Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карамышев Виктор Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.02.2025 16:01:17
Уникальный программный ключ:
a69eb4eda2529afde6957b019c031b0323b98d88

Администрация Курской области

Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра государственного, муниципального управления и права

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по
учебно-методическому
обеспечению
_____Никитина Е.А.
(подпись, ФИО)
«_31_» _августа_ 2021 г.

Управление качеством

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 38.03.04. «Государственное и муниципальное управление»
очной, очно-заочной и заочной форм обучения

Курск 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление очной формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Управление качеством».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1016 от «13» августа 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Управление качеством» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, решению ситуационных задач и кейсов, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немыслима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

Задания для текущего контроля

Тестовые задания

Тема 1. Сущность понятия «качество»

1. Может ли считаться решением вывод, сделанный человеком без дальнейших действий?
   1) Да
   2) Нет
   3) В зависимости от ситуации

2. Является ли решением данное событие: работник организации придумал способ совершенствования выполняемой им технологической операции
   1) Да
   2) Нет

3. Является ли решением данное событие: женщина быстро отдернула руку от раскаленного утюга?
   1) Да
   2) Нет

4. Специалист – это:
   1) Лицо, разрабатывающее решение
   2) Лицо, оценивающее решение
   3) Лицо, наделенное правом принимать решение
   4) Лицо, исполняющее решение

5. Какой из элементов не являются составляющим профессионального управленческого решения
   1) Субъект решения
   2) Объект решения
   3) Цель разработки решения
   4) Экспертиза решения
   5) Персонал или население, для которых разрабатывается или реализуется решение

6. К какому типу относится следующее решение: «Ветеринару цирка увеличить количество калорий в рационе питания слонов и лошадей»?
   1) Техническое
   2) Биологическое
   3) Управленческое

7. Выбор альтернативы в процессе реализации основных функций управления – это:
   1) Функция управления
   2) Метод управления
   3) Управленческое решение
   4) Средство управления

8. Набор мероприятий, направленных на разрешение рассматриваемой проблемы в форме постановления, приказа в устном или письменном виде – это:

1) Управленческое решение как процесс
2) Управленческое решение как явление
3) Оба варианта верны

9. Закупка партии компьютеров для выполнения проекта является:
1) Экономическим содержанием управленческого решения
2) Организационным содержанием управленческого решения
3) Правовым содержанием управленческого решения
4) Технологическим содержанием управленческого решения
5) Социальным содержанием управленческого решения

10. Разработка и утверждение коллективного договора является примером:
1) Единоначального решения
2) Решения коллегиального органа
3) Коллективного решения

Вариант 2

1 Какая последовательность этапов разработки управленческого решения является правильной?

1) Определение целей – генерирование альтернативных вариантов решения – экспертная оценка – принятие решения – контроль за реализацией решения

2) Генерирование альтернативных вариантов решения – определение целей – принятие решения – экспертная оценка – контроль за реализацией решения

3) Определение целей – экспертная оценка – принятие решения – генерирование альтернативных вариантов решения – контроль за реализацией решения

2 Какой из этапов не входит в блок подготовки к разработке управленческого решения?
1) Получение информации о ситуации
2) Определение целей
3) Анализ ситуации
4) Разработка прогноза развития ситуации
5) Генерирование альтернативных вариантов решения

3 Процессы принятия управленческих решений в организациях, как правило, протекают:
1) В паритетных группах
2) В иерархических группах
3) Носят индивидуальный характер

4 Основной задачей анализа ситуации является:
1) Выявление факторов, определяющих динамику развития ситуации
2) Формирование оценочной системы, позволяющей описать состояние ситуации
3) Прогнозирование развития ситуации
4) Разработка сценариев развития ситуации

5 Генерирование альтернативных вариантов решений осуществляется на этапе:
1) Подготовки к разработке управленческого решения
2) Разработки управленческого решения
3) Принятия решения
4) Реализации и анализа результата решения

6 Какие из перечисленных методов разработки управленческих решений относятся к группе методов исследования операций?

1) Метод теории игр
2) Метод разработки сценария
3) Метод Дельфи
4) Метод управления запасами
5) Метод линейного программирования

7 Экспериментальная проверка альтернатив чаще всего применяется в:

1) Научно-технической деятельности
2) Творческой деятельности
3) Социально-экономической деятельности
4) Политической деятельности

8 Какое из утверждений является верным:

1) Увеличение числа альтернатив управленческого решения повышает шансы принять наилучшее управленческое решение в связи с их разнообразием
2) Увеличение числа альтернатив управленческого решения снижает шансы принять наилучшее управленческое решение в связи с трудностью их тщательной проработки

9 В реальных условиях управленческой ситуации рассматривается обычно:

1) Один вариант решения
2) Два-три варианта решения
3) От 4 до 10 вариантов решения
4) Более 10 вариантов решения

10 На каком этапе управленческое решение разделяется на составные компоненты?

1) Выбор решения
2) Определение этапов, сроков и исполнителей принятого решения
3) Оценка альтернатив со стороны ЛИР
4) Выполнение решения

Тема 5. Основные положения концепции TQM

Вариант 1

1 Что понимается под эффективностью управленческого решения?

