

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Институт экономики и управления

**Кафедра менеджмента и внешнеэкономической деятельности
предприятия**

**Варианты контрольной работы
по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Разработчик: к.т.н. доцент Щепеткин Е.Н.

Екатеринбург 2015

Вариант 1

1. Дайте определение терминам характеристика, свойство, объект и обеспечение качества, улучшение качества.

2. Что необходимо предпринять для достижения экономического эффекта в управлении качеством?

3. Из каких составляющих складываются затраты на качество?

4. Каким образом изготовитель может увеличить прибыль за счет совершенствования качества?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40.

Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	5	5	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 2

1. Опишите этапы совершенствования процесса обеспечения качества.
2. В чем суть концепции управления качеством (замкнутый контур управления)?
3. Охарактеризуйте процесс оптимизации создания изделий по критерию качества.
4. Объясните роль непосредственных исполнителей и администрации в процессе обеспечения качества.

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40.

Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	3	4	4	5
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огурцова</i>	5	3	3	4
<i>Михайлова</i>	4	4	2	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 3

1. Перечислите 14 принципов теории всеобщего качества.
2. Опишите подход и пути решения проблемы качества в США.
3. Дайте характеристику отличительных черт комплексного подхода организации управления качеством в Японии.
4. В чем специфика Британской системы управления качеством?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_b = 40$.

Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	4	4	5	5
<i>Петрова</i>	5	4	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	3	4	5	4

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 4

1. Дайте определение управлению качеством и опишите последовательность развития управления качеством в России.

2. Определите цель и область применения статистических методов в процессе управления качеством.

3. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРПСИ, НОРМ и КСУКП.

4. Почему реализация японского опыта по организации деятельности кружков качества не оправдала себя в России?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_b = 40$.

Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	4	4	3	5
<i>Петрова</i>	4	3	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	4	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	5

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 5

1. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.

2. Охарактеризуйте модель оценивания и преимущества применения критериев премий по качеству.

3. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40.

Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	5	5	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 6

1. Дайте характеристику стандартизации, ее процесса и экономическим проблемам.
2. Опишите порядок осуществления государственного контроля и надзора.
3. Какие задачи необходимо решить в области стандартизации России и странам Таможенного союза?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40.

Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	5
<i>Петрова</i>	4	4	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	5	5
<i>Михайлова</i>	3	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 7

1. Что такое технологии перемещения, и в чем суть процесса их стандартизации?
2. Опишите цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
3. Охарактеризуйте первые пять стандартов ИСО серии 9000.
4. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000 для выбора конкретной системы качества?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40.

Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	5	5	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огуцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 8

1. Какие изменения произошли в деятельности по организационно-правовому обеспечению единства измерений?
2. Опишите цель и виды государственного метрологического надзора.
3. Дайте определение единства измерений и перечислите основные принципы его соблюдения.
4. Охарактеризуйте международные метрологические организации, задачи их деятельности.

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:
P1 – вкус и аромат;
P2 – структура и консистенция;
P3 – внешний вид;
P4 – форма.

Базовый показатель $Q_6 = 40$.

Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

Эксперты	Значение показателей			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	4	4	4	4
<i>Петрова</i>	5	5	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огурцова</i>	4	4	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	4

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 9

1. Дайте характеристику нормативной документации по сертификации продукции и систем качества.

2. Опишите органы систем сертификации и их функции.

3. В чем суть нового порядка оценок продукции (европейские модули)?

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_6 = 40$.

Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

Эксперты	Значение показателей			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	5	5	3	4
<i>Сидоров</i>	3	3	4	3
<i>Огурцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Вариант 10

1. Дайте характеристику особенностям сертификации услуг.
2. Опишите развитие концепции и работ в управлении качеством в сфере обслуживания.
3. Что такое этикетка, и каким требованиям она должна отвечать?
4. Назовите цели и задачи различных видов маркировки.

Задание 2. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

<i>Положение</i>	<i>Российская школа</i>	<i>Американская школа</i>	<i>Японская школа</i>
<i>1. Подход к качеству</i>			
<i>2. Цель управления качеством</i>			
<i>3. Роль службы качества</i>			
<i>4. Роль высшего руководства</i>			
<i>5. Роль работников</i>			
<i>6. Влияние на организационную культуру</i>			

Задание 3

1. Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:
P1 – вкус и аромат;
P2 – структура и консистенция;
P3 – внешний вид;
P4 – форма.

Базовый показатель $Q_6 = 40$.

Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

<i>Эксперты</i>	<i>Значение показателей</i>			
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>
<i>Иванченко</i>	5	4	5	4
<i>Петрова</i>	5	5	5	4
<i>Сидоров</i>	5	4	4	3
<i>Огурцова</i>	4	3	3	3
<i>Михайлова</i>	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.