна из девушек предложила, чтобы вначале каждой смены им сообщали, сколько брака они допустили в предыдущий день и по каким причинам. После этого процент брака снизился до 11%). Прогулы прекратились, текучка снизилась, и бригада стабильно давала 40 трубок в час, показав, что при необходимости способна на большую производительность.

Вопросы для анализа ситуации:

Проанализируйте описанную ситуацию и объясните, что явилось причиной изменения в поведении работниц и как это повлияло на улучшение результатов работы.

7. Задание по «Управлению качеством»

Довольный покупатель, который возвращается за новой покупкой, дороже 10 рекламных проспектов. Он приходит без всякой рекламы или уговоров, и он может даже привести с собой друзей и знакомых.

Удовлетворение потребителя дает очень высокую экономическую отдачу: если владельцу нравится его автомобиль, то он, возможно, в ближайшие двенадцать лет купит ещё четыре машины той же модели (читай – изготовителя), свидетельствует вашингтонская консалтинговая фирма «Исследовательская программа технической поддержки», которая специализируется на изучении поведения потребителей. С очень высокой степенью вероятности возможно также, что потребитель поделится хорошей новостью с восемью другими людьми. Но горе той автомобильной корпорации, что производит негодные машины, но говорит и пишет, что они лучше других. Как только

потребитель поймет, что его надули, он рассердившись расскажет о своих трудностях в среднем шестнадцати знакомым.

Упражнение

1) Самостоятельно подготовьте опросный лист (анкету) содержащий не менее 15 вопросов и не более 20 – о любом продукте который Вы бы хотели выпускать.

Не нужно избегать любых, самых каверзных или фантастических вопросов, помните, что вы изучаете мнение потенциальных потребителей не только для удовлетворения их потребностей в настоящее время, но стараясь эти потребности предвосхитить! 2) По результатам опроса: составьте ТУ на новый продукт.

Критерии оценки решения задачи

– оценка «отлично» (4 балла) выставляется студенту, если студент понял смысл задачи, полно и правильно выполнил ее решение, проявил высокий уровень всех требующихся для выполнения заданий знаний и умений;

– оценка «хорошо» (3балла) выставляется студенту если он понял смысл задачи, выполнил решение правильно с незначительными ошибками.

– оценка «удовлетворительно» (2 баллов) выставляется студенту, если он понял смысл задачи, но смог выполнить задание лишь частично, проявив недостаточный уровень знаний и умений для выполнения заданий.

– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту в случае, если задача решена неправильно и не он продемонстрировал сформированность требующихся для выполнения заданий умений.

ДЕЛОВАЯ ИГРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
«Качество – прежде всего» (разработка политики предприятия в области качества)

Подготовка игры. Преподаватель разрабатывает сценарий, условия и регламент игры; готовит комплект необходимого раздаточного материала; заранее информирует студентов и о времени проведения игры; распределяет студентов на группы численностью не более 5 человек, а также формирует группу из 3 человек, играющих роль руководителей предприятия (членов экспертного совета); проводит инструктаж со студентами перед началом игры.

Участники игры изучают литературу, рекомендованную преподавателем к теме «Содержание системного подхода к управлению качеством»; осуществляют сбор информации о механизме разработки политики в области качества на предприятиях республики.

Цель игры – формирование у студентов четкого понимания необходимости и содержания политики предприятия в области качества, обоснование механизмов ее разработки с учетом специфики деятельности, а также определение роли данной политики в реализации важнейших стратегических и оперативных задач предприятия.

Условия игры:

1)преподаватель выполняет роль консультанта, который может оказывать помощь как проектным группам, так и членам экспертного совета;

2) исходная информация о предприятии включает его название, данные об отраслевой принадлежности, основных направлениях организации, организационную структуру управления, сформулированную миссию, а также важнейшие стратегические цели предприятия; сведения о реализуемых инвестиционных проектах, взаимоотношениях с поставщиками и потребителями, положении на рынке, влиянии предприятия на общество (благотворительная деятельность, деятельность по охране окружающей среды и

т. д.); удовлетворенности персонала работой на предприятии; сводную таблицу, содержащую основные показатели, отражающие результаты организационно-хозяйственной деятельности предприятия за 3 года.