1) Достижение поставленной цели
2) Результат, полученный от реализации решения
3) Разность между полученным эффектом и затратами на реализацию решения
4) Отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление

2 Как соотносятся понятия «эффективность управления» и «эффективность управленческого решения»?

1) Это совершенно не связанные между собой категории
2) От эффективности принимаемых решений зависит эффективность управления
3) Эти понятия тождественны

3 Общее качество управленческого решения вычисляется:

1) как сумма значений качеств всех составляющих ее этапов, стадий и операций, выполняющихся последовательно

2) как произведение значений качеств всех составляющих ее этапов, стадий и операций, выполняющихся последовательно

3) как отношение значений качеств всех составляющих ее этапов, стадий и операций, выполняющихся последовательно

4 Какой из перечисленных этапов разработки управленческого решения является наименее формализованным

1) Разработка вариантов УР
2) Реализация УР
3) Контроль исполнения УР
4) Согласование вариантов и утверждение УР

5 Если показатели проблемы выражены количественно, показатель энтропии приближается к:

1) Бесконечности
2) Нулю
3) Единице

6 Требование конкретности социального управленческого решения означает:

1) Полный охват социальной реальности
2) Его соответствие познанным людьми законам общественного развития
3) Указание на конкретных исполнителей или ответственных лиц
4) Простоту, ясность и строгость форм его выражения

7 Соотношением эффекта действия и затрат на его получение называется:

1) Результативностью
2) Эффективностью
3) Продуктивностью
4) Производительностью

8 Какой из показателей не относится к качественным показателям эффективности разработки управленческих решений:

1) Своевременность представления проекта решения
2) Научная обоснованности решений;
3) Одновариантность расчетов
4) Ориентация на изучение и использование прогрессивного отечественного и зарубежного опыта

9 Единство целей в организации обеспечивается путем:

1) Применения метода мозгового штурма
2) Принятия решений одним человеком или органом
3) Построение дерева целей
4) Использования метода контент-анализа

10 В чем заключается риск при принятии управленческих решений?

1) Опасность принятия неудачного решения
2) Отсутствие необходимой информации для анализа ситуации
3) Вероятность потери ресурсов или неполучения дохода

Невозможность прогнозировать результаты решения

Вариант 2

1 Чем вызывается необходимость согласования принятого решения?

1) Бюрократическим характером современных организаций
2) Тем, что принятие решений в организации является групповым, а не индивидуальным процессом
3) Чрезмерной централизацией управления
4) Нечетким распределением прав и ответственности

2 Какое из утверждений верно:

1) Каждое УР в какой-то мере отражает индивидуальность его инициатора
2) Хорошее УР не зависит от индивидуальных качеств его инициатора

3 Аналитический метод подготовки УР будет наиболее эффективным для людей, обладающих:

1) Глубиной мышления
2) Широтой мышления
3) Быстротой мышления
4) Гибкостью мышления

4 Темперамент относится к:

1) Неизменяемым личным качествам
2) Слабо изменяемым личным качествам
3) Значительно изменяемым личным качествам

5 Когда руководитель точно не знает, как выполнить свое же решение, и надеется на исполнителей, ему уместно использовать:

1) Авторитет компенсации
2) Авторитет педантизма
3) Авторитет расстояния
4) Авторитет чванства

6 Личности холерического темперамента предпочитают:

1) Предпочитают выполнять интересные задания
2) Предпочитают выполнять детально проработанные задания
3) Предпочитают выполнять решения, принятые коллективно
4) Предпочитают выполнять типовые задания

7 Работа в напряженных ситуациях противопоказана

1) Флегматикам
2) Сангвиникам
3) Меланхоликам
4) Холерикам

8 Изучением человеческой системы переработки информации занимается

1) Личностная психология
2) Когнитивная психология
3) Социальная психология
4) Нейропсихология

9 По мнению большинства психологов, процессы принятия решений происходят в:

1) Сенсорной памяти человека

2) Кратковременной памяти человека
3) Долговременной памяти человека

10 Какой из методов не относится к психологическим методам генерирования альтернатив УР:
1) мозговой штурм
2) метод контент-анализа
3) технический прием Гордона
4) метод проб и ошибок

Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества

Вариант 1

1 Какие из высказываний являются неверными:
1) Решение является результатом мыслительной деятельности человека
2) Решением является только такое событие, за которым следуют необходимые действия
3) Какой-либо вывод, сделанный человеком без дальнейших действий, решением не является
4) Не всякий результат мыслительной деятельности приводит к решению

2 Является ли решением данное событие: руководитель компании в обеденный перерыв обдумывает пути совершенствования деятельности компании?
1) Да
2) Нет
3) Ответ зависит от сферы деятельности компании.

