

Регламент

балльно-рейтинговой оценки по дисциплине

Система менеджмента качестваНаправление подготовки, профиль МенеджментУчебный год 2017-2018Курс 2

Форма контроля (текущего и промежуточного)	Количество баллов, которое можно получить за данную форму контроля в соответствии с балльно-рейтинговой системой
Индивидуальные задания	10
Комплексные (групповые) задания	15
Решение кейсов	10
Деловые игры	15
Итого по текущему блоку	50
Зачет	50

Преподаватель

Зав. кафедрой

Палякин Р.Б.Каленская Н.В.

Содержание основных форм текущего контроля

Система менеджмента качества
 Направление подготовки, профиль Менеджмент
 Учебный год 2017-2018
 Курс 2

Практическое индивидуальное задание (пример)

Для выполнения задания каждый студент определяется с тем продуктом, который является предпочтительным для него.

Подготовительный этап включает анализ основных характеристик продукта по его составу, величине калорийности основных ингредиентов, указанной маркировке и соответствие производства стандартам качества.

Далее производится личная оценка потребительских качеств выбранного продукта по следующему алгоритму:

1. Разбейте исследуемый продукт на три основные группы характеристик: «Качество, которое должно быть»; Качество «чем больше, тем лучше»; «Восхищающее качество».

2. Определите и опишите по каждой из групп характеристик цели и план по качеству. Данные занесите в таблицу 2.

3. Выявите элементы упаковки выбранного Вами продукта, которые отвечают за качественные характеристики и конкурентоспособность.

Таблица 2

Форма для оценки продукта по характеристикам качества

Группа характеристик	Цели по качеству
Качество, которое должно быть – характеристики, которые потребитель замечает, только когда они отсутствуют.	
Качество «чем больше, тем лучше» - характеристики, которые приводят к повышению удовлетворенности потребителя, когда их предоставляется больше.	
Восхищающее качество: характеристики, которые потребитель не ожидал, но восхищается ими.	

Контрольные вопросы:

1. Какие группы мероприятий включает понятие «обеспечение качества»?
2. Перечислите основные свойства для оценки качества. В чем отличие в подходах к оценке качества фирмы, работы, продукции?
3. В чем различие «управляемой» и «управляющей» системы менеджмента качества?
4. Охарактеризуйте типичные подходы к планированию качества.
5. В чем различие в подходах построения «миссии», «видения» и «стратегии» предприятия? Как влияет СМК на разработку этих элементов?
6. Как через «политику предприятия в области качества» можно и должно сформировать стратегию его развития?
7. В чем общность и различие в понятиях «управление качеством» и «улучшение качества»?

Групповое (комплексное) задание (пример)

Студенты строят цикл PDCA Деминга для конкретной продукции, услуги или процесса по их выбору и кратко описывают этапы цикла. В выводах обосновывается построенный цикл Деминга.

Контрольные вопросы:

1. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
2. В чем различие Циклов PDCA и SDCA?
3. Какова суть цикла, который используют японцы?

Кейс «Диаграмма Парето для мясокомбината»

Построение диаграммы Парето часто обнаруживает закономерность, получившую название "правило 80/20" и основанную на принципе Парето, согласно которому большая часть следствий вызывается относительно немногочисленными причинами. Применительно к анализу несоответствий данная закономерность может быть выражена так: обычно 80% обнаруженных несоответствий связано лишь с 20% всех возможных причин.

В таблице 1 представлены данные по затратам предприятия мясокомбината, связанным с реализацией качества процессов.

Таблица 1

Исходные данные о финансовых потерях продукции мясокомбината по факторам качества

№	Фактор качества	Потери, П, тыс. руб.	% от общих потерь
1	Квалификация работников	7200	19,05
2	Соблюдение технологического процесса	6300	16,67
3	Обеспечение санитарно-гигиенических норм	900	2,38
4	Качество сырья	16200	42,86
5	Готовность оборудования	900	2,38
6	Своевременный контроль качества процесса	2700	7,14
7	Качество охлаждения сырья	900	2,38
8	Соблюдение норм хранения продукции	1800	4,76
9	Прочее	900	2,38
	Всего	37800	100

После проведения мероприятий по устранению недостатков и повышению качества затраты приобрели следующий вид (таблица 2).

