

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

---

Кафедра экономики и инноваций

«Утверждаю»

Зав. кафедрой

 Ф.В.Филина

«27» августа 2018

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.03 Управление качеством**

наименование дисциплины / практики

**38.03.02 Менеджмент**

шифр и наименование направления подготовки

**Управление малым бизнесом**

наименование профиля подготовки

Москва 2018

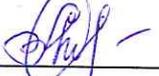
Составитель / составители: доц. Тимохин Д.В.

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании  
кафедры экономики и инноваций  
протокол № 1 от «27» августа 2018 г.

Дополнения и изменения, внесенные в фонд оценочных средств, утверждены на  
заседании кафедры экономики и инноваций  
протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

И.о.заведующего кафедрой  Ю.Н.Нестеренко

Дополнения и изменения, внесенные в фонд оценочных средств, утверждены на  
заседании кафедры экономики и инноваций  
протокол № 17 от «2» июля 2020 г.

Заведующий кафедрой  И.В.Манахова

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень оценочных средств
3. Описание показателей и критериев оценивания результатов обучения на различных этапах формирования компетенций
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

по дисциплине «Управление качеством»

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Коды компетенций	Оценочные средства - наименование	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1.1 Управление качеством труда как основная функция системы управления производством	ПК-22	Круглый стол	Вопросы к экзамену
2.	Тема 1.2 Значение повышение качества труда и продукции на современном этапе реформирования экономики	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
3.	Тема 1.3 Роль человеческого фактора в повышении качества продукции и эффективности производства	ПК-22	Тест	Вопросы к экзамену
4.	Тема 2.1 Основные понятия, термины и определения в области качества	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
5.	Тема 2.2. Научные основы управления качеством труда и управления	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
6.	Тема 2.3 Показатели качества продукции	ПК-22	Опрос	Вопросы к экзамену

7.	Тема 2.4 Опыт предприятий по созданию систем управления качеством труда, продукции и повышению эффективности производства	ПК-22	Тест	Вопросы к экзамену
8.	Тема 2.5 Комплексное управление качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
9.	Тема 2.6 Стандартизация – нормативная основа управления качеством труда и продукции	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
10	Тема 3.1 Влияние качества продукции на результаты деятельности предприятия (формы)	ПК-22	Тест	Вопросы к экзамену
11.	Тема 3.2 Экономическая эффективность повышения качества труда и продукции	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену
12.	Тема 3.3. Стимулирование повышения качества труда и продукции	ПК-22	Контрольная работа	Вопросы к экзамену

Таблица 2.

Перечень компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции
-----------------	------------------------

ПК-22	знает современную систему управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
-------	--

## 2. Перечень оценочных средств

Таблица 3.

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
2	Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовые задания
3	Опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде ответов обучающихся на задаваемые им вопросы.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Контрольная работа	Форма проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности обучающихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности	Вопросы контрольной работы

## 3. Описание показателей и критериев оценивания результатов обучения на различных этапах формирования компетенций

Таблица 4.

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Показатели достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения	
		Знает		
ПК-22	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	ПК-22.3-1. Не знает основные категории и специфику их понимания.	Не знает, либо не имеет четкого представления, допускает грубые ошибки с следующих сферах: - основные понятия, термины и определения в области качества; - научные основы управления качеством труда и продукции; - методы стимулирование повышения качества труда и продукции; - термины и определения в области сертификации; - основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	
	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	ПК-22.3-1. Знает основные категории и специфику их понимания.	Знает основные категории, однако не ориентируется в их специфике в следующих сферах: - основные понятия, термины и определения в области качества; - научные основы управления качеством труда и продукции; - методы стимулирование повышения качества труда и продукции; - термины и определения в области сертификации; - основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-22.3-1. Знает основные категории и специфику их понимания.	Понимает специфику следующих категорий: - основные понятия, термины и определения в области качества; - научные основы управления качеством труда и продукции; - методы стимулирование повышения качества труда и продукции; - термины и определения в области сертификации; - основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-22.3-1. Знает основные категории и специфику их понимания.	Выделяет характерный авторский подход, соотносит специфику подходов к изучению - - используемую в экономической теории терминологию и определения базовых экономических категорий; - основные понятия, термины и определения в области качества; - научные основы управления качеством труда и продукции; - методы стимулирование повышения качества труда и продукции; - термины и определения в области сертификации; - основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р	
			Умеет	
	Недостаточный уровень Оценка	ПК-22.У-1 Не сформированы основные умения и		Не обладает следующими умениями: - управлять качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004;

«незачтено», «неудовлетворительно»	специфика применения	из	- применять методы стимулирования повышения качества труда и продукции.
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	ПК-22.У-1 Сформированы основные умения и специфика применения	из	Обладает следующими умениями на начальном уровне: - управлять качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004; - применять методы стимулирования повышения качества труда и продукции.
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-22.У-1 Сформированы основные умения и специфика применения	из	Обладает следующими умениями на среднем уровне: - управлять качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004; - применять методы стимулирования повышения качества труда и продукции.
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-22.У-1 Сформированы основные умения и специфика применения	из	Обладает следующими умениями на высоком уровне: - управлять качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004; - применять методы стимулирования повышения качества труда и продукции.
	Владеет		
Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	ПК-22.В-1. Не сформированы основные навыки и специфика применения.	из	Не владеет на базовом уровне: - методами оценки качества труда и продукции; - умением применять на практике основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	ПК-22.В-1. Сформированы основные навыки и специфика применения.	из	Владеет на базовом уровне: - методами оценки качества труда и продукции; - умением применять на практике основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р
Средний	ПК-22.В-1.		Владеет на среднем уровне:

	уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	Сформированы основные навыки и специфика из применения.	- методами оценки качество труда и продукции; - умением применять на практике основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-22.В-1. Сформированы основные навыки и специфика из применения.	Владеет на высоком уровне: - методами оценки качество труда и продукции; - умением применять на практике основные положения государственной системы сертификации ГОСТ Р

## **4. Методические материалы, определяющие процедуры**

### **оценивания результатов обучения**

#### **Разработка и применение тестов в процессе обучения**

Педагогическое тестирование — это форма измерения знаний учащихся, основанная на применении педагогических тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая даёт оценку уровня знаний тестируемых.

Традиционный тест содержит список вопросов и различные варианты ответов. Каждый вопрос оценивается в определенное количество баллов. Результат традиционного теста зависит от количества вопросов, на которые был дан правильный ответ.

Тестирование в педагогике выполняет три основные взаимосвязанные функции: диагностическую, обучающую и воспитательную:

Диагностическая функция заключается в выявлении уровня знаний, умений, навыков учащегося. Это основная и самая очевидная функция тестирования. По объективности, широте и скорости диагностирования, тестирование превосходит все остальные формы педагогического контроля.

Обучающая функция тестирования состоит в мотивировании учащегося к активизации работы по усвоению учебного материала. Для усиления обучающей функции тестирования могут быть использованы дополнительные меры стимулирования студентов, такие как: раздача преподавателем примерного перечня вопросов для самостоятельной подготовки, наличие в самом тесте наводящих вопросов и подсказок, совместный разбор результатов теста.

Воспитательная функция проявляется в периодичности и неизбежности тестового контроля. Это дисциплинирует, организует и направляет деятельность учащихся, помогает выявить и устранить пробелы в знаниях, формирует стремление развить свои способности.

Педагогическое тестирование включает в себя несколько основных этапов: подготовка теста проведение теста и обработка результатов теста.

По форме заданий педагогические тесты бывают:

тесты закрытого типа

тесты открытого типа

задания по установлению соответствий

задания по упорядочиванию последовательности

Выбирая на тот или иной ответ на вопрос теста, студент должен, прежде всего внимательно прочитать условия вопроса теста, вдумываясь в его смысл. Затем следует выбрать, по мнению студента, правильный ответ. Если по мнению студента несколько ответов являются правильными, то он должен выбрать тот, который максимально охватывает ответ на поставленный вопрос.

Тест состоит из вопросов и предлагаемых кратких формулировок возможных ответов на вопросы, что не позволяет охарактеризовать всю полноту того или иного явления. В ходе тестирования студент не имеет возможности давать свои комментарии к ответам. Однако основная суть выносимых на тестирование вопросов отражается в предлагаемых вариантах ответов.

В зависимости от формы контроля (текущий, промежуточный, выходной) преподаватель определяет точное количество вопросов теста и устанавливает время для решения теста.

## **Контрольная работа как форма оценки результатов обучения**

Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они получают от преподавателя.

Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы;
- формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий.

## **Методические рекомендации по подготовке к устному опросу**

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов.

В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

## **Оценка знаний в ходе проведения круглого стола**

«Круглый стол» - современная форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники, имеющие равные права, высказываются по очереди или в определенном порядке.

«Круглые столы» характеризуются тем, что:

- проводятся в форме обсуждения одного или нескольких определенных вопросов или проблем;
- обсуждаемый вопрос допускает разные мнения и толкования, а также взаимные возражения участников;
- в результате обсуждения должны быть выявлены точки зрения всех участников на данный вопрос;
- участники имеют равные права и высказываются в определенном порядке.

Наиболее важное значение в ходе подготовки к проведению круглого стола отводится выбору его темы. Тема должна не только отражать современные проблемные моменты теории и практики бюджетной системы, но и быть интересной ее участникам.

В этой связи преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой дисциплины и предложить несколько тем на обсуждение студентам.