3 Чем вызывается необходимость принимать решения?
1) Необходимость принимать решения возникает в ситуации выбора
2) Принятие решений вызывается необходимостью устранить какие-либо отклонения от нормального состояния управляемого объекта
3) Принятие решений связано с изменением целей управления
4) Необходимость принимать решения вызвана постоянными изменениями ситуации

4 Является ли решением данное событие: специалист во сне нашел способ изготовить важную деталь прибора и, проснувшись, записал это на бумаге
1) Да
2) Нет

5 Является ли решением данное событие: директор компании разработал хороший вариант стимулирования качества работы сотрудников
1) Да
2) Нет

6 Эксперт – это:
1) Лицо, разрабатывающее решение
2) Лицо, оценивающее решение
3) Лицо, наделенное правом принимать решение
4) Лицо, исполняющее решение

7 К какому типу относится следующее решение: «Инженера Иванова И. И. отправить в командировку в г. Иваново»

1) Техническое
2) Биологическое
3) Управленческое

8 Создание в структуре организации специального подразделения для выполнения конкретной задачи является:

1) Экономическим содержанием управленческого решения
2) Организационным содержанием управленческого решения
3) Правовым содержанием управленческого решения
4) Технологическим содержанием управленческого решения
5) Социальным содержанием управленческого решения

9 Наиболее сложной формой принятия управленческих решений является:

1) Индивидуальная (единоличная) форма принятия решения
2) Групповая форма принятия решения
3) Организационная форма принятия решений
4) Межорганизационная форма принятия решений

10 Решение, принятое на основе накопленного опыта - это

1) Интуитивное решение
2) Решение на основе суждения
3) Рациональное решение.

Вариант 2

1 Декларация – это:

1) Торжественное программное заявление руководителя
2) Решение высшей государственной власти, носящее общеобязательный и непреложный характер
3) Официальное сообщение руководителя высшего ранга
4) Система взглядов руководителя, отраженная в каком-либо документе

2 Какое из утверждений является верным?

1) Получение информации должно следовать за этапом постановки целей управления, поскольку в этом случае будет отбираться только нужная информация
2) Получение информации о ситуации должно предшествовать определению целей управления

3 Формирование индексов, индикаторов, характеризующих состояние ситуации, происходит на этапе:

1) Получения информации о ситуации
2) Разработки оценочной системы
3) Определения целей организации
4) Разработки прогноза развития ситуации
5) Генерирования альтернативных вариантов решения

4 Какие из перечисленных условий соответствуют вероятностным решениям?

1) Условия определенности
2) Условия риска
3) Условия неопределенности

4) Условия риска и неопределенности

5 Методы факторного и корреляционного анализа, многомерного шкалирования применяются на этапе:
1) Получения информации о ситуации
2) Анализа ситуации
3) Определения целей организации
4) Разработки прогноза развития ситуации
5) Генерирования альтернативных вариантов решения

6 Сущность метода аналогов заключается в:
1) объединении для разработки решения высококвалифицированных специалистов из соответствующих областей деятельности
2) использовании опыта решения предшествовавших аналогичных проблем
3) использовании метода контент-анализа

7 Что понимается под технологией принятия решений?
1) Состав и последовательность операций по разработке и выполнению решений
2) Методы исследования операций
3) Экспертные технологии

8 Справедливо ли утверждение, что ЛПР (лицо, принимающее решение) – это всегда один из менеджеров организации?
1) Да, справедливо
2) Да, если менеджер имеет необходимые полномочия
3) Нет, группа тоже может быть ЛПР

9 Как называется решение, принятое по заранее определенному алгоритму?
1) Стандартное
2) Хорошо структурированное
3) Формализованное
4) Детерминированное

10 Укажите недостающий элемент процесса обмена информацией: отправитель, сообщение, …, получатель
1) Путь
2) Смысл
3) Канал
4) Связь

Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний

Вариант 1

1 Под совокупностью характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека или общества понимается:
1) Функциональная пригодность
2) Качество
3) Эксплуатационные характеристики
4) Надежность

2 Качество управленческого решения измеряется обычно:
1) В относительных единицах от 0 до 1
2) В относительных единицах от 1 до 100
3) В абсолютных единицах от 0 до 1
4) В абсолютных единицах от 1 до 100

3 Если проблема перед принятием управленческого решения формулируется только качественно, без количественных показателей, то показатель энтропии приближается к:
1) Нулю
2) Единице
3) Бесконечности

4 Требование объективность социального управленческого решения означает:
1) Полный охват социальной реальности
2) Его соответствие познанным людьми законам общественного развития
3) Указание на конкретных исполнителей или ответственных лиц
4) Простоту, ясность и строгость форм его выражения

5 В том случае, когда решения, принимаемые для выполнения одной задачи, наносят ущерб выполнению других, решение является:
1) Безадресным
2) Необъективным
3) Противоречивым
4) Неконкретным

6 Показатель экономической эффективности трудовой деятельности персонала называется:
1) Результативностью
2) Эффективностью
3) Продуктивностью
4) Производительностью

7 В случае, когда достижение организационных целей достигается за счет меньших усилий, меньшего числа работников или меньшего времени, речь идет об:
1) Организационной эффективности УР
2) Экономической эффективности УР
3) Социальной эффективности УР
4) Технологической эффективности УР

8 Применение методов функционально-стоимостного анализа, прогнозирования, моделирования обеспечивает:
1) Гибкость УР
2) Своевременность и оперативность УР
3) Научную обоснованность и правомочность УР
4) Объективность УР

9 Обеспечение многовариантности решений способствует:
1) Снижению научной обоснованности и правомочности УР
2) Повышению объективности УР

