

**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**

Задания для курсовой работы

по дисциплине «СРЕДСТВА И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

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

Екатеринбург 2015

В результате изучения дисциплины студенты должны обрести знания об основных методах и средствах управления качеством, идеях управления качества, выдвинутых основоположниками различных научных направлений и современными исследователями в данной сфере, а также приобрести практические навыки и умения по реализации основных положений концепции «Всеобщее управление качеством» в практической деятельности организации.

Курсовая работа является одним из инструментов, помогающих студентам достичь этих целей и задач.

Знания, умения и навыки студентов, сформированные в ходе изучения дисциплины «Средства и методы управления качеством» и выполнения курсовой работы должны послужить базой при изучении дисциплины «Производственный менеджмент», а также других дисциплин при рассмотрении вопросов создания и развития систем качества в организации, в ходе дипломного проектирования.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель курсовой работы

1. Изучение студентами теоретических основ, закономерностей и тенденций развития деятельности в сфере управления качеством, в том числе современных методов и средств управления качеством в рамках концепции «Всеобщее управление качеством».

2. Обучение студентов эффективному использованию современных методов и средств управления качеством организационной деятельности, а также контроль полученных ими теоретических знаний и практических навыков.

1.2. Содержание курсовой работы

Курсовая работа представляет собой развернутое изложение результатов изучения студентами теории и практики изучаемого курса дисциплины.

При выполнении курсовой работы студенты должны выполнить следующий объем работы:

- изучить рекомендованную литературу по курсу «Средства и методы управления качеством», законодательные, инструктивные и методические материалы;
- овладеть приемами самостоятельной познавательной деятельности по вопросам изучаемого курса;
- выработать умение формулировать суждения и выводы по изучаемым вопросам, логически, последовательно и доказательно их излагать.

2. ТРЕБОВАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Структура курсовой работы

Структура курсовой работы включает в себя следующие элементы:

- 1. Титульный лист.*
- 2. Задание на выполнение курсовой работы.*
- 3. Содержание.*
- 4. Введение.*

5. Разделы основной части:

а) теоретический раздел;

б) практические задания по программе курса.

6. Заключение.

7. Список литературы.

Краткая характеристика основных элементов структуры курсовой работы.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы (согласно варианту), указывается цель и задачи исследования.

Примерный объем – 1–2 стр.

В теоретическом разделе раскрывается сущность темы (табл. 1) на основе изучения отечественных и зарубежных литературных источников.

Таблица 1

Варианты (темы) теоретического раздела курсовой работы

<i>№ вариантов (по последней цифре зачетной книжки)</i>	<i>Темы</i>
1	Стратегические и оперативные цели в области качества
2	Формирование общепринятых ценностей для организации
3	Планирование качества на главных этапах жизненного цикла изделия
4	Особенности корпоративной культуры в условиях TQM
5	Роль управленческого персонала в обеспечении требований TQM
6	Формирование концепции тотального управления качеством (TQM)
7	Методы определения показателей качества
8	Методологические подходы к оценке удовлетворенности потребителей
9	Процесс развертывания функции качества (QFD)
10	Создание интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9000 и системы сбалансированных показателей

Исследуется современное состояние вопроса, проводится обзор и анализ различных точек зрения по исследуемой теме. После выполнения теоретического раздела сделать необходимый вывод.

Примерный объем данного раздела не менее 15 стр.

Практический раздел курсовой работы состоит из 10 практических заданий, представленных в табл. 2–11. После выполнения каждого задания необходимо сделать вывод.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОГО РАЗДЕЛА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Задание № 1. Эволюция категории качества

В специальной литературе по проблемам качества существует большое число определений этой категории, что связано с многоаспектностью категории качества.

С изменением производственных возможностей, с появлением новых поколений техники подход к качеству приобретает иной характер. Качество продукции все в большей степени зависит от качества рабочей силы, формирующей продукцию на всех стадиях жизненного цикла изделия. Происходит все большая интеллектуализация производства, переход к непрерывному инновационному процессу в большинстве отраслей к непрерывному образованию в большинстве профессий. Важнейшее значение приобретут требования к качеству жизни и комфортности среды обитания.