В ходе выбора темы нельзя пренебрегать и вопросами освещенности данной проблемы в научной литературе и периодической печати. Чем больше имеется публикаций по предложенной теме, тем интересней и результативнее дискуссии, возникающие в ходе проведения круглых столов.

После выбора темы, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы. При этом студенты могут скорректировать тему, а также должны дополнить предложенный список литературных источников. Далее, из числа желающих назначаются ответственные студенты за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики.

На самостоятельную подготовку к круглому столу необходимо отводить студенту не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более четырех), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

## **5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

### **Круглый стол**

#### **Тема 1.1 Управление качеством труда как основная функция системы управления производством**

1. Понятие «качество»
2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Показатели качества
7. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
8. Система качества Ф. Тейлора
9. Теория вариабельности У. Шухарта
10. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
11. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
12. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
13. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
14. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
15. Основные достижения отечественной школы управления качеством
16. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
17. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ)
18. Система научной организации труда по увеличению моторесурса (НОРМ)
19. Система бездефектного труда (СБТ)

20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)
21. Всеобщее управление качеством (TQM)
22. Японские модели управления качеством
23. Европейские модели управления качеством
24. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
25. Полномочия и индикаторы качества
26. Процессы и владельцы процессов
27. Модель всеобщего управления качеством «ракета с тремя двигателями»
28. Модель всеобщего управления качеством, основанная на концепции процесса
29. Модель всеобщего управления качеством «Дом качества»
30. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества

## **Контрольная работа**

### **Тема 1.2 Значение повышение качества труда и продукции на современном этапе реформирования экономики**

#### **Задача № 1**

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 18000 ч

Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в литейном цехе = 120 чел.

Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 20 чел.

Коэффициент плановых невыходов на работу = 0,3

Определить явочную и списочную численность контролеров

#### **Задача № 2**

Партия (320 шт.) стальных листов была подвергнута выборочному контролю.

Коэффициент выборки = 15%

В результате было обнаружено 3 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

1-го вида - 0,4

2-го вида - 0,3

3-го вида - 0,3

Количество дефектов:

1-го вида - 70

2-го вида - 54

3-го вида - 80

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

#### **Задача № 3**

Определить целесообразность вложения инвестиций в проект увеличения качества сборочного конвейера.

Требуемый объем инвестиций - 7000000 руб.

Прибыль составила:

В первый год - 2000000 руб.

Во второй год - 2000000 руб.

В третий год - 3000000 руб.

Норма доходности = 1,24

При расчете учитывается коэффициент дисконта = 0,12

#### Задача № 4

Провести анализ определения модификаций клея методом фокальных объектов. Должно быть представлено не менее 4 случайных объектов и 4 характеристик каждого случайного объекта.

#### Задача № 5

Провести анализ определения модификаций стиральной машины методом морфологической таблицы. Должно быть представлено не менее 5 параметров и 5 вариантов параметров.

#### Задача № 6

Капитальные затраты, необходимые для внедрения нового оборудования:

1 вид оборудования - 10000 руб.

2 вид оборудования - 12000 руб.

3 вид оборудования - 14000 руб.

Норма доходности:

1-го вида оборудования - 0,15

2-го вида оборудования - 0,15

3-го вида оборудования - 0,13

Себестоимость:

1-го вида оборудования - 10000 руб.

2-го вида оборудования - 10000 руб.

3-го вида оборудования - 9000 руб.

Определить альтернативный вариант технологического оборудования по показателю минимума приведенных затрат

#### Задача № 7

На предприятии был проведен статистический контроль качества 5-ти партий продукции. Были получены следующие данные (см. таблицу). Определить средний выходной уровень дефектности и его предел.

№ партии	Кол-во деталей в партии	Кол-во дефектных деталей в партии	Расчетные графы	
			К-нт дефектности	Сред. уровень дефектности
1	100	17		
2	200	20		
3	220	15		
4	180	5		
5	165	10		

#### Задача № 8

Партия (100 шт.) стальных листов была подвергнута сплошному контролю.

В результате было обнаружено 3 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

1-го вида - 0,4

2-го вида - 0,3

3-го вида - 0,3

Количество дефектов:

1-го вида - 70

2-го вида - 54

3-го вида - 80

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

#### Задача № 9

Провести анализ соединения двух стальных деталей по методу индивидуальной мозговой атаки. Количество предложенных решений должно быть не менее 10-ти.

#### Задача № 10

Провести анализ приобретения станка по методу контрольных вопросов. Количество предложенных вопросов должно быть не менее 25-ти.

#### Задача № 11

Провести анализ устранения дефекта в виде трещины на пластмассовой телефонной трубке по методу индивидуальной мозговой атаки. Количество предложенных решений должно быть не менее 10-ти.

#### Задача № 12

Провести анализ продажи деталей со склада по методу контрольных вопросов. Количество предложенных ответов должно быть не менее 25-ти.

#### Задача № 13

Провести анализ определения модификаций гвоздя методом фокальных объектов. Должно быть представлено не менее 4 случайных объектов и 4 характеристик каждого случайного объекта.

#### Задача № 14

Провести анализ определения модификаций клея методом фокальных объектов. Должно быть представлено не менее 4 случайных объектов и 4 характеристик каждого случайного объекта.

#### Задача № 15

Провести анализ определения модификаций фена методом морфологической таблицы. Должно быть представлено не менее 5 параметров и 5 вариантов параметров.

#### Задача № 16

Провести анализ определения модификаций стиральной машины методом морфологической таблицы. Должно быть представлено не менее 5 параметров и 5 вариантов параметров.

#### Задача № 17

Определить трудоемкость одного контрольного перехода, если:

Время на выполнение данного перехода = 220 сек.

Коэффициент выборочности контроля = 30%

Коэффициент, учитывающий отклонения = 1,1

Задача № 18

Определить трудоемкость одного контрольного перехода, если:

Время на выполнение данного перехода = 140 сек.

Коэффициент выборочности контроля = 0,45

Коэффициент, учитывающий отклонения = 1,42

Задача № 19

Партия (400 шт.) стальных листов была подвергнута выборочному контролю.

Коэффициент выборки = 12%

В результате было обнаружено 3 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

1-го вида - 0,6

2-го вида - 0,1

3-го вида - 0,3

Количество дефектов:

1-го вида - 1

2-го вида - 30

3-го вида - 100

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

Задача № 20

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 30000 мин.

Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в механосборочном цехе = 300 чел.

Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 10 чел.

Коэффициент плановых невыходов на работу = 0,12

Определить явочную и списочную численность контролеров

Задача № 21

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 170000 мин.

Годовой фонд времени одного рабочего стандартен

Общее число производственных рабочих в литейном цехе = 120 чел.

Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 10 чел.

Коэффициент плановых невыходов на работу = 0,12

Определить явочную и списочную численность контролеров

Задача № 22

На основе проведенного аналитического анализа выбранного метода контроля нужно заполнить следующую таблицу:

(НАИМЕНОВАНИЕ ВЫБРАННОГО МЕТОДА КОНТРОЛЯ)			
---	--	--	--

Название недостатка	Возможные причины возникновения или проявления	Возможные последствия	Пути устранения недостатка (предложения и рекомендации)
1.	1. 2.	1. 2.	
2.	1. 2.	1. 2.	
3.	1. 2.	1. 2.	

### Задача № 23

Определение оптимальной модели рабочего места контролера.

Для выполнения задания нужно заполнить следующую таблицу, причем особо важный показатель отмечается «+++», важный показатель – «+», нежелательный показатель – «-», особо нежелательный – «- -»:

ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ	Контролер ОТК
1. Кадровые данные	
1.1. Пол	
Мужской	
Женский	
Не имеет значения	
1.2. Возраст	
До 20	
От 20 до 30	
От 30 до 40	
От 40 до 50	
Свыше 50	
2. Опыт сотрудника	
2.1. Производственный стаж	
До 1 года	
1 – 5 лет	
5 – 10 лет	
Свыше 10 лет	
2.2. Общественный опыт	
Профком	
Совет предприятия	
Другое	
3. Профессиональные знания в области	
Социологии	
Экономики	

Стандартизации	
Психологии	
Управления	
Технологии	
Метрологии	
Права	
Дизайна	
Сертификации	
Управления качеством	
Организации	
Коммерции	
Торговли	
Контроля качества	
Финансов	
Механики	
Электроники	
Иностранного языка	
4. Личностные качества	
4.1. Моральные	
Доброжелательность	
Отзывчивость	
Внимательность	
Честность	
Порядочность	
Принципиальность	
Справедливость	
Воспитанность	
Скромность	
Терпимость	
Пунктуальность	
Способность воспринимать критику	
4.2. Деловые	
Исполнительность	
Предприимчивость	
Трудолюбие	
Хозяйственность	
Организованность	
Коммуникабельность	
Дипломатичность	
Дисциплинированность	
Настойчивость	
Умение слушать людей	

Широта кругозора	
5. Уровень квалификации	
5.1. Образование	
Неполное среднее	
Среднее общее	
Среднее специальное	
Высшее	
Не имеет значения	
5.2. Повышение квалификации	
Стажировка	
Курсы	
6. Служебная карьера	
«Трамплин»	
«Змея»	
«Перепутье»	
«Лестница»	
7. Вредные привычки	
Алкоголь	
Курение	
Наркомания	
Токсикомания	
8. Здоровье	
Абсолютно здоров	
Практически здоров	
Относительно здоров	
Болен	
9. Организация труда	
Рабочая площадь, м <sup>2</sup>	
Отдельный стол и стул	
Пользование библиотекой	
Шкаф для инструментов, оснастки и приспособлений	
Местное освещение	
Контрольно-измерительное оборудование	
Служебный телефон	
Предложить свой вариант	
10. Социальные гарантии	
Ежегодный отпуск, кол-во дней	
Оплата больничных листов	
Страхование жизни	
Пособия	
Пенсия	

Оплата спец.одежды	
Оплата защитных костюмов и средств индивидуальной защиты	

#### Задача № 24

### ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОНТРОЛЕРУ

#### 1. Общие положения

В «Общих положениях» описывается сущность и цель составления данных требований, законность и сферы применения.

