

Тема 1. Использование нормативной документации при подготовке служебных документов. Использование нормативно-правовых документов в своей профессиональной и общественной деятельности

План

1. Использование нормативной документации при подготовке служебных документов.
2. Использование нормативно-правовых документов в своей профессиональной и общественной деятельности.

Цель практического занятия – ознакомиться с основными видами нормативной документации, используемой при подготовке служебных документов. Определить необходимость использования нормативно-правовых документов в своей профессиональной и общественной деятельности.

Темы докладов и индивидуальных заданий

1. Какими нормативными документами нужно пользоваться при написании приказов, протоколов?
2. С какой целью составляют распорядительные документы?
3. Почему они должны соответствовать законодательству страны?
4. Изучить Конституцию РФ

Практические задания

Задание 1

1. Составить Устав предприятия. 2. Оформить положение о структурном подразделении. 3. Оформить учредительный договор. 4. Оформить должностную инструкцию, штатное расписание.

Задание 2. Рассмотреть схему организационной структуры конкретного предприятия и составить структурно-организационную схему условно созданного учащимися предприятия. Методические указания.

- Задание 3. Составить и оформить: 1. Приказ по основной деятельности. 2. Приказ по личному составу (прием на работу). 3. Распоряжение. 4. Указание. 5. Методические указания.

Тема 2. Составление классификации служебных документов. Использование нормативно-правовых документов в профессиональной деятельности

План

1. Составление классификации служебных документов.
2. Использование нормативно-правовых документов в профессиональной деятельности

Цель занятия – изучить основные способы копирования документов.

Темы докладов и индивидуальных заданий

1. Электроискровое копирование, принцип получения копии. Копии, получаемые этим способом.
2. Фотографическое копирование. Особенности получения копии аппаратами фотографического копирования.
3. Светокопировальное копирование. Особенности получения копии светокопировальными аппаратами.
4. Термографическое копирование. Особенности получения копии аппаратами термографического копирования.
5. Типы электрографических устройств.
6. Достоинства и недостатки электрографических устройств.
7. Использование факсимильных аппаратов для получения копии.
8. Использование принтеров в копировании документов.
9. Основные средства оперативной полиграфии. Офсетная печать.

Тема 3. Составление и оформление инструкций, правил, положений

План

1. Особенности текста распорядительных документов.
2. Составление и оформление приказа по основной деятельности, выписки документа.
3. Подготовка и оформление распоряжений и указаний.
4. Составление и оформление протокола, выписки документа.

Осуществление практически всех функций управления современной организацией связано с использованием в качестве инструмента распорядительных документов.

Цель практического занятия – научиться составлять текст и оформлять распорядительные документы.

Темы докладов

Оформление документов с использованием персонального компьютера: приказ по основной деятельности, о внесении изменений в штатное расписание структурного подразделения конкретного предприятия.

Практическое задание

Составьте инструкцию по алгоритму

Алгоритм написания пошаговой инструкции

1. Описать инициирующее событие.
2. Описать процедуры и операции в верном порядке (используем принцип “Декомпозиции”):
 - **Процедура:** единство времени и действия, одна цель (пример для продавца киоска: отпереть киоск утром, отмазаться от проверяющего и т. д.). Стоит из операций.
 - **Операция:** отключение сигнализации, отпирание входной двери и т. д. (единичное действие).
3. Описать ветвления:
 - Необходимо проставлять **кросс-ссылки** на другие документы (см. ниже “Разделение регламентов и ссылки на дополнительные регламенты”).

– Использовать уже готовые регламенты и ссылаться на них, а **не копировать их содержимое** (чтобы избежать одновременного внесения изменений в 2 и более документа одновременно).

4. Добавить дополнительную информацию:

– Нормирование операций по времени.

– Стандарты на реплики.

– Стандарты на внешний вид.

– **Стандартная реакция на сбои и аварии.** Хорошо дополняется чек-листом, который предупреждает все эти самые сбои и аварии и т. д.

