

**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 «ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

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

**Екатеринбург 2015**

Современная теоретическая и практическая деятельность в сфере управления качеством опирается на положения концепции «Всеобщее управление качеством» (Total Quality Management). Эта концепция предусматривает всестороннее целенаправленное и хорошо скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и работников всех уровней и при рациональном использовании организационных ресурсов.

Изучение сущности этой концепции, а также принципов и методов управления, лежащих в ее основе, являются основной целью учебной дисциплины «Всеобщее управление качеством».

В результате изучения дисциплины студенты должны обрести знания об основных концепциях 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 цели и задач.

Знания, умения и навыки студентов, сформированные в ходе изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством» и выполнения курсовой работы должны послужить базой при изучении дисциплин «Статистические методы в управлении качеством», «Средства и методы управления качеством», «Управление процессами», «Аудит качества», «Управление процессами», 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 моделей управления качеством в рамках концепции «Всеобщее управление качеством».

2. Обучение студентов эффективному использованию современных методов 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 «Всеобщее управление 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.*

### **2.2. Краткая характеристика элементов композиционной структуры курсовой работы**

Задание на выполнение курсовой работы (прил. 1) заполняется преподавателем, ведущим курсовое проектирование, и выдается студенту под роспись в течение первых двух недель после начала учебного семестра.

В ходе курсового проектирования в соответствующих разделах задания преподаватель фиксирует своевременность и качество выполняемой студентом работы.

В содержании приводится структура работы (начиная с введения) с указанием на страницы, где начинаются соответствующие ее разделы.

**Во введении** обосновывается актуальность рассматриваемых в работе вопросов, указываются цель и задачи исследования.

Примерный объем данного раздела 0,5–1 страница.

**В теоретической части** раскрывается сущность темы (согласно варианту) на основе изучения имеющихся отечественных и зарубежных литературных источников, законодательных и нормативных актов. Исследуется современное состояние вопроса, отечественный и зарубежный подходы к трактовке исследуемого вопроса. Приводится обзор и критический анализ различных точек зрения на дискуссионные вопросы по исследуемой теме.

Оптимальный объем данного раздела работы – 10–15 страниц.

**Практическая часть** курсовой работы состоит из 2-х практических заданий. После выполнения каждого задания необходимо сделать выводы.

В заключении приводятся основные выводы по курсовой работе. Это предполагает последовательное, логически стройное 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 – 20, включая материалы периодических изданий.

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

### **2.3. Примерные варианты теоретической части курсовой работы**

1. Идеи Э. Деминга в концепции «Всеобщее управление качеством».
2. Идеи Д. Джурана в концепции «Всеобщее управление качеством».
3. Идеи В. Шухарта в концепции «Всеобщее управление качеством».
4. Идеи К. Исикава в концепции «Всеобщее управление качеством».
5. Концепция «Всеобщий контроль качества» (TQC): содержание, опыт применения.
6. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «БИП».
7. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «СБТ».
8. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «КАНАРСПИ».
9. Опыт проектирования и применения советских комплексных систем управления качеством: система «НОРМ».
10. Концепция «Шесть сигм»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
11. Концепция «Кайдзен»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
12. Концепция «Кайрио»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
13. Концепция «Канбан»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
14. Концепция «ДЖИТ»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.
15. Концепция «Бережливое производство»: содержание, опыт применения в деятельности зарубежных и отечественных компаний.

Вариант теоретического вопроса выбирается в соответствии с цифрой порядкового номера, присвоенного студенту в журнале учета посещений занятий преподавателя.

### **2.4. Примерные задания для выполнения практической части курсовой работы**

#### **Задание № 1**

Ниже приведены наименования принципов управления качеством, разработанных «патриархами» качества Ф. Тейлором, А. Фейгенбаумом, Э. Демингом, Дж. Джураном, Ф. Кросби. Указанные системы принципов являются основой современной концепции «Всеобщее управление качеством».

## **1. Принципы Ф. Тейлора:**

1.1. Научный подход к выполнению каждого элемента работы.

1.2. Научный подход к подбору, обучению и тренировке рабочих.

1.3. Кооперация руководителей с рабочими, обеспечивающая применение научного подхода к деятельности.

1.4. Разделение ответственности за результаты деятельности между руководителями и рабочими.

## **2. Принципы А. Фейгенбаума:**

2.1. Качество продукции определяется затратами усилий и совершенством деятельности на всех стадиях ее жизненного цикла.

2.2. Решение проблем качества – сфера ответственности руководства фирмы.

2.3. Предупреждение дефектов – основа повышения качества деятельности.

2.4. Решение проблемы качества продукции и ее цены в зависимости от выгоды потребителей, производителей и людей, реализующих выпущенную продукцию.