#### 2. Обязанности

В этом разделе приводят перечень обязанностей, соответствующих специфике деятельности контролера и общей специализации предприятия.

#### 3. Права

К правам обычно относят социальные блага и социальные гарантии. Социальные гарантии предоставляются любому работнику вне зависимости от опыта работы и квалификации.

К числу социальных гарантий относятся:

- ежегодный отпуск, оплата больничных, страхование жизни и имущества, медицинское обслуживание, пенсия, пособие в случае инвалидности,
- пособие в случае сокращения штатов, пособие в случае смерти работника.

К социальным благам относят:

- материальную помощь, путевки в летний лагерь или дом отдыха, предоставление скидок сотрудникам при покупке квартиры, кредиты, ссуды фирмы или предприятия, предоставление и оплату детских учреждений, подарки к юбилеям и дням рождения.

#### 4. Ответственность

Контролер цеха или отдела несет ответственность:

- за качество и своевременность выполнения работы,
- за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка...

#### Задача № 25

В штатном расписании производственного цеха перечислены следующие категории работников:

- токарь - 44 чел.
- фрезеровщик - 18 чел.
- сверловщик - 15 чел.
- крановщик - 4 чел.
- термист - 10 чел.
- инструментальщик - 19 чел.

Коэффициент, учитывающий перевод рабочих на самоконтроль = 0,9

Рассчитать количество рабочих, переведенных на самоконтроль

#### Задача № 26

Коэффициент, учитывающий перевод рабочих на самоконтроль = 0,85

Планируемый годовой фонд рабочего времени = 2680 час., из них:

- 80 часов - вынужденные простои
- 240 часов - ежегодный отпуск

Явочная численность контролеров = 10

Рассчитать годовую трудоемкость выполнения контрольных работ

Задача № 27

Коэффициент выборочности контроля = 60%

Коэффициент, учитывающий перевод рабочих на самоконтроль = 0,8

$N_0 = 15$  чел.

Списочное количество контролеров = 22 чел.

Планируемые невыходы на работу = 12%

Рассчитать общее количество производственных рабочих в цехе

Задача № 28

В отдел технического контроля поступила партия изделий со средним габаритным размером = 50 мм. Даны следующие цветовые характеристики:

- Цвет потолка - белый
- Цвет пола - темно-серый
- Цвет оборудования - серебристо-серый

В отделе используется только искусственное освещение, похожее по своему спектральному составу на инфракрасное излучение.

Рассчитать величину освещенности отдела (в лпк). Какова точность работы

Задача № 29

В отдел технического контроля поступила партия изделий со средним габаритным размером = 100 мм. Даны следующие цветовые характеристики:

- Цвет потолка - светло-желтый
- Цвет пола - темно-красный
- Цвет инструмента - ярко-синий

В отделе используется искусственное (лампы накаливания) и естественное освещение.

Рассчитать величину освещенности отдела (в лпк). Какова точность работы

## **Тема 2.1 Основные понятия, термины и определения в области качества**

Задача № 1

Определить целесообразность вложения инвестиций в проект увеличения качества сборочного конвейера.

Требуемый объем инвестиций - 500000 рублей.

В первый год работы прибыль составила - 300000 рублей, во второй год - 400000 рублей.

При расчете учитывается коэффициент дисконта = 15 %,  $E_H = 0,8$ .

Задача № 2

Определить трудоемкость одного контрольного перехода, если:

Время на выполнение данного перехода = 220 сек.

Коэффициент выборочности контроля = 30%

Коэффициент, учитывающий отклонения = 1,1

Задача № 3

Партия (100 шт.) стальных листов была подвергнута выборочному контролю.

Коэффициент выборки = 25%

В результате было обнаружено 3 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

1-го вида - 0,4

2-го вида - 0,3

3-го вида - 0,3

Количество дефектов:

1-го вида - 5

2-го вида - 3

3-го вида - 1

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

Задача № 4

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 30000 ч

Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в механосборочном цехе = 200 чел.

Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 30 чел.

Определить явочную численность контролеров

Задача № 5

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 170000 мин.

Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в цехе = 200 чел.

Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 12 чел.

Определить явочную численность контролеров

Задача № 6

Яркость или видимость окружающего фона = 75 % (условно)

Видимость рассматриваемого объекта = 50 %

Рассчитать величину единовременного контраста

Задача № 7

Скорость распространения ультразвуковых колебаний = 2 м / сек.

Резонансная частота искательного устройства = 110 Гц

Резонансная частота детали = 145 Гц

Поверхность (длина) искательного устройства = 20 см

Поверхность (длина) детали = 40 см

Рассчитать толщину детали

Задача № 8

Продукция была подвергнута акустическому контролю. Даны следующие характеристики:

- Время прохождения акустической волны сквозь деталь - 12 сек.
- Скорость распространения волны в детали - 3 м / сек.
- Общая площадь детали - 2 м<sup>2</sup>

Рассчитать величину интенсивности прохождения акустической волны сквозь деталь.

Задача № 9

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 15000 ч  
Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов  
Общее число производственных рабочих в механо-штамповочном цехе = 150 чел.  
Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 5 чел.  
Коэффициент плановых невыходов на работу = 22%  
Определить явочную и списочную численность контролеров

#### Задача № 10

Продукция была подвергнута акустическому контролю. Даны следующие характеристики:

- Время прохождения акустической волны сквозь деталь - 2 сек.
- Скорость распространения волны в детали - 30 см / сек.
- Общая площадь детали - 1 м<sup>2</sup>

Рассчитать величину интенсивности прохождения акустической волны сквозь деталь.

#### Задача № 11

По показателю затрат выбрать наиболее эффективный вариант технологического оборудования.

1. K1 = 28000 рублей C1 = 17000 рублей E1 = 0,2
2. K2 = 30000 рублей C2 = 18000 рублей E2 = 0,35
3. K3 = 25000 рублей C3 = 15000 рублей E3 = 0,25
4. K4 = 25000 рублей C4 = 16000 рублей E4 = 0,35.

#### Задача № 12

Определить трудоемкость одного контрольного перехода, если:

Время на выполнение данного перехода = 140 сек.

Коэффициент выборочности контроля = 0,45

Коэффициент, учитывающий отклонения = 1,42

#### Задача № 13

Партия (140 шт.) деталей была подвергнута выборочному контролю.

Коэффициент выборки = 0,14

В результате было обнаружено 4 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

- 1-го вида - 0,4
- 2-го вида - 0,3
- 3-го вида - 0,1
- 4-го вида - 0,2

Количество дефектов:

- 1-го вида - 5
- 2-го вида - 3
- 3-го вида - 1
- 4-го вида - 7

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

#### Задача № 14

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 280000 мин.  
Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в цехе = 350 чел.  
 Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 42 чел.  
 Определить явочную численность контролеров

Задача № 15

Себестоимость единицы продукции, произведенной на:

старом оборудовании = 40 руб.

новом оборудовании = 25 руб.

Годовой объем продукции = 150000 шт.

Остаточная стоимость старого оборудования = 500000 руб.

Внутренняя норма доходности = 0,48

Рассчитать целесообразность внедрения нового оборудования

Задача № 16

Скорость распространения ультразвуковых колебаний = 3 м / сек.

Резонансная частота искательного устройства = 150 Гц

Резонансная частота детали = 105 Гц

Поверхность (длина) искательного устройства = 18 см

Поверхность (длина) детали = 145 см

Рассчитать толщину детали

Задача № 17

На предприятии был проведен статистический контроль качества 10-ти партий продукции. Были получены следующие данные (см. таблицу). Заполнить расчетные графы. Определить средний выходной уровень дефектности и его предел.

№ партии	Кол-во деталей в партии	Кол-во дефектных деталей в партии	Расчетные графы	
			К-нт дефектности	Сред. уровень дефектности
1	550	25		
2	400	30		
3	420	20		
4	580	12		
5	365	15		
6	360	18		
7	350	22		
8	400	20		
9	512	28		
10	500	25		

Задача № 18

Определить целесообразность вложения инвестиций в проект увеличения качества сборочного конвейера.

Требуемый объем инвестиций - 740000 рублей.

В первый год работы прибыль составила - 320000 рублей, во второй год - 500000 рублей.

При расчете учитывается коэффициент дисконта = 12 %,  $E_H = 0,75$ .

#### Задача № 19

Предлагается новое оборудование. Затраты на его установку составили 700000 рублей. Стоимость старого оборудования, установленного 2 года назад, была равна 750000 рублей. Коэффициент дисконта второго года равен 0,15.

Себестоимость единицы продукции, изготовленной на старом оборудовании = 200 рублей, а себестоимость продукции, изготовленной на новом оборудовании = 155 рублей.

Годовой объем выпуска составил 250000 штук в год.

Рассчитать целесообразность внедрения нового станка, если  $E_H = 0,85$ .

#### Задача № 20

Скорость распространения ультразвуковых колебаний = 1 м / сек.