Для выполнения этого задания необходимо заполнить таблицу.

Таблица 2

Эволюция категории «качество»

<i>Источник</i>	<i>Определение</i>
Определение качества применительно к продукции	
Международная организация по стандартизации ИСО 9000-1994	
Международный стандарт серии ИСО 9000-2000	
Российская академия проблем качества	

Задание № 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Управление качеством как научное понятие возникло на рубеже XIX и XX вв., когда промышленная революция в Европе и США положила конец ремесленному производству и требовала новых подходов к организации и качеству труда в результате перехода к крупносерийному и массовому производству.

Весь период эволюции систем качества можно разбить на пять этапов.

Для выполнения данного задания необходимо заполнить таблицу

Таблица 3

Эволюция подходов к менеджменту качества

<i>Этап</i>	<i>Год (годы)</i>	<i>Автор (представители, разработчики)</i>	<i>Концепция</i>	<i>Характеристика подхода</i>
1				
2				
3				
4				
5				

Задание № 3. Исследование в области экономики качества

На каждом этапе развития общественного производства существуют специфические требования к качеству продукции. Изменения в характере и методах работы по обеспечению качества продукции размыты во времени и не всегда выглядят четко обособленными и рельефно обозначенными. Поэтому этапы эволюции не отделяются друг от друга строгими границами и носят достаточно условный характер.

Для выполнения данного задания необходимо заполнить табл. 4 и 5. В табл. 4 должно быть приведено не менее 20 исследований, в табл. 5 – не менее 10 исследований.

Таблица 4

Эволюция международных исследований в области экономики качества

<i>Год</i>	<i>Эволюция международных исследований в области экономики качества</i>	<i>Автор</i>
<i>1</i>		
<i>2</i>		
<i>3</i>		
<i>4</i>		
<i>5</i>		
<i>6</i>		
<i>7</i>		
<i>8</i>		
<i>9</i>		
<i>10</i>		
<i>11</i>		
<i>...</i>		

Таблица 5

Эволюция отечественных исследований в области экономики качества

<i>Год</i>	<i>Эволюция отечественных исследований в области экономики качества</i>	<i>Автор</i>
<i>1</i>		
<i>2</i>		
<i>3</i>		
<i>4</i>		
<i>5</i>		
<i>6</i>		
<i>7</i>		
<i>8</i>		
<i>9</i>		
<i>10</i>		

Задание № 4. Функции качества и жизненный цикл продукции

Все действия по управлению качеством продукции невозможно проводить без четко работающей системы функционального обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла продукции.

Для выполнения данного задания необходимо:

1. Вписать в прямоугольники 1–9 и 10–14 этапы жизненного цикла изделия и функции качества соответственно.
2. Показать соответствия (связи) функций качества и этапы жизненного цикла изделия (показать стрелками).

Этапы жизненного цикла изделия

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

Функции качества	10		
	11		
	12		
	13		
	14		

Задание № 5. Оценка уровня качества продукции

Для того, чтобы судить об уровне качества выпускаемой продукции (или процесса) и планировать его повышение, необходимо определить методы его оценки. Уровень качества – это относительная величина, показывающая насколько выше или ниже фактическое качество продукции относительно качества аналога.

Аналогом могут выступать:

- проектные показатели того же изделия, приведенные в техническом задании на проектирование;
- фактические показатели того же изделия на какой-то момент производства;
- показатели другого изделия (проектные или фактические) аналогичного назначения.

Порядок оценки уровня качества продукции предоставляется в виде алгоритма.

Алгоритм – система операций, применяемых по строго определенным правилам, которая после последовательного их выполнения приводит к решению поставленной задачи.

Для выполнения данного задания необходимо следующее.

1. Составить алгоритм оценки уровня качества продукции.
2. Дать характеристику каждой операции (этапа).

Задание № 6. Корпоративная культура

Развитие концепции TQM привело к осознанию роли корпоративной культуры. Ориентация организации на качество привела к необходимости вовлекать персонал в

процесс управления и обеспечения качества на основе иных принципов построения корпоративной культуры, вызывающих существенные изменения в ее содержании.