2.5. В работе по управлению качеством должны принимать участие все сотрудники организации.

## **3. Принципы Э. Деминга:**

3.1. Добивайтесь постоянства цели – непрерывного улучшения продукции и услуг для достижения конкурентоспособности, сохранения бизнеса и создания рабочих мест.

3.2. Повышение качества продукции – результат оптимизации процесса производства, а не процесса контроля. Устраните потребность в массовых проверках, «встраивая» качество в продукцию.

3.3. Положите конец практике оценки и выбора поставщиков только на основе цены. Вместо этого минимизируйте общие затраты.

3.4. Установите и развивайте с поставщиками долгосрочные отношения лояльности и доверия.

3.5. «Встраивайте» качество в продукцию на этапах конструирования или проектирования.

3.6. Введите обучение на рабочих местах.

3.7. Учредите лидерство. Создайте систему эффективного руководства. Руководители должны быть лидерами.

3.8. Изгоняйте страх, чтобы все могли работать эффективнее на компанию.

3.9. Разрушайте барьеры между подразделениями. Работники разных функциональных подразделений должны работать как одна команда.

3.10. Откажитесь от лозунгов, призывов и установления целей для рабочих, требующих «нуля дефектов» и выхода на новый уровень производительности. Такие призывы вызывают лишь враждебность, поскольку в большинстве случаев низкое качество и производительность на совести системы и, следовательно, не подвластны рабочим.

3.11. Устраните количественные нормы и задания для рабочих и подразделений. Замените их лидерством.

3.12. Устраните препятствия, лишаящие людей профессиональной гордости.

3.13. Учредите программу самосовершенствования.

3.14. Создайте команду по повышению качества. Все в компании должны работать вместе над коренными изменениями.

#### **4. Принципы Дж. Джурана:**

4.1. Планирование действий по улучшению качества на всех уровнях и во всех сферах деятельности предприятия.

4.2. Разработка методов улучшения качества, его измерения и оценки.

4.3. Обучение статистическим методам и их внедрение в практику деятельности.

4.4. Совершенствование административной деятельности.

#### **5. Принципы Ф. Кросби:**

5.1. Четкое определение ответственности руководства предприятия в области качества.

5.2. Формирование команды, которая будет претворять в жизнь программу обеспечения качества.

5.3. Определение методов оценки качества на всех этапах его формирования, оценка качества и определение текущих и потенциальных проблем с качеством.

5.4. Организация учета и оценки затрат на обеспечение качества.

5.5. Доведение до всех работников предприятия политики руководства в области качества с целью сознательного отношения персонала к результатам своего труда.

5.6. Разработка и внедрение процедур корректирующих действий при обеспечении качества.

5.7. Внедрение программы бездефектного изготовления продукции.

5.8. Организация постоянного обучения персонала в области качества.

5.9. Организация регулярного проведения Дней качества.

5.10. Постановка целей в области улучшения качества перед каждым работником предприятия и мотивация персонала к принятию этих целей как значимых для себя.

5.11. Разработка процедур, устраняющих причины дефектов.

5.12. Разработка программы морального поощрения работников за выполнение требований в области качества.

5.13. Создание целевых групп (совета по качеству), состоящих из профессионалов в области качества и руководителей коллективов, которые будут регулярно общаться друг с другом.

5.14. Непрерывное совершенствование качества деятельности.

*Необходимо определить прослеживаемость указанных принципов в положениях национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000.*

*Вариант набора исследуемых принципов определяется в соответствии с данными табл. 1.*

**Варианты набора принципов управления качеством,  
подлежащих исследованию**

	<i>Первая буква фамилии студента</i>						
	<i>А, Е, Х, Э</i>	<i>Б, Ж, С, Ю</i>	<i>В, З, Ч, Я</i>	<i>Г, И, О, Ш</i>	<i>К, П, Ф, Щ</i>	<i>М, Р, Т, У</i>	<i>Д, Л, Н, Ц</i>
<i>Номера позиций в перечне принципов</i>	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3
	2.5	2.4	3.6	3.1	3.3	3.2	3.7
	3.4	3.5	3.12	3.8	3.14	3.9	4.2
	3.10	3.11	4.4	3.13	5.2	4.1	5.5
	5.4	4.3	5.6	5.1	5.8	5.3	5.11
	5.10	5.11	5.12	5.7	5.14	5.9	5.13

При выполнении данного задания рекомендуется следующий порядок действий:

1) на основании первичных или вторичных литературных источников определить смысловое содержание того или иного принципа управления качеством;

2) ознакомиться с текстом национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000, осмыслить содержание всех положений этих документов;

3) провести сравнительный анализ положений стандартов и содержательной части принципов управления качеством.

По окончании исследования каждого принципа студент должен сделать **развернутый обоснованный вывод** о степени его прослеживаемости в положениях стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000.