Резонансная частота искательного устройства = 10 Гц

Резонансная частота детали = 15 Гц

Поверхность (длина) искательного устройства = 30 см

Поверхность (длина) детали = 50 см

Рассчитать толщину детали

### Тема 2.2. Научные основы управления качеством труда и управления

Социологический метод проведения экспертизы. Рассмотрим результаты социологического опроса потенциальных покупателей перфоратора. В табл. указаны средние значения оценок в баллах и количество опрошенных потенциальных покупателей, которые оценили этот параметр. Оценка выполнялась по десятибалльной системе. Никто из опрошенных не оценил все параметры, так как не всем качествам перфоратора потребители придают существенное значение.

Для обработки информации нужно учитывать средний балл, и количество будущих покупателей, которые за него высказались. С этой целью определяются суммы баллов оценок каждого из параметров и общая сумма баллов. Это позволит рассчитать их отношения и определить весовые коэффициенты каждого показателя качества. В частности, из данных, приведенных в табл., следует, что сравнительно малый вес - 1,3 кг - важный показатель, ему потребители придают значение на уровне 10,71 % всей оценки качества. Таким образом,  $Q = q_1 + q_2 + q_3 + \dots + q_n = 476/\Sigma + 342/\Sigma + 90/\Sigma + \dots + q_n = \Sigma$ .

Таблица

Параметры продукции	Значение параметра			Средний балл/ Количество ответов	Сумма баллов
	1	2	3		
1. Вес, кг	1,3	1,5	2,5	6,8/70 5,7/60 3,0/30	476 342 90
2. Мощность, кВт	0,7	0,8	1,0	6,2/65 8,1/60 7,0/25	
3. Длина шнура, м	1,5	2,0	2,5	- 7,2/30 7,5/60	
4. Регулятор количества оборотов	да	Да	-	6,0/3,0	

5. Наличие службы сервиса	да	-	-	8,0/6,0	
6. Возможность использования во влажной среде	-	-	да	6,1/30	
7. Удельная мощность на единицу веса, кВт/кг	0,54	0,53	0,4	7,1/70 6,8/60 5,2/40	
8. Функциональный внешний вид	-	-	-	6,3/20	
					Σ = ?

## Тема 2.5 Комплексное управление качеством продукции на базе международных стандартов серии ИСО 9000-ИСО 9004

ТЕМА РАБОТЫ: «ИЗУЧЕНИЕ ПРИНЦИПОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ИСО СЕРИИ 9000»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: Ознакомиться со структурой, содержанием и порядком применения стандартов ИСО серии 9000

ХОД РАБОТЫ:

1. Ознакомиться с теоретической частью работы
2. Выполнить задания 1- 5
3. Выполнить индивидуальное задание
4. Сделать вывод о проделанной работе
5. Составить отчет о проделанной работе

Теоретическая часть:

Семейство стандартов ISO 9000 было разработано с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества:

- ISO 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

- ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ISO 9004 содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

ISO 19011 содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды. Данный комплекс стандартов на системы менеджмента качества предназначен для улучшения взаимопонимания в национальной и международной торговле.

### ЗАДАНИЕ №1:

1. Что является целью стандарта ГОСТ ISO 9000-2011?
2. Заполните таблицу

Стандарт	Содержание стандарта

Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей. Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяют их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания, как правило, отражаются в спецификации на продукцию и обычно считаются требованиями потребителей.

Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. В любом случае приемлемость продукции в конечном счете устанавливает потребитель. Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, а организации помимо этого испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом, они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы.

Внедрение систем менеджмента качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения, способствующей увеличению повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает организацию и потребителей уверенностью в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

### ЗАДАНИЕ №2. Ответить на вопросы:

1. Чему могут содействовать системы менеджмента качества?
2. Кто устанавливает приемлемость продукции и как могут быть установлены требования к продукции?
3. Что обеспечивает внедрение СМК?

Успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечиваются путем ее систематического и прозрачного управления. Успех может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента.

В основу стандартов ИСО серии 9000 положены восемь принципов управления качеством:

1. Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей, поэтому они должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стараться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать

внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.

5. Системный подход к менеджменту. Выявление, понимание и менеджмент взаимоувязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

6. Постоянное улучшение следует рассматривать как ее неизменную цель.

7. Принятие решений, основанных на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения их взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Международные стандарты ИСО семейства 9000 обобщают опыт многих стран. При их изучении следует обратить внимание на следующие положения:

а) стандарты семейства ИСО 9000 не предназначены для какой-либо конкретной отрасли промышленности или экономики;

б) в основу стандартов входят элементы системы качества (СК) и способы их построения исходя из задач, продукции, процессов и индивидуальных подходов конкретной организации;

в) каждая организация из элементов СК создает свою оригинальную систему качества, предназначенную только для нее;

г) международные стандарты ИСО 9000 написаны в виде задач системы качества, но не указывают, как достичь выполнения этих задач, предоставляя такой выбор руководству организаций;

д) отправной точкой для разработки и внедрения системы качества должны быть основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством в документе, называемом «Политика организации в области качества»;

е) организация, выступающая в роли поставщика, имеет заинтересованных лиц, которые могут выдвигать свои требования;

ж) система охватывает два взаимосвязанных аспекта:

– запросы и ожидания потребителя;

– запросы и интересы организации.

**ЗАДАНИЕ №3** Заполнить таблицу

Принцип управления качеством	Содержание принципа

ГОСТ ISO 9000-2011 (МС ИСО 9000:2008) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Стандарт устанавливает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом стандартов семейства ИСО 9000, и определяет соответствующие термины.

Объект- то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено.

Объектом может быть:

- деятельность или процесс;
- продукция;
- организация, система или отдельное лицо.

Организация - компания, фирма, предприятие или учреждение или их подразделения, объединённые или нет, общественные или частные, выполняющие самостоятельные функции и имеющие администрацию.

Продукция - результат деятельности или процессов.

Может быть - материальной (перерабатывающие материалы);

- нематериальной (информация, энергия);
- намеренной (предложения потребителя);
- ненамеренной (загрязнитель, нежелательные последствия)

Поставщик – организация, предоставляющая продукцию потребителю.

Может быть:

-производитель, оптовик, импортёр, монтажник, сервисная организация;

- внешний и внутренний поставщик.

Потребитель – получатель продукции, предоставляемой поставщиком.

Может быть:

-конечный потребитель, покупатель, пользователь.

Качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные требования и предполагаемые потребности.

При заключении контракта и в регламентированной среде (например, ядерные установки) потребности чётко устанавливаются, в других областях предполагаемые потребности должны быть выявлены.

Ответственность за качество продукции - термин, описывающий обязательства, возлагаемые на изготовителя или других лиц по возмещению ущерба из-за нанесения травм, повреждения собственности или другого вреда, вызванного продукцией.

Политика качества - основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Руководство по качеству (РК) - документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества.

РК включает в себя:

- а) политику в области качества;
- б) ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала;
- в) методики системы качества и инструкции;
- г) положения по пересмотру и корректировке.

Система качества - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Система качества организации предназначена, прежде всего, для удовлетворения внутренних потребностей управления организацией. Она шире, чем требования потребителя, который оценивает только ту часть системы качества, которая относится к этим требованиям.

Планирование качества - деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества. Планирование качества охватывает:

а) планирование качества продукции (идентификация, классификация и оценка характеристик качества, установление целей, требований к качеству и штрафных санкций);

б) подготовка программы качества и положений по улучшению качества.

Управление качеством - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

Проверка качества (аудит качества)- систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям.

Эксперт-аудитор — специалист, имеющий квалификацию для проведения проверки качества.

Предупреждающие мероприятия - действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации, с тем чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Стандарт может использоваться:

а) организациями, стремящимися добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;

б) организациями, которые хотят быть уверенными в том, что их заданные требования к продукции будут выполнены поставщиками;

в) пользователями продукции;

г) теми, кто заинтересован в едином понимании терминологии, применяемой в менеджменте качества (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы);

д) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям ИСО 9001 (например, аудиторы, регламентирующие органы, органы по сертификации/регистрации);

е) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые консультируют или проводят обучение по системе менеджмента качества для данной организации;

ж) разработчиками соответствующих стандартов.

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих в себя:

- а) определение потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон;
- б) разработку политики и целей организации в области качества;
- в) определение процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- е) применение результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- з) разработку и применение процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяют для поддержания в рабочем состоянии и улучшения внедренной системы менеджмента качества.

Организация, применяющая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

#### ЗАДАНИЕ №4

1. Записать определения основным терминам стандарта

2. Перечислите ступени разработки и внедрения СМК

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (МС ИСО 9004:2009) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Стандарт рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации.

Организация должна развивать систему менеджмента качества организации с целью обеспечения:

- эффективного использования ресурсов;
- принятия решений на основе фактов;
- акцентирования внимания на удовлетворении запросов потребителей, а также потребностей и ожиданий других заинтересованных сторон.

Организация способна добиться устойчивого успеха за счет последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон сбалансированным образом на долгосрочной основе.

Среда организации подвержена постоянным изменениям и колебаниям, и для достижения устойчивого успеха высшему руководству организации следует:

- иметь долгосрочные планы на будущее;
- постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду организации;

- выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий;

- постоянно вовлекать заинтересованные стороны и информировать их о деятельности и планах организации;

- изучать возможность установления взаимовыгодных отношений с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;

- использовать разнообразные подходы, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую разнящихся потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

- выявлять сопутствующие краткосрочные и долгосрочные риски и задействовать общую стратегию деятельности организации для их снижения;

- планировать будущие потребности в ресурсах (включая требуемую компетентность работников организации);

- устанавливать процессы, необходимые для реализации стратегии организации, обеспечивая их способность быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства;

- регулярно оценивать выполнение текущих планов и процедур и осуществлять соответствующие корректирующие и предупреждающие действия;

- предусматривать наличие у работников организации возможностей для обучения для собственного развития, а также для поддержания жизнеспособности организации;

- устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы обеспечения нововведений и постоянного совершенствования.