3) Повышению своевременности и оперативности УР
4) Увеличению гибкости УР

10 Разработка механизма реализации управленческого решения:
1) Происходит в процессе разработки УР
2) Происходит после окончания процесса разработки УР
3) Осуществляется лицами, не имеющими отношения к процессу разработки УР

Вариант 2

1 Какое из утверждений является верным:
1) один и тот же человек в разных организациях может по-разному проявлять свои личностные качества
2) один и тот же человек в разных организациях демонстрирует одинаковые личностные качества

2 Метод сценариев в процессе подготовки УР будет наиболее эффективным для людей, обладающих:
1) Глубиной мышления
2) Широтой мышления
3) Быстротой мышления
4) Гибкостью мышления

3 Романтизм как свойство личности характерен для руководителей:
1) В начальный период деятельности
2) В период зрелости
3) После обретения значительного опыта работы

4 Профессионализм относится к:
1) Неизменяемым личным качествам
2) Слабо изменяемым личным качествам
3) Значительно изменяемым личным качествам

5 В виртуальных структурах, в которых руководитель непосредственно не присутствует, а руководит коллективом дистанционно ему уместно использовать:
1) Авторитет компенсации
2) Авторитет педантизма
3) Авторитет расстояния
4) Авторитет чванства

6 Сангвиники предпочитают:
1) Предпочитают выполнять интересные задания
2) Предпочитают выполнять детально проработанные задания
3) Предпочитают выполнять решения, принятые коллективно
4) Предпочитают выполнять типовые задания

7 Какой из коллективов функционирует более эффективно:
1) Состоящий из людей с одним типом темперамента
2) Состоящий из людей разными типами темперамента
3) Не имеет значения

8 В психологии под кодированием информации понимается:

1) Получение информации из внешнего мира
2) Сохранение информации в памяти
3) Получение информации из памяти

9 Психологические факторы и свойства личности играют особое значение при решении:
1) Хорошо структурированных проблем
2) Проблем, описываемых количественными показателями
3) Слабоструктурированных проблем

10 Метод списка контрольных вопросов — это усовершенствованный метод:
1) Метода проб и ошибок
2) Метода использования библиотеки эвристических приемов
3) Метода комплексного решения проблем
4) Метода ступенчатого подхода к решению задачи

Коллоквиум

Тема 1. Сущность понятия «качество»
1. Продукция: характеристика и оценка уровня ее качества.
2. Особенности философии качества, этапы развития.
3. Интегральные характеристики качества, их определение.
4. Интеллектуальная собственность и управление качеством: взаимосвязь понятий.
5. Развитие дисциплины в отечественной экономике.

Тема 2. Качество как соответствие стандартам
1 Развитие управления качеством в зарубежных странах.
2 Характеристика методов управления качеством.
3 Влияние факторов и мотивации.
4 Право на существование оценки качества в виде «звезд».
5 «Шесть сигм» в этой дисциплине: характеристика и значение.

Тема 3. Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей
1 Системы методов дисциплины: в чем их особенность и практическое значение?
2 Структуры и модели управления качеством.
3 Роль социальных факторов в процессе производства качественных товаров.
4 Брэнд и товарный знак в этой отрасли.
5 Связь повышения качества и развития страны.

Тема 4. История управления качеством
1 Стандарты качества в мире.
2 Параметры изучения качества продукции.
3 Опыт Японии в управлении качеством.
4 Материальный интерес в этой отрасли.
5 Анализ и оценка качества продукции и технического уровня.

Тема 5. Основные положения концепции TQM
1 Экономическая эффективность повышения качества выпускаемой продукции.
2 Качество промышленной продукции: показатели уровня.
3 Изучение качественной продукции: предельные и средние величины.
4 Сорт товара: индекс и расчет.
5 Менеджмент качества в Японии, хороший опыт для России.

Тема 6. Сущность и содержание сертификации продукции

1 Достойный товар и его цена, принципы ценообразования и проблемы.
2 Карта качества продукции и технического уровня.
3 Номинал и допуски: характеристики.
4 Виды стандартов внутри страны.
5 Функции этой научной отрасли.

Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества

1 Уровень номинального режима накладки.
1 Статистика в управлении качеством.
2 Вклад У.Шухарта в дисциплину.
3 Качество жизни: определение, управленческие категории.
4 Качество обучения, оценка успеваемости.

Тема 8. Оценка затрат на менеджмент качества

1 Цикл процедур: управление, метод оценки.
2 Взаимосвязь менеджмента качества и общего менеджмента.
3 Сертификаты как фактор анализа достоинств продукции.
4 Стандарты ИСО 9000.
5 Менеджер как оценивающая и управляющая личность на производстве.

Тема 9. Инструменты и методы управления качеством

1 Методы контроля качества товаров.
2 Готовая продукция, полуфабрикаты и сырье – оценка и контроль.
3 Выборочный контроль.
4 Повышение качества (Джуран).
5 Деминг и его теория управления.

Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов

1 Управление качеством в США.
2 Сертификация: этапы, участники, объекты.
3 Аккредитация, принципы и объекты.
4 Аудит качества, виды.
5 Метрологическое обеспечение.

Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний

1 Квалиметрия: определение, функции.
2 Конкурентоспособность и качество.
3 Анализ и оценка качества продукции и технического уровня.
4 Менеджмент качества в Японии, хороший опыт для России.
5 Функции этой научной отрасли.

Тема 12. Управление персоналом на принципах TQM

1 Интеллектуальная собственность и управление качеством: взаимосвязь понятий.
2 Структуры и модели управления качеством.
3 Материальный интерес в этой отрасли.
4 Изучение качественной продукции: предельные и средние величины.
5 Карта качества продукции и технического уровня.

Темы рефератов

Тема 1. Сущность понятия «качество»

1 Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2 Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями(трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3 «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4 Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5 Секрет успеха компаний в управлении качеством.

Тема 2. Качество как соответствие стандартам

1 Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
2 Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
3 Измерительный экстремизм при изучении качества.
4 Факторы и мотивации в управлении качеством.
5 Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.

Тема 3. Качество как соответствие образцам и требованиям потребителей

1 Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
2 Интегральные характеристики качества и способы их определения.
3 Повышение качества как фактор развития страны.
4 Мировые стандарты качества.
5 Система поддержки решений в управлении качеством.

Тема 4. История управления качеством

1 Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
2 Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
3 Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
4 Оценка качества управления.
5 Оценка технического уровня и качества продукции

Тема 5. Основные положения концепции TQM

1. СМК: Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителей.
2. СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла продукции.
3. Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
4. Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000:2000.
5. СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.

Тема 6. Сущность и содержание сертификации продукции

1. Основные принципы менеджмента качества.
2. Структура МС ИСО серии 9000:2000.
3. СМК: Управление документацией и записями.
4. Особенности системы качества для сферы услуг.
5. СМК: Ответственность руководства.

Тема 7. Сертификация систем менеджмента качества

1. Системный подход в TQM.
2. СМК: Процессы, связанные с потребителями.
3. СМК: Мониторинг и измерение процессов и продукции.
4. Процессный подход в МС ИСО серии 9000:2000.
5. Структура и состав документации по качеству.

Тема 8. Оценка затрат на менеджмент качества

1. Роль документации системы качества в ее функционировании.
2. СМК: Закупки.
3. Системы менеджмента окружающей среды.
4. СМК: Менеджмент ресурсов.
5. СМК: Анализ требований, относящихся к продукции.

Тема 9. Инструменты и методы управления качеством

1. Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
2. СМК: Анализ со стороны руководства.
3. Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
4. Валидация специальных процессов
5. Политика и цели предприятия в области качества

Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов

1. СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
2. История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
3. Направления дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.
4. СМК: Сохранение соответствия продукции.
5. Основные документы системы качества. Их характеристика.

Тема 11. Реструктуризация предприятий и компаний

1. СМК: Верификация закупленной продукции.
2. Исторические этапы развития работ в области качества.
3. СМК: Проектирование и разработка.
4. Общие требования к составу и содержанию документов системы качества.
5. СМК: Управление человеческими ресурсами.

Тема 12. Управление персоналом на принципах TQM

1. СМК: Входные и выходные данные для проектирования и разработки.
2. История работ в области качества в России.
3. СМК: Управление несоответствующей продукцией.
4. Управление документацией системы качества и данными по качеству.
5. СМК: Внутрениие аудиты.

Задания для промежуточной аттестации

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Вариант 1.

1. Какие из перечисленных ниже признаков не являются признаками социальной организации как социальной группы?
1) ярко выраженные границы, закрепленные институтом членства
2) высокая зависимость существования и эффективного функционирования от личности руководителя
3) ориентация на достижение ряда взаимосвязанных специфических целей;
4) иерархичность

2. Какое из определений не относится к термину «организация»?
1) совокупность людей, объединенных общей деятельностью и находящихся в непосредственном устойчивом личном общении друг с другом
2) внутренняя упорядоченность, согласованность взаимодействия отдельных элементов или частей системы в соответствии со структурой целого
3) совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого
4) объединение людей, совместно реализующих интересы, программы или цели на основе определенных нории и правил

3. Под формализацией отношений в социальных организациях понимается:
1) необходимость подчиняться руководителю, человеку, занимающему более высокую должность
2) изменение организационной структуры, введение новых штатных единиц, смена руководства
3) налаживание дружеских, доверительных отношений между работниками,
4) между руководителями и подчиненными
5) целенаправленное формирование стандартных, безличных образцов поведения

4. Какая из перечисленных научных дисциплин занимается исследованием содержания социальных ролей, выполняемых членами организации:
1) социология организаций
2) теория управления
3) психология
4) теория организаций

5. Кто из указанных ученых представлял организацию в виде социальной машины, построенной на принципе разделения труда и высокой формализации социальных отношений:
1) Т. Парсонс
2) Г. Саймон
3) М. Вебер
4) Р. Дарендорф

6. Модель организации, представленную в качестве саморазвивающегося «социального организма» или ячейки общества, которая берет на себя выполнение ряда социальных функций по отношению к своим работникам развивал:
1) А. Файоль

