

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВО УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджмента и управления качеством

**Задания для самостоятельной работы обучающихся
по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Екатеринбург 2017

Самостоятельная работа обучающихся включает текущую и творческую проблемно-ориентированную самостоятельную работу (ТСР).

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие практических умений и включает в себя:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- выполнение контрольной работы;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;

Творческая самостоятельная работа направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) компетенций, повышение творческого потенциала обучающихся. Эта работа включает в себя:

- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- исследовательскую работу и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как единство двух форм: самоконтроль и контроль со стороны преподавателей. Последний осуществляется путем устного опроса обучающихся на практических/лабораторных занятиях; защиты отчетов по практическим/лабораторным работам, домашних и индивидуальных заданий, а также презентации по тематике исследований во время проведения конференц-недели и участия обучающихся в научной дискуссии (очной и письменной в формате блога).

Перечень самостоятельной работы обучающихся

№ п/п	Перечень самостоятельной работы	Содержание	Кол-во часов		Учебно-методическое обеспечение
			Очная форма обучения	Заочная форма обучения	
1	Текущая проработка теоретического материала	В соответствии с содержанием лекционных занятий	34	117	1-30
2	Подготовка к практическим занятиям	В соответствии с содержанием практических/лабораторных занятий	30	20	1-30
3	Выполнение контрольной работы	В соответствии с вариантом	8	18	1-30
ИТОГО			72	155	

Темы докладов

1. Классическая философия качества.
2. Понятие категории качества.
3. Качество и потребности человека.
4. Система менеджмента качества.
5. Процессный подход в управлении качеством.
6. Область применения менеджмента качества.
7. Планирование качества.
8. Измерение и мониторинг как методы управления качеством.
9. Политика в области качества.
10. Модели систем качества на основе стандартов ИСО 9000.
11. Статистические методы в управлении качеством.
12. Качество и производительность как основные составляющие производственного процесса.
13. Сертификация продукции и услуг; ее значение и роль в процессе совершенствования качества продукции.
14. Концептуальная модель процесса управления качеством в новом стандарте ИСО 9000.
15. Отраслевой менеджмент в управлении качеством.
16. Распределение элементов системы качества по управленческим функциям.
17. Роль объединения стандартов ИСО 9001, 9002 и 9003 для создания системы управления качеством на предприятии.
18. Номенклатура показателей качества промышленной продукции. Оценка уровня качества.
19. Качество как основа конкурентоспособности фирмы и ее продукции на мировом рынке.
20. Стандартизация продукции и защита прав потребителя на ее основе по современному Российскому законодательству.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества.
22. Основы управления качеством.
23. Управление качеством продукции товаров и услуг.
24. Основные этапы развития систем качества.
25. TQM или всеобъемлющее управление качеством в госсекторе российской экономики.
26. Сертификация продукции и услуг.
27. Требования к системам менеджмента качества.
28. Механизм управления качеством продукции.
29. «Кружки качества» и их значение в распространении японского опыта управления качеством.
30. Выборочный контроль и его применение для изучения надежности и долговечности изделий.
31. Основные направления системного подхода к управлению качеством на предприятиях.

32. Организация контроля качества в строительстве.
33. Система формирования качества продукции промышленности.
34. Сравнительная характеристика систем управления качеством в США, Японии и России.
35. Методы принятия решения в управлении качеством.
36. Новое качество в системе высшего образования (на примере МЭСИ).
37. Интернет-образование в XXI веке как основа нового принципа в управлении качеством обучения.
38. Международные стандарты качества и их роль.
39. Метод «шесть сигм» как новое направление в менеджменте качества.
40. Методы рейтинговых и рейтинговых оценок в управлении качеством.

Примеры заданий, используемых на практических занятиях

Вопросы семинарского занятия:

1. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
2. Сравните подходы к управлению У.Э. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
3. Каковы основные положения японской школы управления качеством?
4. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э.Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.
5. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж.Джурана.
6. Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э.Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым в следующие группы: миссия организации; цели в области качества; преобразование в философии менеджмента; работа в команде; совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

Задание 1. В книге «Пространство доктора Деминга» Г. Нив задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут?

Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?

Задание 2. Обоснуйте, почему управление качеством является фактором повышения конкурентоспособности, уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Задание 3. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Таблица

Основные отличия российской, японской и американской 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 4.

Выделите основные требования потребителей к процессу:

1. Приобретения книг в книжном магазине;
2. К аудитории, в которой проходят аудиторные занятия;
3. К работе учебного отдела университета.

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Задание 5

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

P_1 – вкус и аромат;

P_2 – структура и консистенция;

P_3 – внешний вид;

P_4 – форма.

Базовый показатель $Q_6 = 40$.

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

Эксперты	Значение показателей			
	P_1	P_2	P_3	P_4
Иванченко	5	4	5	4
Петрова	5	5	5	4
Сидоров	5	4	4	3
Огурцова	4	3	3	3
Михайлова	4	3	3	3

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

Задание 6

На основании приведенных ниже данных оцените уровень качества рентгеновского микроскопа «Мир - 4».

Микроскопы характеризуются следующими оценочными показателями:

- размером фокусного пятна рентгеновской трубки (X_1);
- максимальным увеличением (X_2);
- габаритами (X_3);
- массой (X_4);
- потребляемой мощностью (X_5).

Повышение технического уровня и качества микроскопов зависит от увеличения значений X_2 и уменьшения значений X_1 , X_3 , X_4 , X_5 . Классификационным показателем служит тип рентгеновского

микроскопа. Значения показателей восьми аналогов (№1-8) и оцениваемого микроскопа «Мир - 4» (№ 9) приведены в таблице.

<i>Модель</i>	<i>Размер фокусного пятна (X1)</i>	<i>Максимальное увеличение, кратность (X2)</i>	<i>Габариты, м3 (X3)</i>	<i>Масса, кг (X4)</i>	<i>Потребляемая мощность, кВт*А (X5)</i>
1. ГХ-100	1	500	1,57	700	2,0
2. ГХМ-100	10	150	1,67	700	2,5
3. ГХМ-160	10	150	1,57	750	2,5
4.НОМХ-160	10	100	0,78	471	2,0
5. НГ-200М	5	200	0,39	187,5	1,0
6. МЕ – 160М	10	100	0,78	750	2,0
7. НРХ	15	100	0,78	350	2,0
8. МР-160	10	250	1,57	500	2,0
9. «Мир - 4»	1	500	0,22	25	0,05

Задание 7

Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице.

№ поставки	Вид дефекта					
	Царапины		Трещины		Неправильная форма	
	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц.

Задание 8

Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.