5. Правила:

– Японское правило: *“Одна картинка стоит тысячи слов”*

• Снабжайте регламент поясняющими скриншотами, иллюстрациями, картинками, фотографиями, схемами, образцами бланков, видео-инструкциями.

– Выстраивать **“Цепочки контроля”** (если подразумевается, что работу выполняют последовательно несколько людей, и кто-то получает на вход результаты от другого)

• Каждый сотрудник, начиная со второго и дальше, перед тем как выполнить свою работу, **проверяет работу, выполненную перед ним.**

• Кого необходимо наказывать в случае обнаружения “брака”? Ответ: того, кто допустил брак / косяк, и того, кто его работу не проверил.

6. Самопроверка: прочитайте регламент, **попробовать выполнить самому**, руководствуясь только регламентом.

7. Исправить найденные ошибки.

8. Учесть руководителей, подчиненных, партнеров:

– кому подчиняешься ты;

– Кто подчиняется тебе.

9. Задать пределы компетенции.

10. **Процедура завершения:** как я сообщаю что работа закончена, и ее результаты можно забрать.

11. Сухой остаток: что должно стать результатом выполненной инструкции.

12. Дать инструкцию на изучение и утверждение исполнительному директору.

Тема 4. Составление и оформление технической документации

План

1. Общие правила оформления управленческих документов.
2. Состав, назначение, порядок оформления основных реквизитов документов.
3. Бланк, его реквизиты.

Управление предприятием можно представить в виде процессов, связанных с получением, обработкой информации, принятия на ее основе решений и доведения их до исполнителей. Для осуществления эффективного управления необходимо располагать полной, достоверной, оперативной информацией. Она должна быть доступной для понимания исполнителей и руководителей, для обработки и использования. Большая часть информации по вопросам управления предприятием фиксируется в документах.

Цель практического занятия – ознакомиться с правилами оформления документов.

Темы докладов и индивидуальных заданий

1. Составить бланк для письма конкретного предприятия.
2. Составить общий бланк документа конкретного предприятия с продольным и угловым расположением реквизитов.

Практическое задание

Заполнить бланк задания на НИР, оформить титульный лист отчета по НИР по ГОСТ 7.32-2001 и составить аннотацию к НИР.

Ситуации для составления научно-исследовательских документов.

Ситуация № 1. Наименование НИР: «Разработка рекомендаций по защите информации от вредоносных программ». В работе исследуются потери от воздействия вредоносных программ и разрабатываются рекомендации для снижения риска от этих потерь.

Ситуация № 2. Наименование НИР: «Методы решения проблем защиты информации в компьютерных сетях». В работе исследуются механизмы обес-

печения защиты информации в сетях, и предлагается решение проблемы выбора между необходимым уровнем защиты и эффективностью работы в сети.

Ситуация № 3. Наименование НИР: «Информационная безопасность организации». В работе исследуются методы разграничения доступа к объектам защиты информации: установка правил разграничения доступа органами защиты информации и шифрование информации для ее хранения и передачи. Формируются требования к использованию сменных носителей информации в организации.

Ситуация № 4. Наименование НИР: «Целесообразность использования брандмауэров». В работе исследуются способности различных брандмауэров отличить потенциально опасное сетевое сообщение от совершенно безвредного, и разрабатываются рекомендации по применению брандмауэров в различных сетях.

Ситуация № 5. Наименование НИР: «Предотвращение утечки научно-технической информации при разработке программного обеспечения». В работе исследуются методы защиты информации и способы минимизации риска потери потенциальных покупателей программного обеспечения. В результате исследования необходимо найти баланс интересов: чтобы с одной стороны дать необходимые потенциальным клиентам рекламные сведения о продукции, с другой – не допустить утечки информации.

Ситуация № 6. Наименование НИР: «Защищенность конфиденциальной информации». В работе определяется необходимая степень защищенности в зависимости от уровня конфиденциальности информации и технических характеристик объекта защиты.

Ситуация № 7. Наименование НИР: «Анализ антивирусных систем». В работе сравниваются антивирусы по эффективности защиты от новейших вредоносных программ.