Таблица 2

Ожидаемые потери после реализации программы повышения качества на мясокомбинате

№	Фактор качества	Ожидаемые потери, П, после реализации программы качества, тыс. руб.
1	Квалификация работников	7100
2	Соблюдение технологического процесса	6300
3	Обеспечение санитарно-гигиенических норм	800
4	Качество сырья	8500
5	Готовность оборудования	900
6	Своевременный контроль качества процесса	2700
7	Качество охлаждения сырья	800
8	Соблюдение норм хранения продукции	1800
9	Прочее	800
	Всего	29700

Разница между диаграммами позволит наглядно увидеть полученный эффект.

Задание:

Построить диаграмму Парето в двух ситуациях – до и после реализации программы качества на мясокомбинате.

Определить затраты, которые вносят наибольший вклад в структуру потерь предприятия.

Интерпретировать полученные диаграммы и сделать выводы о целесообразности внедрения программы повышения качества на предприятии.

Деловая игра «Ноль дефектов!»

В основе выполнения задания реализуется принцип «Ноль дефектов», согласно которому необходимым является проведение мероприятий для устранения возможных неполадок по выпуску продукции. Данный принцип содержали модели японских и российских производителей.

Студентам предлагается разделиться на группы по 4-5 человек. Каждая группа отвечает за контроль качества следующих видов услуг (по командам):

1. Образовательные услуги (ВУЗ, школа)
2. Медицинские услуги (Поликлиника, Медицинский центр).
3. Услуги салонов красоты (Косметический салон, Салон красоты, Парикмахерская)
4. Услуги общественного питания (Кафе, Ресторан, Предприятие быстрого питания)
5. Услуги транспортных перевозок (Общественный транспорт, Такси).

В рамках контроля качества на выбранном предприятии команда определяет основные характеристики качества предоставляемых услуг (5-7 характеристик) и проводит анализ системы качества по следующим направлениям:

1. Показатели качества услуг
2. Мероприятия по реализации качества услуги
3. Возможная неисправность в достижении показателя качества («дефект»).
4. Мероприятия по улучшению показателя качества («Устранение дефекта»).

В процессе выполнения задания участники каждой команды оформляют выводы по системе контроля качества в таблице 1.

По результатам выполнения задания формулируются выводы по мероприятиям повышения качества основных видов потребительских услуг.

Таблица 1

Организация контроля качества на предприятии

(название предприятия, сфера деятельности)

Показатели качества услуги	Мероприятия по реализации качества «качество выполнено»	Возможный «дефект» выполнения услуги «качество не выполнено»	Мероприятия по «устранению дефекта»
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается разница в развитии системы менеджмента качества в Японии, США и Европейских странах?
2. Какие элементы моделей управления качеством являются актуальными в различных странах?
3. Какие тенденции определили развитие отечественных систем управления качеством?
4. Определите влияние на развитие менеджмента качества зарубежных и отечественных премий по качеству.
5. В каких странах управление качеством в большей степени ориентировано на взаимоотношения с потребителем?
6. Выделите преимущества и недостатки систем менеджмента качества в России и за рубежом.
7. Каким образом взаимосвязано социально-экономическое развитие страны с решением проблем качества?

Преподаватель

Зав. кафедрой



Палякин Р.Б.

Каленская Н.В.

Вопросы к экзамену/зачету

Система менеджмента качества _____

Направление подготовки, профиль Менеджмент

Учебный год 2017-2018

Курс 2

1. Сущность категории «качество».
2. Управление качеством в системе общего менеджмента
3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
4. Качество и удовлетворенность потребителя.
5. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
6. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
7. Менеджмент качества: сущность и цели.
8. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
9. Зарубежный опыт в области управления качеством
10. Отечественный опыт в области управления качеством.
11. Японские модели управления качеством.
12. Европейская модель управления качеством.
13. Американская модель управления качеством.
14. Зарубежные премии в области качества.
15. Отечественные премии в области качества.
16. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
17. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
18. Системный подход в менеджменте качества.
19. Цикл PDCA Э. Деминга.
20. Функции управления качеством на предприятии.
21. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
22. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
23. Методы сбора информации о поведении потребителей.
24. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
25. Процессный подход системы менеджмента качества.
26. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
27. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
28. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
29. Сертификация системы менеджмента качества.
30. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
31. Основные методы оценки качества на предприятии.
32. Средства управления качеством на предприятии.
33. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
34. Реинжиниринг бизнес-процессов в менеджменте качества.

35. Статистические методы управления качеством.
36. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
37. Методы самооценки деятельности предприятия.
38. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
39. Документальное оформление требований к качеству.
40. Рассмотрение результатов деятельности предприятия по управлению качеством.
41. Корпоративная культура и менеджмент качества.
42. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
43. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

Преподаватель

Зав. кафедрой



Палякин Р.Б.

Каленская Н.В.