2) Ф. Тейлор
3) Ф. Ротлисбергер
4) Л. Козер

7. Р. Дарендорф был представителем:
1) Конфликтологического подхода к организациям
2) Целевого подхода к организациям
3) Естественного подхода к организациям
4) Неоинституционального подхода к организациям

8. Системный подход предполагает:
1) Признание аморфности изучаемого объекта
2) Признание ограниченности знаний об изучаемом объекте
3) Выявление множества элементов, входящих в совокупность
4) Выявление многообразных типов связей между элементами объекта

9. Одним из основателей системного подхода является:
1) А. А. Богданов
2) Л. Козер
3) С. Московичи
4) К. Поланьи

10. Какое из перечисленных качеств не является признаком системы:
1) наличие множества составляющих элементов
2) отсутствие вертикальных связей между элементами
3) наличие у элемента системы собственных целей
4) неделимость элемента внутри системы

11. Свойство организационной целостности предполагает, что:
1) элементы системы могут действовать только вместе друг с другом, в противном случае эффективность их деятельности резко снижается
2) потенциал системы может быть большим, равным или меньшим суммы потенциалов составляющих его элементов
3) система имеет потребность в организации и управлении
4) система стремится сохранить свою структуру неизменной при наличии возмущающих воздействий и использует для этого все свои возможности

12. Организация является:
1) Живой системой
2) Абстрактной системой
3) Материальной неорганической системой
4) Любой из перечисленных систем в зависимости от типа организации

13. Организация – это:
1) сложная вероятностная система
2) сложная детерминированная система
3) очень сложная вероятностная система
4) очень сложная детерминированная система

14. Органы государственного и муниципального управления относятся к:
1) внутренней среде организации
2) ближнему уровню внешней среды организации

3) институциональному уровню внешней среды организации
4) рыночному уровню внешней среды организации

15. Природа и степень децентрализации государственной власти, разделение функций между органами власти относятся к:
1) специфической среде организации
2) общей среде организации
3) рабочей среде организации

16. Какое из следующих утверждений верно:
1) Первичной или генетически первой целью для организации является цель-задание.
2) В организации не могут одновременно существовать несколько групп целей
3) Противоречие между целями организации и целями ее членов недопустимы, поскольку приводят к возникновению организационных конфликтов
4) Цели организации являются более важными по сравнению с целями ее отдельных членов

17. Выберите верное продолжение утверждения: «Уровни целеполагания при построении дерева целей …»:
1) формируются по мере достижения поставленных целей
2) соответствуют уровням управления в организации
3) являются результатом сегментирования рынка
4) отражают интересы различных заинтересованных сторон: клиентов, поставщиков, акционеров и т. д.

18. Какое из качеств не характерно для традиционной социальной среды организаций:
1) мало крупных формальных организаций
2) семья мало похожа на организацию
3) простое разделение труда
4) партикуляризм

19. Акционеры – объект, относимый к:
1) ближнему уровню внешней среды организации
2) рабочей среде организации
3) внутренней среде организации
4) институциональному уровню внешней среды организации

20. Наибольшее воздействие на деятельность организации оказывает:
1) институциональный уровень внешней среды организации
2) рыночный уровень внешней среды организации
3) ближний уровень внешней среды организации
4) общественный уровень внешней среды организации

Компетентностно-ориентированная задача

Вы – руководитель предприятия (коммерческая фирма), у Вас есть проблемы с качеством, выпускаемой продукции или предлагаемых услуг. Для решения этой проблемы Вы хотите внедрить систему менеджмента качества, используя комплекс знаний, полученных после прослушивания курса

«Управление качеством». Перед её решением Вам надо оценить общее положение системы качества,представить проект улучшения системы менеджмента качества

вопросы для решения:

1.Дать краткую характеристику деятельности фирмы (сфера деятельности, миссия цели, основные конкуренты, строение организации, виды выпускаемой продукции) и проблем ухудшения качества? 2.Описать методы выявления основных проблем, которые ухудшают качество продукции или услуги (Статистические методы, Маркетинговые методы, Экономические методы)?

3. Описать существующую систему качества (кто занимается качеством, какие процессы оцениваются, какие методы по оценки качества продукции, процессов и системы используются, проводятся ли работы по улучшению, сохранению)

4. Выбрать основную концепцию построения системы качества продукции (TQM, ISO или другие варианты). Описать политику по качеству, сформулировать миссию по улучшению качества 5.Определить показатели качества выпускаемой продукции, и параметры её оценки

6. Определить основные и вспомогательные виды процессов, описать их и дать параметры оценкикачества процессов

7. Определить показатели деятельности системы качества, способы её оценивания

8. Предложить вариант организационной структуры на основе системы качества

9. Оценить количество затрат на улучшение качества продукции или услуги и общий объем затрат навнедрение системы менеджмента качества

10. Предложить варианты снижения сопротивления негативного восприятия сотрудниковнововведению.

11. Предложить программу постоянного улучшения качества для различных подразделений, процессови системы качества.

Вариант 2.