Ситуация № 8. «Построение защищенной информационной системы». В работе необходимо создать схему защиты информационной системы на основе анализа возможных угроз безопасности.

Ситуация № 9. «Шифрование данных». В работе необходимо исследовать методы шифрования данных и разработать рекомендации по применению того или иного метода шифрования в зависимости от объекта защиты.

Ситуация № 10 «Применение электронной цифровой подписи». В работе исследуются возможности применения электронной цифровой подписи (ЭЦП), и составляется список документов, к которым целесообразно применение ЭЦП.

Тема 5. Работа с информационными и библиографическими ресурсами. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности

План

1. Основные виды электронных сетей.
2. Структура и возможности использования локальных и региональных электронных сетей.
3. Функции глобальной сети Internet.
4. Электронная почта.

Работа современной организации невозможна без оперативной координации деятельности сотрудников, без непрерывного отслеживания информации о рынках, деятельности конкурирующих фирм, изменений в законодательстве. Реализация указанных задач возможна при условии использования возможностей электронных сетей (информационно-вычислительных систем).

Цель занятий – познакомиться с видами электронных сетей и их возможностями.

Темы докладов и индивидуальных заданий

1. Структура и возможности локальных сетей.
2. Структура и возможности региональной сети.
3. Структура и возможности глобальной сети.
4. Технологии работы в Internet.
5. Электронная почта.
6. Всемирная паутина.
7. Корпоративные сети и их возможности.

Практическое задание

1. Составьте приказ по открытому акционерному обществу «Новосибирский завод химконцентратов» об утверждении инструкции по делопроизводству на заводе. В соответствии с Типовой инструкцией по делопроизводству в министерствах, ведомствах Российской Федерации, утвержденной по распоряжению Правительства Российской Федерации от 4.06.2003 № 1118-р председателем Комитета по делам архивов при Правительстве РФ Пихоя Р.Г., и с ГОСТ 6.30-2003 канцелярией завода разработаны порядок прохождения документов и стандарты на организационно-распорядительную документацию. В проекте приказа утвердите инструкцию и поручите заведующей канцелярией обеспечить методическое руководство организацией делопроизводства на предприятии и установить контроль за соблюдением требований инструкции.

2. Составьте акт. На основании приказа А.А. Петрова – директора государственного унитарного предприятия «Управление по реконструкции и развитию исторических объектов» 02.11.2005 года была проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности структурного подразделения предприятия – лаборатории реставрации. Были обнаружены нарушения в системе учета оборудования, находящегося на балансе лаборатории, и в оформлении разрешений на выдачу приборов, реактивов со склада предприятия для использования. Других нарушений финансово-хозяйственной дисциплины комиссия не выявила. Было принято решение – ужесточить контроль учета оборудования и оформления разрешений.

Недостающие сведения и реквизиты укажите самостоятельно.

Тема 6. Оформление документов на выполнение погрузочно-разгрузочных работ, перевозочных документов

План

1. Порядок оформления перевозочных документов, документов по сдаче и получения грузов, завозу и вывозу грузов.
2. Оформление документов на выполнение погрузочно-разгрузочных работ

Цель практического занятия – научиться составлять текст и оформлять перевозочные документы.

Практическое задание

Составьте и оформите с использованием персонального компьютера приказ по основной деятельности акт приемки и сдачи груза, накладную, квитанцию о приемке груза.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с комплектом перевозочных документов и порядком его заполнения согласно Правилам заполнения перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом.

2. Заполнить комплект перевозочных документов за отправителя (синяя паста), за перевозчика (красная паста), в пути следования (зеленая паста) (данные для заполнения накладной студенты придумывают самостоятельно).

3. Заполнить Книгу приема груза к перевозке формы ГУ-34.

4. Сделать соответствующие выводы и дать письменные ответы на контрольные вопросы.

Тема 7. Понятие качества. Многоаспектность категории качества. Качество жизни

План

1. Понятие качества в версиях международных стандартов ИСО 9000 в версиях 1987, 1994, 2000 и 2008 г.