Для выполнения данного задания необходимо заполнить табл. 6.

Таблица 6

Изменение корпоративной культуры

<i>До внедрения TQM</i>	<i>После внедрения TQM</i>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10

Задание № 7

Выполнить анализ методов (инструментов) контроля и управления качеством с заполнением табл. 7. Варианты заданий представлены в табл. 7.

Таблица 7

Выбор варианта задания 1

<i>Первая буква фамилии студента</i>	<i>Наименование метода (инструмента)</i>
А, Е, Л	Контрольный листок
Р, Х, Э	Гистограмма
Б, Ж, М	Диаграмма разброса
С, Ц, Ю	Метод стратификации
В, З, Н	Причинно-следственная диаграмма
Т, Ч, Я	Стрелочная диаграмма
Г, И, О	Древовидная диаграмма
У, Ш	Диаграмма сходства
Д, К, П	Диаграмма связей
Ф, Щ	Диаграмма процесса осуществления программы

Анализ методов (инструментов) контроля и управления качеством

Наименование метода (инструмента)	Определение (понятие)	Цель (задачи) применения данного метода	Принцип (процедура) создания (построения)	Наименование методов (инструментов), с какими имеет (в чем именно)		Примеры ситуаций (проблем), в которых применяется данный метод (инструмент)
				сходства	различия	

Задание № 8

Для принятия решения по предложенной ситуации (проблеме) необходимо выбрать метод (инструмент) управления качеством, обосновать выбор и выполнить процедуру построения. Вариант ситуации (проблемы) представлен в табл. 9.

Таблица 9

Варианты ситуации (проблемы)

<i>№ вариантов (по последней цифре зачетной книжки)</i>	<i>Ситуация (проблема)</i>
1	Вы – руководитель организации, которая занимается реконструкцией старых зданий, попадающих в категорию «Памятники старины». Администрация города поручила Вам привести в надлежащее состояние одно из таких зданий. Срок исполнения – 6 месяцев
2	Умывальники дошкольных детских учреждений снабжены неудобными для малышей кранами для холодной и горячей воды. В связи с этим руководство этих учреждений обратилось в специализированную организацию с рядом пожеланий для изменения конструкции кранов
3	Молочный комбинат решил наладить производство кефира специально для людей пожилого возраста. Но какие характеристики должен иметь кефир, чтобы удовлетворить потребителя?
4	Введение на заводе по изготовлению шарикоподшипников системы менеджмента качества не у всех членов коллектива вызвало позитивное отношение к этому «новшеству». Участились случаи прогулов, увеличение ошибок
5	Производственное объединение «Сибникель» заключило договор с научно-исследовательским институтом о выполнении программы в области научных разработок для получения заказа министерства
6	В план застройки Южного микрорайона было включено строительство легкоатлетического манежа. Были выделены и определены сроки – 1 год 3 месяца

7	Петров В.С. проживает в 5-этажном панельном доме на 2-м этаже. В результате ДТП он стал инвалидом-колясочником. У него возникли проблемы с выходом из дома. Он обратился в специализированную службу по решению таких вопросов, предоставив список пожеланий
8	Руководство легкоатлетического комплекса решило построить бассейн на территории этого комплекса. Данным видом работ в городе занимаются три организации. Перед руководством встал вопрос: «С какой из этих 3 организаций заключить договор?»
9	В связи с введением на фабрике TQM были разработаны образовательные программы для персонала, деятельность которых оказывает влияние на качество выпускаемой продукции. 1/3 персонала написали заявления с просьбой перевести их на другую работу
10	Коллектив АО «Контур» в составе 20 человек (15 взрослых и 5 детей) решили отдохнуть зимой на турбазе. Руководитель АО «Контур» обратился в туристическое агентство, занимающееся предоставлением такого рода услуг. Руководство туристической фирмы гарантировало, что весь коллектив будет очень доволен оказанными услугами. Заказ был выполнен. Весь коллектив был очень доволен и решил, что обязательно приедут еще раз. Что предприняло туристическое агентство для удовлетворения своих потребителей?