Студентам также предоставляются образцы содержания политики в области качества предприятий различной отраслевой принадлежности.

Сценарий игры:

1) после деления студентов на группы и проведения инструктажа преподавателем каждая из групп выбирает руководителя проектной группы. Группа, выполняющая роль руководства предприятия, выбирает руководителя предприятия;

2) руководитель предприятия ставит перед группами задачу: разработать проект политики предприятия в области качества и доказать необходимость его принятия для данного предприятия в ходе презентации своего проекта;

3) руководители проектных групп получают комплект необходимой информации о предприятии и организуют обсуждение и оценку этой информации в своих группах. В это время руководство предприятия разрабатывает критерии оценки будущих проектов политики предприятия в области качества;

4) руководитель предприятия объявляет о конкурсе проектов политики предприятия в области качества и о создании экспертного совета по оценке результатов, в состав которого входит руководство предприятия. Руководитель предприятия сообщает критерии оценки проектов;

5) группы под началом своих руководителей работают над проектами политики в области качества. Итогом работы является оформленный проект;

6) группы осуществляют презентацию своего проекта, обосновывая необходимость его принятия для предприятия;

7) экспертный совет определяет лучший проект и награждает победителя и участников.

8) преподаватель подводит итоги игры.

Регламент игры – общее время проведения игры – 4 часа.

Результат игры – оформленные проекты политики предприятия в области качества

Критерии оценки

1. Анализ проблемы - насколько верно, комплексно, и в соответствие с действительностью, студент сумел выделить причины возникновения проблемы на объекте, описанной в игре.

2. Структурирование проблем – насколько четко, логично, последовательно была изложена студентом проблема, охарактеризованы участники проблемы, выявлены последствия проблемы и риски для объекта.

3. Предложение стратегических альтернатив – количество вариантов решения проблемы предложенных студентом.

4. Обоснование решения – насколько аргументирована позиция студента относительно предложенного решения.

5. Логичность и реализуемость плана внедрения стратегической инициативы – насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, насколько предложенный план может быть реализован в текущих экономических условиях.

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.
- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, при условии правильного определения причин возникновения проблемы, описанной в игре, выполнения требований обоснованности и реализуемости предлагаемых решений, но недостаточно четко и последовательно аргументированных.
- оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется
- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту в случае неверного определения причин возникновения проблемы, описанной в игре, отсутствии вариантов ее решения, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки деловой игры.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Организационно-распорядительные методы
32. Организация технического контроля на предприятии.
33. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
34. Основные методы управления качеством
35. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
36. Основные составляющие качества товара для потребителей
37. Основные составляющие качества услуги для потребителей
38. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
39. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
40. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
41. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
42. Петля качества
43. Планирование как процесс управления качеством
44. Показатели безопасности и транспортабельности
45. Показатели качества
46. Показатели назначения, надежности и экономичности.
47. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
48. Понятие и принципы стандартизации.

49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции
51. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
52. Роль персонала в управлении качеством
53. Самосертификация: понятие и общие условия.
54. Сертификат соответствия.
55. Сертификация продукции: понятие и значимость.
56. Сертификация третьей стороной.
57. Система управления качеством на предприятии
58. Системный подход к планам качества
59. Системы стандартов серии ISO 14000.
60. Социально-психологические методы
61. Средства планирования качества
62. Стандартизация продукции в России
63. Статистические методы контроля качества.
64. Сущность и объекты технического контроля
65. Сущность качества и управление им
66. Уровни качества.
67. Формирование государственной политики в области качества.
68. Экономические методы
69. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества

Этапы проведения сертификации