2. Методика оценки качества жизни по индексу развития человеческого потенциала (ИРЧП).

3. Методика оценки качества жизнедеятельности.

Практические задания по теме:

Письменно ответьте на вопросы

1. Определите понятие качество продукции

2. Почему Российская промышленность имеет такое серьезное отставание по качеству по многим видам продукции от развитых стран?

3. Как переход от индивидуального производства к массовому сказался на качестве продукции?
4. Что мы имеем в виду, говоря о возрастании тяжести экономических последствий от неудовлетворительного качества?
5. Почему выросла роль качества в международной торговле.
6. В чем заключается возросшая роль качества для безопасности людей и экологии.
7. Почему рост образовательного и культурного уровня связывают с изменением отношения к качеству.
8. Чем отличается философский и научно-технический аспекты качества друг от друга?
9. Почему доля потерь от качества проекта, по отношению ко всем потерям от низкого качества самая высокая в Японии?
10. Что должен делать изготовитель, чтобы обеспечить высокое качество эксплуатации изготавливаемой продукции.
11. Как определяется понятие качество услуги
12. Опишите основные объекты качества
13. Что означает рассмотрение продукта как вещи в себе? Какие продукты или услуги на современном рынке производятся с позиции этого подхода?
14. Что означает рассмотрение продукта как вещи для нас? Какие продукты или услуги на современном рынке производятся с позиции этого подхода
15. Прокомментируйте категорию надежность на примере некоторого материального товара
16. Прокомментируйте категорию безопасность на примере некоторой услуги
17. Прокомментируйте категорию коммуникативность на примере некоторой услуги
18. Прокомментируйте категорию компетентность на примере некоторой услуги
19. Прокомментируйте категорию понимание и отзывчивость на примере некоторой услуги
20. Прокомментируйте категорию осязаемость на примере некоторой услуги
21. Дайте определение простого качества
22. Дайте определение интегрального качества

23. Прокомментируйте категорию функциональное качество процесса на примере некоторой услуги

24. Прокомментируйте категорию техническое качество результата на примере некоторой услуги

25. Приведите пример конкурентного преимущества, которое было достигнуто компанией за счет функционального качества

26. Найдите в интернете рейтинг стран по ИРЧП и определите место России в этом списке. Как вы считаете, какие причины лежат в основе этого места страны в рейтинге?

Групповые задания

Задание 1.

Причины, заставившие пересмотреть взгляды на качество

Предлагается найти информацию о крупнейших мировых техногенных катастрофах, вызванных качеством проекта, качеством изготовления или качеством эксплуатации и представить ее в следующей таблице:

Таблица 1

Причины, заставившие пересмотреть взгляды на качество

№ п/п	Место, время, характер катастрофы	Социальные последствия катастрофы	Экономические последствия катастрофы	Причина (качество проекта /изготовления/эксплуатации)
1	Прорыв плотины Баньцяо, Китайская народная республика, провинция Хэнань, август 1975	26000 человек погибло сразу, 145000 – после, от голода и эпидемий, разрушено 5960 тыс.домов, пострадали так или иначе 11 млн. чел.	513 млн дол., снижение объемов производства электроэнергии на 18 ГигаВатт (эквивалентно 20 ядерным реакторам)	Неудовлетворительное качество проекта (плотина была рассчитана на 1000-летние наводнение, а в одни сутки выпала годовая норма осадков), неудовлетворительное качество эксплуатации http://muz4in.net/news/plotina_bancjao_banqiao_dam_samaja_krupnaja_katastrofa_s_plotinoj/2011-03-18-16976

Составленный рейтинг катастроф должен включать в себя 10–15 пунктов. Данные таблицы должны обязательно сопровождаться иллюстрациями, графиками и др.

Задание 2.

Ознакомьтесь с рейтингом стран по числу автомобилей на 1000 человек населения: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_vehicles_per_capita
http://www.forbes.com/2008/07/30/energy-europe-automobiles-biz-energy-cx_wp_0730cars_slide_2.html.