Задание № 9

Одним из инструментов управления качеством является искусство презентации. Презентация – это процесс коммуникации.

Для выполнения данного задания необходимо следующее.

1. Выбрать тип деловой презентации, представленной в табл. 10 в зависимости от варианта и описать её сущность.

Таблица 10

Выбор типа деловой презентации

<i>Вариант (первая буква фамилии студента)</i>	<i>Типы деловых презентаций</i>
А, Ж, З, Ф, Щ	Продвигающая
Б, Е, Н, У, Ш	Нисходящая
В, И, П, Т, Ч, Я	Информационная
Г, М, О, С, Ц, Ю	Восходящая
Д, Л, К, Р, Х, Э	Внешняя

2. Определить цель проведения презентации.
3. Представить процедуру проведения презентации как процесс.
4. Выполнить анализ аудитории, которая будет присутствовать на презентации с заполнением табл. 11.

Анализ аудитории

<i>Характеристика аудитории</i>	<i>Кол-во</i>	<i>Пол</i>		<i>Возраст (средний)</i>	<i>Профессиональные аспекты деятельности присутствующих</i>
		<i>мужчины</i>	<i>женщины</i>		

5. Подвести итоги презентации:

– составить перечень мероприятий (предложений), ожидаемых (проектируемых) от проведения презентации – не менее 3;

– выполнить расчет экономической эффективности данных мероприятий (предложений).

Задание № 10. Оценка (измерение) удовлетворенности потребителя

Определение удовлетворенности потребителя является актуальной задачей для предприятия. Проведение опросов потребителей имеет ключевое значение при определении уровня удовлетворенности.

Для выполнения данного задания необходимо разработать методику оценки удовлетворенности потребителя.

Методика оценки должна состоять из соответствующих этапов, каждый из которых состоит из мероприятий, присущих только данному этапу.

В заключении приводятся основные выводы по курсовой работе. Это предполагает последовательное, логически построенное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

В список литературы включаются только те источники, которые были использованы при написании курсовой работы и на которые имеются ссылки в тексте работы. Минимальное количество источников литературы, используемых при написании курсовой работы – 10, включая материалы периодических изданий.

Список литературы должен быть оформлен в соответствии с правилами библиографического описания различных видов произведений печати.

Порядок защиты курсовой работы

Курсовая работа должна быть представлена на рецензирование в электронном виде, в сроки, установленные заданием на курсовую работу в соответствии с графиком учебного процесса, с последующей ее защитой.

В случае, если курсовая работа не соответствует вышеперечисленным требованиям, она выполняется повторно либо в текст работы вносятся исправления в соответствии с указанными замечаниями.

Оценка качества выполнения и защиты курсовой работы

Качество курсовой работы по дисциплине «Всеобщее управление качеством» оценивается по четырем составляющим (C_i), в рейтинговых баллах:

C_1 : своевременность выполнения всех разделов структуры работы и представления работы на проверку – 5 баллов.

C_2 : качество оформления работы – 3 балла.

C_3 : качество изложения материала (качество исследований, результаты которых представлены в работе), достоверность материала – 9 баллов.

C_4 : качество защиты – 3 балла.

Максимальное количество рейтинговых баллов, присуждаемых по результатам выполнения и защиты курсовой работы – 20 баллов.

Итоговая оценка (x), проставляемая в ведомость и зачетную книжку студента, соответствует принятой в системе образования четырехуровневой шкале отметок (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) и определяется следующим образом:

$x =$ отлично, если: $\sum_{i=1}^k C_i \geq 18$ баллов;

$x =$ хорошо, если: 15 баллов $\leq \sum_{i=1}^k C_i < 18$ баллов;

$x =$ удовлетворительно, если: 10 баллов $\leq \sum_{i=1}^k C_i < 15$ баллов;

$x =$ неудовлетворительно, если: $\sum_{i=1}^k C_i < 10$ баллов,

где k – количество составляющих оценки.