## Задание № 2

Руководствуясь положениями национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» разработать подробный вопросник по системе менеджмента качества организации, который мог бы служить основой для проведения процедуры самооценки.

Для выполнения задания студенту надлежит выбрать в качестве объекта исследования организацию любой формы собственности и вида деятельности. В качестве таковой может быть выбрано учебное заведение (или его структурное подразделение) где он обучался/обучается.

Выбор подразделов национального стандарта, на основании положений которых надлежит составить вопросник, осуществляется по табл. 2 в соответствии с последней цифрой порядкового номера, присвоенного студенту в журнале учета посещений занятий преподавателя.

Таблица 2

**Выбор подразделов национального стандарта  
для составления вопросника**

<i>Последняя цифра порядкового номера по журналу преподавателя</i>	<i>Набор подразделов ГОСТ Р ИСО 9001- 2008</i>	<i>Последняя цифра порядкового номера по журналу преподавателя</i>	<i>Набор подразделов ГОСТ Р ИСО 9001- 2008</i>
0	4.1, 6.3, 7.5.1	5	4.2.3, 6.2.1, 8.5.1
1	4.2.1, 5.6.3, 7.1	6	5.2, 5.3, 7.2.1
2	4.2.2, 5.6.2, 7.2.3	7	5.4, 6.1, 8.5.2
3	4.2.4, 6.2.2, 7.4.1	8	5.5.1, 5.5.2, 8.5.3
4	5.1, 6.4, 8.2.2	9	5.5.3, 5.6.1, 8.4

По каждому из обязательных требований, содержащихся в соответствующих подразделах (пунктах) стандарта, должен быть сформулирован вопрос. Таким образом, минимальное количество вопросов, которое надлежит выработать, сформулировать и обосновать в работе, соответствует числу положений с требованиями обязательного характера, содержащихся в наборе соответствующих подразделов национального стандарта.

Формулировка вопроса не должна быть простой компиляцией текста положений стандарта.

В тексте курсовой работы должно быть представлено обоснование приведенной студентом формулировки вопроса.



## **2.5. Требования к оформлению курсовой работы**

Курсовая работа должна быть выполнена на листах формата А4. Допускается оформление работы одним из двух способов: машинописным или рукописным.

Обложка курсовой работы оформляется как титульный лист установленного образца.

Каждый раздел курсовой работы должен начинаться с новой страницы. Все разделы должны иметь наименование. В заголовках не допускаются переносы слов.

Все таблицы, схемы должны быть выполнены в соответствии с требованиями действующих стандартов.

Страницы курсовой работы должны быть пронумерованы. Общий счет страниц ведется с титульного листа работы, а проставляется нумерация начиная со второго листа.

При оформлении курсовой работы необходимо соблюдать следующие размеры полей: левого – 20 мм; правого – 10 мм; верхнего – 20 мм; нижнего – 20 мм.

Межстрочный интервал при машинописном варианте оформления работы – полуторный.

Размер и тип шрифта при машинописном варианте оформления – 14 пт Times New Roman.

В тексте работы должны содержаться ссылки на источники литературы, использованные при ее написании. Допускается оформлять подстрочные ссылки (в нижней части листа, отделяя текст ссылки от основного текста работы горизонтальной чертой) либо приводить ссылки на литературный источник в тексте работы, указывая его порядковый номер по списку литературы в квадратных скобках. При проставлении ссылок также необходимо точно указывать номера страниц в оригинальном источнике, на которых содержится информация, послужившая объектом заимствования (например, [2] или [5], или [8]).

Ссылки на источники литературы проставляются в случае прямого заимствования авторского текста, при описании точек зрения различных авторов на предмет исследования, а также при заимствовании какой-либо схемы, рисунка, данных таблиц.

В тексте не следует злоупотреблять цитатами, они должны приводиться к месту и соответствовать содержанию работы. Исключается дословное заимствование текста, выражений из учебников, специальной литературы и других источников без ссылок.

Заимствование текста из учебников, учебных пособий, статей и иных литературных источников (с соответствующей ссылкой на первоисточник) допускается только в том случае, если он содержит оригинальную авторскую мысль, идею. В противном случае, не допускается прямое заимствование текста из учебников, учебных пособий, статей и иных литературных источников без его самостоятельной обработки.

## **2.6. 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.

## 2.7. 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:  $15 \text{ баллов} \leq \sum_{i=1}^k C_i < 18$  баллов;

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

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

где  $k$  – количество составляющих оценки.

**ЗАДАНИЕ**  
**на выполнение курсовой работы**  
**по дисциплине «Всеобщее управление качеством»**  
(заполняется руководителем процесса курсового проектирования)

Студент \_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_

Вариант заданий курсовой работы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_