Выберете из этого списка 10 государств с населением свыше 20 млн человек (10–15 государств) и выясните, какие марки автомобилей пользуются наивысшим спросом в этих государствах, и по какой причине. Покажите, как менялись требования потребителей к характеристикам автомобилей в этих странах. Доклад иллюстрируйте видеороликами, макетами, другими наглядными материалами.

Задание 3.

Составьте рейтинг самых массово производимых и продаваемых технических продуктов (предлагаемые варианты – легковые автомобили, сотовые телефоны, планшетные компьютеры, телевизоры и др.), как, например, <http://www.russiantampa.com/fun/index.php?fid=249>

<http://www.carazoo.com/article/2106201002/Top-Ten-Legendary-Cars-of-All-Time>

Проанализируйте, какие характеристики (качества) этих товаров обусловили их успех на рынках. При докладе презентации используйте иллюстративные материалы, макеты, другие наглядные пособия.

Задание 4.

Определите факторы имеющие влияние на качество жизни по следующему алгоритму

1. В своей подгруппе выделите не менее 15 факторов имеющих влияние на качество жизни с точки зрения (для каждой группы дается разные слои населения: 1. Рядового человека; 2. Менеджера среднего звена; 3. Директора крупного предприятия; 4. депутата государственной думы; 5. Мэр города Екатеринбурга; 6. Председатель совета директоров ОАО «РЖД»; 7. Президента страны.)

2. Определите не менее 3 причин вызывающих такие факторы.

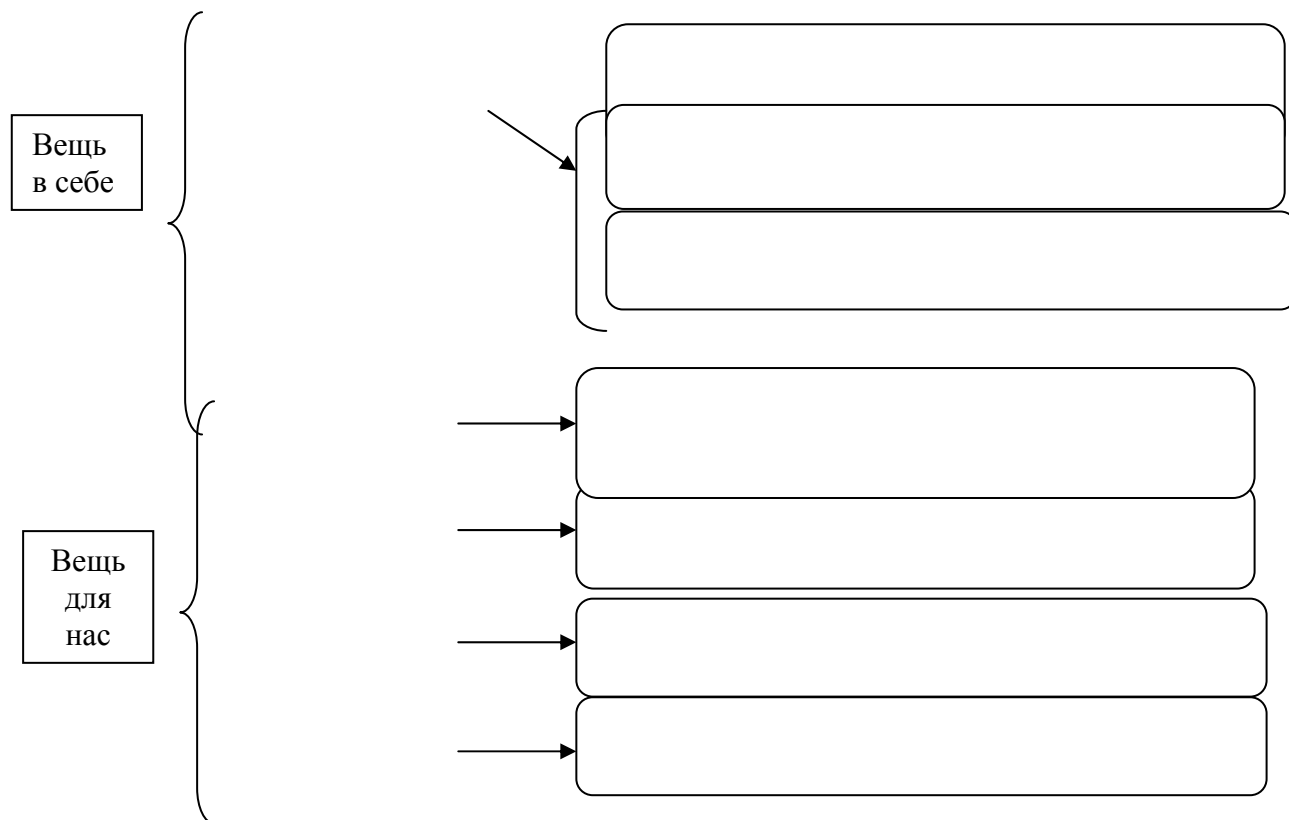
3. Проранжируйте факторы по значимости от 0 до 10 (0 не значимый, 10 очень значимый)