Стандарт был разработан для обеспечения согласованности со стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) и совместимости с другими стандартами на системы менеджмента. Такие стандарты дополняют друг друга, но могут использоваться и самостоятельно.

**ЗАДАНИЕ №5** Ответить на вопросы:

1. Чему должно следовать (действия) высшее руководство организации для достижения устойчивого успеха?

2. С какой целью организация должна развивать систему менеджмента качества организации?

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Пользуясь петлей качества определить все жизненно важные стадии производства продукции конкретного предприятия, начиная с маркетинга и заканчивая утилизацией.

Модель петли качества включает в себя ожидания клиентов. Отдельные части процесса или фазы процесса определяют виды ответственности, которые описываются элементами качества. Поэтому петля качества охватывает как планирование и разработку, так и производство. В общем процессе производства каждая область вносит в качество свой вклад. Только овладение всеми этими

частями в процессе производства может привести к высокому качеству конечного продукта.

Петля качества символизирует также понимание того, что «каждый на предприятии является одновременно клиентом и поставщиком». Система качества разрабатывается с учетом конкретной деятельности предприятия, но в любом случае она должна охватывать все стадии жизненного цикла продукции – «петли качества».

Выполнить задание в форме таблицы

Продукция	
Предприятие	
Элементы «петли качества»	Содержание
1	
2	
.... Т.Д.	

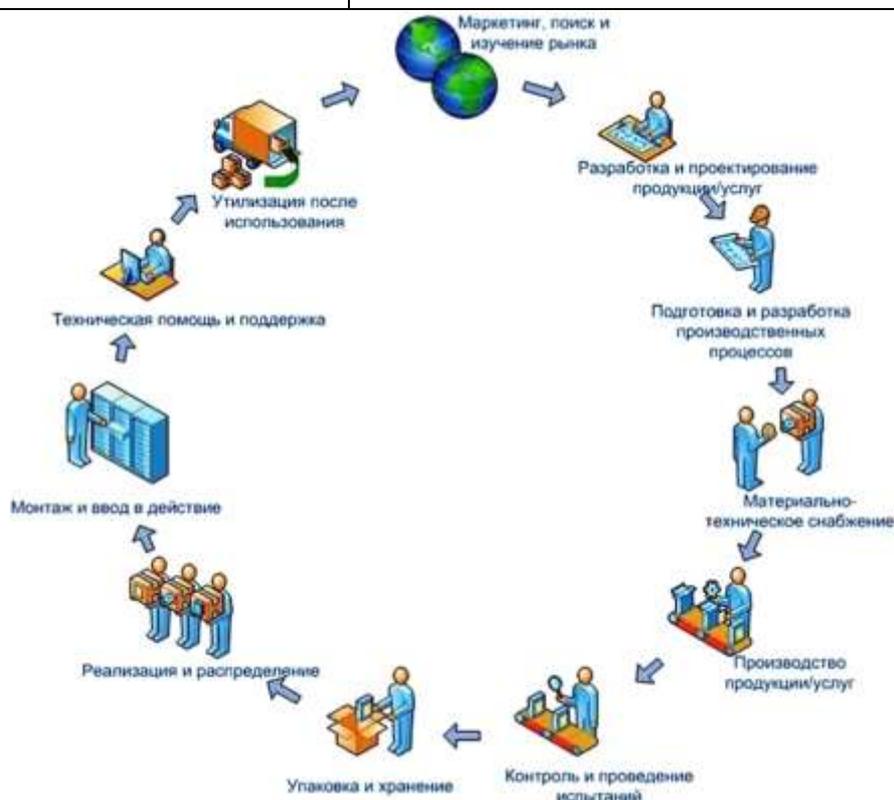


Рисунок 6 - Петля качества

Кейс. «Петля качества» на примере деревообрабатывающего комбината

Рассмотрим «петлю качества» комбината, который решает выпустить в производство новую модель книжного шкафа. Отдел маркетинга комбината изучает рынок мебели в конкретном регионе, ориентируясь на конкретную группу потребителей (в зависимости от уровня доходов, возраста и прочих факторов) и выясняет, какие требования к данному виду мебели предъявляет потребитель.

Эти требования отдел маркетинга передает в отдел проектирования и разработка продукции, который создает проект книжного шкафа, закладывая их в технологию и конечную продукцию. На основании проекта разрабатывается технология изготовления шкафа, изготавливается опытный образец, оценивается его качество и при положительном результате приступают к подготовке массового производства. Предприятие находит надежных субпоставщиков, предоставляющих

качественное сырье, фурнитуру, краски, лаки и др. необходимые материалы. В процессе производства осуществляется контроль за выполнением технологических операций. Проверка качества изготовленного книжного шкафа производится с помощью поверенного измерительного оборудования, по стандартным методикам, обученным персоналом. Изготовленный шкаф тщательно упаковывается, комплектуется крепежными изделиями, сопровождается соответствующими инструкциями по сборке и эксплуатации. Его хранение и транспортировка осуществляется в соответствии с установленными требованиями. После реализации продукции отдел маркетинга осуществляет сбор информации об оценке книжного шкафа потребителями и сообщает результаты проектировщикам и изготовителям для осуществления корректирующих мероприятий, направленных на повышение качества данной модели мебели.

#### Контрольные вопросы

1. В чем суть принципа управления качеством «процессный подход»?
2. Что называется план качества согласно ГОСТ ISO 9000-2011?
3. Что такое планирование качества согласно ГОСТ ISO 9000-2011?
4. Какой государственный стандарт серии ИСО направлен на достижения устойчивого успеха организации?

Каким образом высшее руководство предприятия должно обеспечивать «определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности» (в соответствии с п. 5.2 ГОСТ ISO 9001-2011)?

### **Тема 2.6 Стандартизация – нормативная основа управления качеством труда и продукции**

Вы приобрели в магазине продукт X (продукт необходимо выбрать в соответствии с Вашим вариантом из таблицы 1.2). В ходе использования данного товара, было выявлено, что он не пригоден к дальнейшему использованию. Продавец отказывается признавать, что товар не качественный, и не хочет разбираться в данной ситуации.

Необходимо написать жалобу руководителю организации. В случае бюрократической отписки и волокиты при решении вопроса желательно также знать и инстанцию следующего уровня.

Необходимо определить, куда Вы можете обратиться с такой жалобой в Вашем городе или районе. Какие документы вам при этом понадобятся. Чтобы написать жалобу в данную организацию во всех случаях для технически сложной продукции полезно ознакомиться с нормативными требованиями к ней (инструкция по эксплуатации с перечнем характеристик, ТУ и ГОСТы для данной продукции, требования к упаковке, особенностям транспортировки и перемещения, хранения).

Таблица 1 – Распределение вариантов

№ вариант	Товар	№ вариант	Товар	№ вариант	Товар
а		а		а	

1	Телевизор	11	Туфли женские	21	Настольная лампа
2	Фен	12	Рюкзак	22	Стиральная машина
3	Утюг	13	Сапоги зимние	23	Диван
4	СВЧ-печь	14	Компьютерный стол	24	Миксер
5	Компьютер	15	Калькулятор	25	Мотоцикл
6	Принтер	16	Холодильник	26	Лак для ногтей
7	Фотоаппарат	17	MP3-плеер	27	Люстра
8	Телефон	18	Наушники	28	Web-камера
9	Чайник	19	Куртка-пуховик	29	Часы
10	Кроссовки	20	Машина	30	Кожаная куртка

### Тема 3.2 Экономическая эффективность повышения качества труда и продукции

#### Задача 1.

Постановка задачи: Товар «А» изготавливается 3 группами производителей. Первая группа затрачивает на производство каждой единицы товара 10 часов и производит 200 единиц изделий за определенное время, вторая группа тратит 12 часов и производит 160 единиц, третья – 8 часов и 240 единиц соответственно. Рассчитайте величину стоимости (трудоемкость) товара.

Технология решения задачи: величина стоимости товара определяется общественно необходимым временем, затраченным на его производство, поэтому сначала надо рассчитать время на производство всех изделий, которое потрачено каждой группой в отдельности, для этого перемножим количество выпущенных изделий на затраченное на выпуск одной единицы время.

#### Задача 2.

Постановка задачи: На предприятии было занято 100 человек, которые выпускали 12000 единиц продукции. Число рабочих на предприятии сократилось на 20 %, а выпуск продукции увеличился вдвое. Определите, как изменилась производительность труда.

Технология решения задачи: производительность труда – это выпуск продукции в расчете на одного занятого.

#### Задача 3.

Постановка задачи: Число работников возросло в 1,5 раза, производительность труда – в 3 раза, интенсивность – в 2 раза. Как изменится объём выпуска продукции?

Технология решения задачи: Объём выпуска находится в прямой зависимости от всех этих факторов, поэтому рост их изменит количество продукции во столько же раз, во сколько они вырастут

Задача 4. За 8 часов работы рабочий произвел 24 изделия. Определите трудоемкость одного изделия и всей партии, если производительность труда вырастет в три раза.