1 Какая из указанных характеристик обычно не отражается в миссии организации:

1) предполагаемые продукты или услуги
2) сроки реализации поставленных целей
3) место и роль организации в системе рыночных отношений
4) факторы выживания и повышения конкурентоспособности организации

2 К элементам внутренней среды организации не относятся:

1) персонал организации и его квалификация
2) процессы бизнеса
3) структура организации
4) поставщики и клиенты организации

3 Требование достаточности при построении дерева целей означает:

1) среди целей низшего уровня не должно быть избыточных целей
2) достижение всех целей более низкого уровня должно обязательно приводить к достижению соответствующих целей более высокого уровня
3) достижение каждой цели должно быть обеспечено ресурсами
4) для реализации каждой цели в организации должно быть создано специальное подразделение

4 В результате процесса преодоления чрезмерной сложности и многообразия управленческих отношений путем упрощения, стандартизации и сведения к отношениям между должностными позициями и рабочими функциями формируется:

1) линейная организация
2) формальная организация
3) неформальная организация
4) естественный организационный порядок

5 Линейная, функциональная, матричная структура – это разновидности:
1) групповых организационных структур
2) формальных организационных структур
3) неформальных организационных структур

6 Формальная структура организации представляет собой:
1) базовую целевую подсистему социальной организации, выполняющую функцию социальной регуляции поведения работников в организации
2) систему установленных администрацией правил, стандартов, предписаний, регулирующих поведение работников и деятельность организации
3) нормативную систему организации
4) все высказывания верны

7 Выберите правильную последовательность возникновения организационных структур:
1) линейная, функциональная, матричная, дивизиональная
2) линейная, функциональная, дивизиональная, матричная
3) функциональная, линейная, дивизиональная, матричная
4) дивизиональная, матричная, функциональная, линейная

8 Линейная организационная структура характеризуется:
1) реализацией принципа разделения управленческого труда
2) отсутствием единоначалия
3) личной ответственностью руководителя за конечные результаты деятельности подчиненных
4) значительной степенью бюрократизации

9 Какой из следующих признаков не описывает линейную организационную структуру:
1) высокие требования к руководителю, который должен знать практически все аспекты деятельности подчиненных
2) ориентация на построение горизонтальных связей
3) единство и четкость распорядительства
4) быстрота реакции в ответ на прямые указания, идущие сверху

10 В настоящее время линейная организационная структура чаще всего встречается в:
1) крупных промышленных организациях
2) мелких и средних организациях, занятых несложной деятельностью
3) организациях, занимающихся дизайном, рекламой, консалтинговыми услугами
4) неформальных организациях

11 Какая из перечисленных организационных проблем более характерна для организаций, имеющих линейную структуру:
1) перегрузка менеджеров высшего звена
2) отсутствие единоначалия
3) излишняя бюрократизация

4) сложность распределения полномочий между центральны управляющим центром и подразделениями

12 Структурой, призванной преодолеть недостатки линейной структуры, по мнению Ф. Тейлора, должна была стать:
1) функциональная структура
2) дивизиональная структура
3) проектная структура
4) матричная структура

13 Основным достоинством функциональной организационной структуры является:
1) установление принципа единоначалия
2) профессионализация управленческой деятельности
3) высокая степень адаптивности к окружающей среде
4) прозрачность, понятность структуры для членов организации

14 Какая из перечисленных организационных проблем более характерна для организаций, имеющих функциональную структуру:
1) излишняя специализация управленческих функций
2) бюрократизм
3) дублирование функций управления в различных подразделениях
4) отсутствие единоначалия

15 В какой сфере деятельности сегодня встречаются организации с функциональной структурой:
1) в чистом виде не существуют
2) в строительстве
3) в тяжелой промышленности
4) в организациях военного типа

16 Преобладанием организационных структур какого типа характеризуется период 50-80-х гг. в истории СССР
1) линейных структур
2) функциональных структур
3) линейно-функциональных структур
4) дивизиональных структур

17 В линейно-функциональных структурах право принятия основных решений принадлежит:
1) функциональным руководителям
2) линейным руководителям
3) советам, штабам
4) всем перечисленным

18 Какая из следующих характеристик не относится к линейно-функциональной организационной структуре:
1) профессиональная подготовка управленческих решений
2) высокая степень децентрализации
3) экономичность
4) простота построения и прозрачность для персонала

19 Какой из перечисленных недостатков в наибольшей степени характерен для линейно-функциональных организационных структур

1) наличие коммуникативных барьеров между различными подразделениями организации
2) дублирование функций управления в различных подразделениях
3) сложность распределения полномочий между линейными и функциональными менеджерами
4) дороговизна, неэкономичность

20 Линейно-функциональный структуры наиболее успешно функционируют:

1) при сохранении относительно стабильных условий среды
2) в условиях динамично изменяющейся окружающей среды
3) в обоих случаях

Компетентностно-ориентированная задача

Леонид Ковшов, выпускник ПТУ, пришел на завод «Стройдеталь» за полчаса до смены. Накануне в отделе кадров ему дали телефон мастера арматурного цеха, на участке которого ему предстояло работать. Минут десять он пытался дозвониться до проходной, пока, наконец, не застал мастера на месте. «Направили ко мне?» – спросил тот. «Через 10 минут планерка – подходи к этому времени», – и повесил трубку. Завод был большой, незнакомый. Только через 15 минут Ковшов разыскал свой цех и участок. Все рабочие уже успели получить задания, и он услышал лишь, как мастер «настраивал» всех на выполнение срочного задания, то уговаривая, то угрожая. Когда все ушли, мастер заметил новичка:

«А, это ты? Пойдем к станку». Они долго пробирались по цеху между станками, пока не подошли к станку, который стоял несколько в стороне. Стружка вокруг него была не убрана, инструменты разбросаны, но станок (это было видно) – новый. – Что, приходилось работать на таком? – Нет... – Новенький, только три месяца, как получили. Видишь, сразу тебе доверяем. Вот только не повезло тому, что до тебя здесь работал. Позавчера пошел на обед, а оттуда – в больницу. Пока побудь на его месте, а вернется – посмотрим. Ты прибери пока здесь, подготовь станок, а я минут на двадцать к начальнику цеха сбегаю, после потолкуем, что к чему. Новичок с готовностью принялся за уборку, собрал стружку, разложил инструмент. Но когда подметал пол, его заставил вздрогнуть резкий свист: на него чуть не наехал электрокар. Электрокарщик увидел испуганное лицо, прокричал новичку: «Не зевай, салага!». После этого Ковшов все время оглядывался с опаской. Он уже заметил, что надо остерегаться не только электрокара, но и крана, который часто сновал над головой. Мастер вернулся через полчаса. – Так, говоришь, на таком станке работать не доводилось? Тогда слушай. И он стал рассказывать, какая это хорошая машина, на каком принципе основано ее действие, каковы параметры и характеристики, как нужно ухаживать за станком. Все время через несколько предложений он переспрашивал: «Ясно? Понятно?» – и Ковшов поддакивал. Удовлетворенный такой обстоятельной и доходчивой, по его мнению, беседой, мастер еще раз переспросил: «Понятно?». Получил снова все тот же робкий ответ, ободряюще похлопал новичка по плечу: «Ну вот и начинай. Заготовок тебе хватит, а насчет инструмента спросишь у Терентьича, нашего “старшины”». Новичок хотел спросить, кто такой Терентьич и где его найти, но не осмелился, да и мастер уже его не услышал бы. Работа шла нормально, но с непривычки он все-таки порезал палец. Было не особенно больно, но кровь шла сильно. Поднял голову, хотел спросить, где можно сделать перевязку, но снова не отважился: все сосредоточены – задание срочное, не до него. Кое-как перетянул палец носовым платком и снова принялся за дело. Оторвался от станка неожиданно – заметил, что стало меньше шума. Судя по времени, начался обед, и все без него ушли. Пока он искал, где 15-й цех, в котором находилась столовая, опоздал – смена

уже отобедала. Пожалели его в столовой, покормили, чем могли. После обеда все шло, в общем, благополучно. В четыре часа Ковшов собрался было сдавать работу (ему, как подростку, рабочий день положен на час меньше), но мастера не было видно. Мастер подошел к нему лишь в конце рабочего дня, осмотрел, что сделано, похвалил: «Продолжай в том же духе!». И тут же заспешил, ссылаясь на заботы: «Твоя смена кончилась, а у меня, брат, день ненормированный». У Ковшова было к нему много вопросов: хотелось знать, сколько заработал, какая работа будет завтра, но докучать этими мелкими делами, отрывать от более важных он не решился, тем более что мастер уже был далеко, а все рабочие разошлись. Ничего не оставалось больше, как отправиться со своими вопросами домой – до утра. А что будет завтра?

Вопросы для решения

1. Проанализируйте поведение и действия мастера по отношению к молодому рабочему.
2. Дайте психологическую оценку первого рабочего дня новичка.
3. Определите целесообразное поведение и действия мастера в данной ситуации.

Тематика рефератов

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями(трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции

Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины

Основная литература

Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с.

— ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/74947.html . — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Фрейдина, Е. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — 978-5-7014-0847-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/87198.html

Дополнительная литература

Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/76061.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Воронцова, Н. В. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / Н. В. Воронцова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 135 с. — ISBN 978-5-9585-0716-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/83595.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Управление качеством в современной инновационной среде : монография / Т. Е. Старцева, Н. П. Асташева, Т. Н. Антипова [и др.] ; под редакцией Т. Е. Старцева ; составители Н. П. Асташева [и др.]. — Королёв : Научный консультант, 2018. — 338 с. — ISBN 978-5-907084-05-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/80809.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Другие учебно-методические материалы

Ресурсы информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Библиотека экономической и деловой информации http://ek-lit.agava.ru
2. Библиотека Либертариума http://www.libertarium.ru
3. American Management Association http://www.tregitry.com/ttr/ama
4. Business Week http://www.businessweek.com
5. The Economist http://www.economist.com
6. The Financial Times http://www.ft-se.co.uk
7. Эксперт http://www.expert.ru
8. Менеджмент в России и за рубежом http://www.dis.ru/manag/
9. Маркетинг в России и за рубежом http://www.dis.ru/market/
10. Проблемы теории и практики управления http://www.ptpu.ru

Составитель:
доцент кафедры
государственного, муниципального
управления и права, к.э.н. _____ Михайлов О.В.

«___»_____2021 г.