Задача 5. Производительность труда на заводе выросла на 20 %, но при этом уволилось 20 % рабочих. В результате объём выпуска продукции на заводе: а) не изменился; б) вырос на 4%; в) уменьшился на 4%; уменьшился на 10%?

Задача 6. Если рабочие в стране получают более высокую зарплату по сравнению с рабочими в других странах, то это скорее всего означает: а) в этой стране государство лучше заботится о своих рабочих; б) эта страна богаче всех по запасам ресурсов; в) рабочие в этой стране больше работают; г) в этой стране самая высокая производительность труда.

Задача 7. Численность промышленно-производственного персонала предприятия, чел., по категориям составляет:

основные рабочие	930
вспомогательные рабочие	340
руководители	120
служащие	70
специалисты	185.

Рассчитайте производительность труда одного рабочего и одного работающего, если за год выпущено продукции на 750 млн руб.

Задача 8. Литейный цех имеет в своем составе 2 участка. Продукция 1-го участка – слитки металла. Продукция 2-го участка – металлическая посуда. Численность персонала цеха – 156 чел.

Рассчитайте производительность труда по цеху, используя следующие данные:

Участок	Выпуск продукции	Себестоимость единицы продукции, руб
1 й	5000 тонн	8000
2-й	18000 шт.	100

### Тема 3.3. Стимулирование повышения качества труда и продукции

Методические рекомендации к занятию. Студенты должны выявить сущность и функции мотивации трудовой деятельности. Особое внимание следует обратить на

современные подходы и теории мотивации персонала. Также рекомендуется определить процедуру проектирования системы мотивации персонала на предприятии. На занятии студентам необходимо дать ответы на поставленные вопросы, а также с помощью анализа и обсуждения конкретной ситуации и выполнения практических заданий закрепить знания по данной теме на практике. Формы контроля знаний: опрос, дискуссия, обсуждение конкретной ситуации, презентация результатов выполнения практических заданий, анализ результатов выполнения самостоятельной работы по теме.

План занятия.

1. Мотивация трудовой деятельности: сущность, функции.
2. Источники мотивации.
3. Содержательные теории мотивации.
4. Процессуальные теории мотивации.
5. Система методов мотивации труда: состав, принципы реализации.
6. Инструменты мотивационного процесса.
7. Модель современной комплексной системы мотивации.
8. Ситуация.
9. Практические задания.

Ситуация.

Менеджер по продажам одной фирмы И.Иванов имеет намерение приобрести автомобиль, которые, по его мнению, придаст ему определенный вес в коллективе, повысит качество его жизни за счет ранее отсутствовавших удобств. Оценив свои возможности, он определил три пути достижения своей цели:

1. взять автомобиль в лизинг;
2. увеличить объем продаж в своей фирме, получить больший объем прибыли и приобрести автомобиль;
3. участвовать в розыгрышах лотереи и выиграть автомобиль.

Вопросы для анализа, обдумывания и обсуждения

1. Используя процессуальную концепцию мотивации В.Врума, определите наиболее обоснованное с мотивационной точки зрения поведение менеджера, реализующего свою потребность.

2. Какой путь удовлетворения потребности мотивационно более обоснован?

Практические задания.

Задание 1.

Проанализируйте ситуации, сложившиеся на фирме, и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения конфликтной ситуации с максимальной пользой для организации (анализ ситуации проводится по заданной ниже схеме мотивационного процесса:

1. Ценного специалиста по маркетингу переманивает конкурент.
2. Из офиса генерального директора происходят утечка информации конкуренту.
3. Работники крупной корпорации противятся слиянию с другой крупной компанией.
4. Опытный (10 лет стажа работы) специалист стал хуже выполнять задания.

5. В организации работают преимущественно женщины, межличностные отношения напряжены.

Схема мотивационного процесса:

1. анализ ситуации: место сложившейся ситуации (организация, рабочее место), участники ситуации (взаимосвязи, кандидатуры);

2. определение проблемы: формулирование проблемы, причины и мотивы;

3. постановка целей мотивации работника (работников): выявление потребностей, определение иерархии потребностей, анализ изменения потребностей, «потребности-стимулы», стратегия, способ мотивации;

4. осуществление мотивации: создание отвечающих потребностям условий, обеспечение вознаграждения за результаты, создание уверенности и возможности достижения цели, создание впечатления от ценности вознаграждения;

5. управление мотивацией: контроль за ходом мотивационного процесса, сравнение полученных результатов с требуемыми, корректировка стимулов.

Задание 2.

Оцените в соответствии с теорией Ф. Герцберга величину факторов неудовлетворенности и удовлетворения (баллах, процентах) своего труда в организации или свою учебу.

Задание 3.

Определите условия практической реализации основных современных теорий мотивации:

Теория мотивации

Условия практической реализации

Практическое занятие по теме «Формы оплаты труда персонала»

Цель: формирование практических умений оптимального выбора механизма оплаты труда персонала организации

Методические рекомендации к занятию. Студенты должны выявить сущность и роль стимулирования в системе управления персоналом. Особое внимание обратить на формы, системы и методы регулирования оплаты труда персонала предприятия. Также рекомендуется определить процедуру формирования механизма эффективного стимулирования труда персонала. На занятии студентам необходимо дать ответы на поставленные вопросы, а также с помощью анализа и обсуждения конкретной ситуации и выполнения практического задания закрепить знания по данной теме на практике. Формы контроля знаний: опрос, дискуссия, обсуждение конкретной ситуации, презентация результатов выполнения практического задания.

План занятия.

1. Роль стимулирования в системе управления персоналом.

2. Подсистема оплаты труда персонала: назначение, основные цели

3. Принципы организации заработной платы

4. Регулирование оплаты труда

5. Структура оплаты труда сотрудника организации

6. Основная заработная платы: формы, системы, мотивационный механизм реализации.

7. Дополнительная заработная плата и мотивационный механизм ее реализации.

8. Премирование и мотивационный механизм его реализации.

9. Социальные выплаты и мотивационный механизм их реализации.

10. Современные тенденции в области оплаты труда и формы их реализации.

11. Анализ ситуации.

12. Практическое задание.

Ситуация.

Денис Ковальчук является Генеральным директором и владельцем компании «Ника», занимающейся импортом и оптовой торговлей компьютерной техникой. В компании работают два специалиста по закупке компьютеров за рубежом, получающие должностные оклады и месячные премии в размере 40% от оклада (решение о выплате премий принимает Генеральный директор), и пять коммерческих агентов, занятых продажами на внутреннем рынке и получающих комиссионные в размере 10% от суммы продаж. Цены на реализуемые компьютеры устанавливает Генеральный директор. Анализ финансовых результатов за последние шесть месяцев показал Денису, что прибыльность компании стала сокращаться, несмотря на постоянный рост объемов реализации и сохранении товарных запасов на одном уровне, и, что, кроме того, увеличились сроки сбора дебиторской задолженности. Специалисты по закупкам в течение всех шести месяцев получали 40% премии, однако их вознаграждение составляло только 40% от среднего дохода коммерческого агента.

Вопросы для анализа, обдумывания и обсуждения

1. Проанализируйте развитие ситуации в «Нике». Чем можно объяснить достигнутые результаты? Как они могут быть связаны с системой компенсации?

2. Какую систему вознаграждения Вы предложили бы для «Ники»?

3. Как бы Вы посоветовали Денису внедрить эту систему?

Практическое задание.

Разработайте положения, регулирующие механизм оплаты труда в организации.

## Тест

### Тема 1.3 Роль человеческого фактора в повышении качества продукции и эффективности производства

1. Какое управленческое действие не относится к функциям менеджмента персонала?

- а) планирование;
- б) прогнозирование;
- в) мотивация;
- г) составление отчетов;
- д) организация.

2. Управленческий персонал включает:

- а) вспомогательных рабочих;
- б) сезонных рабочих;

- в) младший обслуживающий персонал;
- г) руководителей, специалистов;
- д) основных рабочих.

3. Японскому менеджменту персонала не относится:

- а) пожизненный наем на работу;
- б) принципы старшинства при оплате и назначении;
- в) коллективная ответственность;
- г) неформальный контроль;
- д) продвижение по карьерной иерархии зависит от профессионализма и успешно выполненных задач, а не от возраста рабочего или стажа.

4. С какими дисциплинами не связана система наук о труде и персонале?

- а) «Экономика труда»;
- б) «Транспортные системы»;
- в) «Психология»;
- г) «Физиология труда»;
- д) «Социология труда».

5. Должностная инструкция на предприятии разрабатывается с целью:

- а) определение определенных квалификационных требований, обязанностей, прав и ответственности персонала предприятия;
- б) найма рабочих на предприятие;
- в) отбора персонала для занимания определенной должности;
- г) согласно действующему законодательству;
- д) достижения стратегических целей предприятия.

6. Изучение кадровой политики предприятий-конкурентов направленно:

- а) на разработку новых видов продукции;
- б) на определение стратегического курса развития предприятия;
- в) на создание дополнительных рабочих мест;
- г) на перепрофилирование деятельности предприятия;
- д) на разработку эффективной кадровой политики своего предприятия.

7. Что включает инвестирование в человеческий капитал?

- а) вкладывание средств в производство;
- б) вкладывание средств в новые технологии;
- в) расходы на повышение квалификации персонала;
- г) вкладывание средств в строительство новых сооружений.
- д) вкладывание средств в совершенствование организационной структуры предприятия.

8. Человеческий капитал - это:

- а) форма инвестирования в человека, т. е. затраты на общее и специальное образование, накопление суммы здоровья от рождения и через систему воспитания до работоспособного возраста, а также на экономически значимую мобильность.
- б) вкладывание средств в средства производства;
- в) нематериальные активы предприятия.
- г) материальные активы предприятия;

д) это совокупность форм и методов работы администрации, обеспечивающих эффективный результат.

9. Функции управления персоналом представляют собой:

- а) комплекс направлений и подходов работы в с кадрами, ориентированный на удовлетворение производственных и социальных потребностей предприятия;
- б) комплекс направлений и подходов по повышению эффективности функционирования предприятия;
- в) комплекс направлений и подходов по увеличению уставного фонда организации;
- г) комплекс направлений и подходов по совершенствованию стратегии предприятия;
- д) комплекс направлений и мероприятий по снижению себестоимости продукции.

10. Потенциал специалиста – это:

- а) совокупность возможностей, знаний, опыта, устремлений и потребностей;
- б) здоровье человека;
- в) способность адаптироваться к новым условиям;
- г) способность повышать квалификацию без отрыва от производства;
- д) способность человека производить продукцию

11. Горизонтальное перемещение рабочего предусматривает такую ситуацию:

- а) переводение с одной работы на другую с изменением заработной платы или уровня ответственности;
- б) переводение с одной работы на другую без изменения заработной ты или уровня ответственности;
- в) освобождение рабочего;
- г) понижение рабочего в должности;
- д) повышение рабочего в должности.

12. Профессиограмма - это:

- а) перечень прав и обязанностей работников;
- б) описание общетрудовых и специальных умений каждого работника на предприятии;
- в) это описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку.
- г) перечень профессий, которыми может овладеть работник в пределах его компетенции;
- д) перечень всех профессий.

13. Какой раздел не содержит должностная инструкция?

- а) «Общие положения»;
- б) «Основные задачи»;
- в) «Должностные обязанности»;
- г) «Управленческие полномочия»;
- д) «Выводы».

14. Интеллектуальные конфликты основаны:

- а) на столкновении приблизительно равных по силе, но противоположно направленных нужд, мотивов, интересов и увлечений в одного и того человека;
- б) на столкновенье вооруженных групп людей;
- в) на борьбе идей в науке, единстве и столкновении таких противоположностей, как истинное и ошибочное;
- г) на противостоянии добра и зла, обязанностей и совести;
- д) на противостоянии справедливости и несправедливости.

15. Конфликтная ситуация - это:

- а) столкновенье интересов разных людей с агрессивными действиями;
- б) предметы, люди, явления, события, отношения, которые необходимо привести к определенному равновесию для обеспечения комфортного состояния индивидов, которые находятся в поле этой ситуации;
- в) состояние переговоров в ходе конфликта;
- г) определение стадий конфликта;
- д) противоречивые позиции сторон по поводу решения каких-либо вопросов.

16. На какой стадии конфликта появляется явное (визуальное) проявление острых разногласий, достигнутое в процессе конфликта:

- а) начало;
- б) развитие;
- в) кульминация;
- г) окончание;
- д) . послеконфликтный синдром как психологический опыт.

17. Латентный период конфликта характеризуется такой особенностью:

- а) стороны еще не заявили о своих претензиях друг к другу;
- б) одна из сторон признает себя побежденной или достигается перемирие;
- в) публичное выявление антагонизма как для самих сторон конфликта, так и для посторонних наблюдателей;
- г) крайнее агрессивное недовольство, блокирование стремлений, продолжительное отрицательное эмоциональное переживание, которое дезорганизует сознание и деятельность;
- д) отсутствуют внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но при этом используются косвенные способы воздействия.

18. Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

- а) приспособление, уступчивость;
- б) уклонение;
- в) противоборство, конкуренция;
- г) сотрудничество;
- д) компромисс.

19. Комплексная оценка работы - это:

- а) оценка профессиональных знаний и умений с помощью контрольных вопросов;

- б) определение совокупности оценочных показателей качества, сложности и эффективности работы и сравнение с предыдущими периодами с помощью весовых коэффициентов;
- в) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью контрольных вопросов;
- г) определение профессиональных знаний и привычек с помощью специальных опросов с их дальнейшей расшифровкой.
- д) оценка профессиональных знаний, привычек и уровня интеллекта с помощью социологических опросов.

20. Коллегиальность в управлении - это ситуация, когда:

- а) персонал определенного подразделения — это коллеги по отношению друг к другу;
- б) только руководитель организации может управлять персоналом, но некоторые полномочия он может делегировать своим подчиненным;
- в) существует децентрализация управления организацией;
- г) работодатели работают в тесном контакте друг с другом и связаны узами сотрудничества и взаимозависимости, составляют управленческий штат.
- д) существует централизация управления организацией.

#### **Тема 2.4 Опыт предприятий по созданию систем управления качеством труда, продукции и повышению эффективности производства**

1. Производительность труда:

- а) характеризует эффективность, результативность затрат труда;
- б) определяется количеством продукции/услуг, произведенной в единицу рабочего времени;
- в) оценивается затратами труда на единицу произведенной продукции или выполненных работ;
- г) рассчитывается через показатели выработки (В) и трудоемкости (Тр) продукции/услуг.

2. Различают производительность:

- а) живого труда;
- б) общественного (совокупного) труда.

3. Показатель производительности труда выработка рассчитывается:

- а) как количество продукции/услуг, произведенной в единицу рабочего времени;
- б) как количество продукции/услуг приходящейся на одного среднесписочного работника или рабочего за определенный период (час, смену, месяц, квартал, год).

4. Методы определения выработки включают:

- а) натуральный (условно-натуральный);
- б) стоимостной;
- в) трудовой по нормированному рабочему времени.

5. Показатели выработки различаютна:

- а) один отработанный человеко-час (часовая выработка);

- б) один отработанный человеко-день (дневная выработка);
- в) одного среднесписочного рабочего в год, квартал или месяц (годовая, квартальная или месячная выработка) или на одного работающего за те же периоды времени.

6. Показатель трудоемкости:

- а) представляет собой затраты живого труда на производство единицы продукции/услуг;
- б) устанавливает прямую зависимость между объемом производства и трудовыми затратами.

7. Верно ли утверждение, что повышение производительности труда проявляется?

- а) в уменьшении доли живого труда в изготавливаемой продукции/услугах;
- б) в увеличении доли прошлого труда, при этом абсолютная величина затрат живого и овеществленного труда на единицу продукции сокращается.

8. Планирование производительности труда производится:

- а) по участкам;
- б) цехам;
- в) рабочим местам.

9. Планирование производительности труда осуществляется в следующем порядке:

- а) определяется экономия численности от разработки и внедрения каждого мероприятия по повышению производительности труда;
- б) вычисляется суммарная экономия численности под воздействием всех технико-экономических факторов и мероприятий;
- в) рассчитывается прирост производительности труда на предприятии, достигаемый под влиянием всех факторов и мероприятий.

10. Факторы роста производительности труда включают:

- а) повышение технического уровня производства;
- б) улучшение организации производства и труда;
- в) изменение объема производства и структурные изменения в производстве;
- г) изменение внешних, природных условий;
- д) прочие факторы.

11. Концепция предельной производительности труда означает:

- а) дополнительное увеличение численности работников приводит к все меньшему росту предельного продукта;
- б) под предельным продуктом труда понимается количество дополнительной продукции, которое получит предприятие, нанимая одного дополнительного работника;

- в) в случае, когда предельный продукт труда больше предельных издержек на оплату труда, необходимо увеличивать число занятых, при этом общая прибыль предприятия с ростом числа занятых должна возрасти;
- г) если предельный продукт труда меньше предельных издержек на оплату труда, то прибыль начинает уменьшаться с последним принятым работником. Следовательно, можно увеличивать прибыль, лишь уменьшая число занятых.
- д) максимизация прибыли возможна лишь при таком уровне занятости на предприятии, когда предельный доход, получаемый в результате работы последнего принятого работника, равен предельным издержкам на оплату его труда.

## 12. Норма численности (Нч):

- а) это установленная численность работников определенного профессионально-квалификационного состава;
- б) необходима для выполнения конкретных производственных, управленческих функций или объемов предоставляемых услуг;
- в) определяет затраты труда по профессиям, специальностям, группам или видам работ, отдельным функциям, в целом по предприятию, цеху или его структурному подразделению;
- г) ведется отдельно по группам производственного и непромышленного персонала.

## 13. Численность работников измеряется показателями:

- а) списочная численность;
- б) явочная численность;
- в) среднесписочная численность работников.

## 14. Исходными данными для определения численности работников являются:

- а) производственная программа;
- б) нормы времени, выработки и обслуживания;
- в) номинальный (реальный) бюджет рабочего времени за год;
- г) мероприятия по сокращению затрат труда и т.д.

## 15. Основными методами расчета количественной потребности в персонале являются:

- а) расчеты по трудоемкости производственной программы;
- б) нормы выработки;
- в) нормы обслуживания;
- г) рабочие места.

## 16. Расчетные показатели численности включают:

- а) норматив численности работников по трудоемкости производственной программы;
- б) норматив численности рабочих по нормам выработки/обслуживания;
- в) норматив численности рабочим местам;

- г) фонд ресурсов труда;
- д) продолжительность рабочего времени
- е) среднеотраслевые данные.

17. Виды заработной платы включают:

- а) основную;
- б) дополнительную.

18. Формы оплаты труда:

- а) сдельная;
- б) повременная.

19. Разновидности сдельной формы оплаты:

- а) прямая сдельная;
- б) сдельно-премиальная;
- в) сдельно-прогрессивная;
- г) косвенно-сдельная;
- д) аккордная;
- е) аккордно-премиальная.

20. Повременная форма оплаты труда применяется:

- а) при невозможности или нецелесообразности установления количественных параметров труда;
- б) при этой форме оплаты труда работник получает заработную плату в зависимости от количества отработанного времени и уровня его квалификации.

21. Различают следующие разновидности, повременной, формы оплаты труда:

- а) простая повременная;
- б) повременно-премиальная;
- в) окладная;
- г) контрактная.

22. Согласны ли Вы с утверждением, что условиях рынка принципы к оплате труда основаны?

- а) оплачиваются не затраты, а результаты труда;
- б) прибыль становится высшим критерием оценки количества и качества труда;
- в) прибыль является основным источником личных доходов работников предприятий любых организационно-правовых форм.

23. Плановая величина расходов на оплату труда, или фонд оплаты труда (ФОТ) определяться:

- а) укрупненно;
- б) дифференцированно.

24. Фонд оплаты труда (ФОТ) состоит из:

- а) плановый ФОТ;
- б) тарифный ФОТ включает оплату труда сдельщиков и повременщиков;
- в) часовой ФОТ состоит из тарифного ФОТ и дополнительной оплаты за фактически отработанное время, в том числе за ночное время, вредность, выплаты по прогрессивным системам оплаты труда и премиальные поощрения.
- г) дневной ФОТ состоит из часового ФОТ и предусмотренных выплат, связанных с внутрисменными перерывами, например, оплаты перерывов матерям, имеющим грудных детей, доплаты подросткам (до 18 лет) за сокращенный рабочий день.
- д) месячный (годовой) ФОТ включает дневной ФОТ и доплаты за нерабочие дни: очередной и дополнительный отпуска; выполнение государственных обязанностей; выходное пособие.
- е) ФОТ учеников определяется исходя из численности учеников, месячного оклада ученика и срока обучения.

25. Фонд потребления на предприятии формируется за счет:

- а) фонда оплаты труда (ФОТ) — средства, начисленные для оплаты труда всех работников;
- б) доходов (дивиденды, проценты), выплачиваемые по акциям трудового коллектива и вкладам членов трудового коллектива в имущество предприятия, учреждения, организации;
- в) денежных выплат и поощрений.

26. Социальное партнерство предполагает:

- а) согласование между партнерами распределения доходов, так и социально-экономической политики в целом, включая разработку основных критериев и показателей социальной справедливости и мер по защите интересов субъектов трудовых отношений;
- б) переговорный характер коллективно-договорного процесса и урегулирования возникающих между сторонами противоречий и разногласий;
- в) наличие механизмов и институтов по согласованию интересов социальных партнеров на различных уровнях;
- г) участие наемных работников в управлении предприятиями;
- д) снижение уровня и смягчение остроты социальных конфликтов (в виде забастовок и локаутов) посредством применения различных методов примирения сторон.

27. Социальное планирование на предприятии уделяет внимание:

- а) изучению степени содержательности труда,
- б) условиям и уровню оплаты труда;
- в) текучести кадров,
- г) дисциплины труда,
- д) ценностных ориентаций в коллективе.

### **Тема 3.1 Влияние качества продукции на результаты деятельности предприятия (формы)**

1. Одной из составных характеристик, оказывающих решающее влияние на создание потребительских предпочтений и формирование конкурентоспособности является:

- а) свойство товаров;
- б) ассортимент товаров;
- в) качество товаров.

2. Совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности - это

- а) ассортимент;
- б) качество;
- в) ценность.

3. Что не относится к основным свойствам продовольственных товаров?

- а) кулинарно - технологические свойства;
- б) пищевая ценность;
- в) сохраняемость;
- г) потребности.

4. К факторам, сохраняющим качество продовольственных товаров относятся:

- а) тара и упаковочные материалы;
- б) условия и сроки хранения, реализации, транспортирования;
- в) сырье и технологии изготовления.

5. Какие формирующиеся факторы влияют на качество товаров?

- а) предвидение, управление и удовлетворение спроса на товары;
- б) сырье и технология изготовления;
- в) сроки хранения и реализации.

6. Какими методами определяют удельный вес и плотность продуктов?

- а) химическими;
- б) физическими;
- в) физиологическими.

7. Каким методом определяют сложные виды вкуса (кисло-сладкий, кисло-соленый, сладковато-горький)?

- а) химическими;
- б) физиологическими;
- в) органолептическими.

8. По степени значимости дефекты бывают:

- а) значительные;

- б) неустранимые;
- в) явные.

9. По возможности устранения дефекты делятся на:

- а) устранимые;
- б) скрытые;
- в) критические.

10. Как называются дефекты не влияющие существенно на использование продуктов по назначению и их сохранность?

- а) значительные;
- б) малозначительные;
- в) явные.

## **Опрос**

### **Тема 2.3 Показатели качества продукции**

1. Что подразумевают под качеством товаров?
2. Дайте характеристику простым и сложным свойствам товара.
3. Дайте определение показателя качества.
4. Приведите пример определяющего показателя качества в товаре.
5. Каким может быть значение показателя качества?
6. Каков порядок проведения оценки качества?
7. Могут ли быть реализованы товары условно пригодные?
8. Как подразделяют дефекты по мету происхождения, по степени значимости? Приведите примеры.
9. Какова сущность балльной оценки качества?

## **Критерии оценки**

Студент получает «отлично» при условии овладения материалом рабочей программы в полном объеме; усвоения не только теоретической части дисциплины, но и умения производить экономические расчеты.

Оценка «хорошо» ставится в случае, когда теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, компетенции сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется применять экономические методы для оценки изучаемых явлений и процессов.

Студент получает «удовлетворительно» в случае частичного овладения теоретическим материалом рабочей программы некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо с низким качеством выполнения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые общекультурные компетенции не сформированы, практические задания не выполнены.

## **Вопросы к экзамену**

1. Качество труда. Основные понятия.
2. Основные принципы систем менеджмента в области качества ИСО.
3. Комплексный метод оценки уровня качества.
4. Развитие системного подхода к системе управления качеством.
5. Факторы формирования качества (объективные и субъективные).
6. Цель и задачи стандартизации.
7. Смешанный метод оценки уровня качества.
8. Концепция управления качеством.
9. Показатели качества труда (единичный, комплексный, обобщенный, базовый).
10. Политика предприятия в области качества, роль высшего руководства.
11. Основные принципы системы управления качеством труда и продукции.
12. Значение стимулирования в управлении качеством труда.
13. Показатели качества по характеризующим свойствам.
14. Комплексное управление качеством продукции на базе МС ИСО 9000-9004.
15. Этапы жизненного цикла в системе качества труда (ИСО 9004).
16. Мотивация поведения в улучшении управления качеством труда.
17. Оптимальный уровень качества труда.
18. Политика предприятия в области качества.
19. Основные функции системы управления качеством труда и продукции.
20. Назначение МС ИСО 9000, выбор модели обеспечения качества.
21. Показатели назначения, надежности, безопасности.
22. Группа качества, их роль и значение в повышении качества труда и эффективности производства.
23. Системы управления качеством труда.
24. Классификация показателей по применению для оценки, по характеризующим свойствам.
25. Эргономические и эстетические показатели. Показатели технологичности.
26. Измерения качества. Численные значения показателей качества.
27. Системы бездефектного труда.
28. Научные принципы управления качеством.
29. Показатели стандартизации, унификации, экономичности.
30. Документация системы менеджмента качества.
31. Развитие и совершенствование системы управления качеством труда
32. Система качества. Основные положения (в соответствии с требованиями МС ИСО 9000).
33. Патентно- правовые показатели, показатели транспортабельности.
34. Система качества. Маркетинг. Организация работ.
35. Методы оценки качества труда рабочих.
36. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9001.
37. Классификация показателей по количеству свойств и способу выражения.
38. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9002.
39. Метод оценки качества труда служащих и специалистов.

40. Система качества. В соответствии с требованиями МС ИСО 9003.
41. Классификация показателей по способу выражения, по стадии определения.
42. Требования к разработке системам качества на базе МС ИСО 9004.
43. Методы оценки качества труда различных категорий работников.
44. Основные направления деятельности по качеству: обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества.
45. Методы оценки уровня качества труда.
46. Терминология качества в соответствии со стандартом ИСО 8402-86 «Качество. Словарь».
47. Значение НОТ в управлении качеством труда.
48. Порядок организации работ групп качества.
49. Дифференциальный метод оценки уровня качества труда.
50. Взаимосвязь семейства стандартов ИСО 9000.
51. Показатели технологичности.
52. Численные значения показателей качества.
53. Различные методы оценки уровня качества труда.
54. Семейство стандартов ИСО 9000.
55. Объективные и субъективные факторы оценки качества труда.
56. Взаимосвязь семейства стандартов ИСО 9000.
57. Системный подход к системе управления качеством.
58. Организация работ групп качества.
59. Система менеджмента в области качества ИСО.
60. Роль высшего руководства в повышении качества труда.

### **Критерии оценки**

Студент получает «отлично» при условии овладения материалом рабочей программы в полном объеме; усвоения не только теоретической части дисциплины, но и умения производить экономические расчеты.

Оценка «хорошо» ставится в случае, когда теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, компетенции сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется применять экономические методы для оценки изучаемых явлений и процессов.

Студент получает «удовлетворительно» в случае частичного овладения теоретическим материалом рабочей программы некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо с низким качеством выполнения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые общекультурные компетенции не сформированы, практические задания не выполнены.