4. Определение наиболее значимого фактора и сформулируйте несколько вариантов снижения его значимости. Оформите в виде дерева решений

5. Составьте план корректирующих мероприятий по повышению качества жизни вашей целевой аудитории

Автодидактические задания

1. Заполните недостающую информацию в пустых графах схемы эволюции философии качества по Аристову О.В.



2. Заполните схему категории качества материальных продуктов по Bregman, Klefsjo 1994 p.18



3. Заполните таблицу

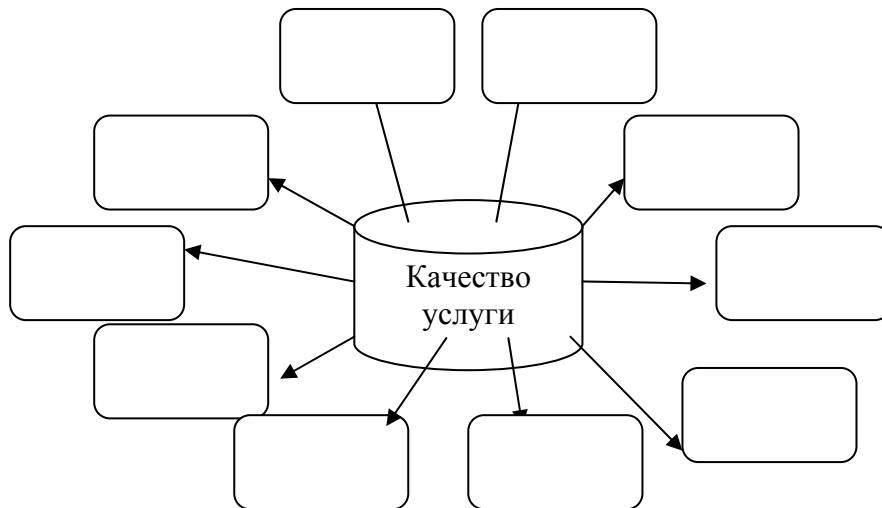
Таблица 2

Основные отличия материальных продуктов от услуг

Материальные продукты	Услуги
1	2

Источник Gronroos,2006, p.47

4. Заполните схему «Категории качества услуг»



На основе Bregman, Klefsjo 1994 p.18, Zeithaml, Prasuraman, Berry, 1990, p. 21, 22

Ситуационное задание

Успех управленческой деятельности во многом определяется тем, насколько хорошо менеджер знает своих подчиненных. Такие знания предпопре-

деляют поведение менеджера. Руководствуясь ими в своих взаимоотношениях с подчиненными, он может сделать их активными работниками.

Многие руководители считают, что все нужды человека удовлетворяет работа, за которую он получает деньги. На эти деньги он может купить еду, жилье и одежду, чтобы удовлетворить физические потребности, или дорогую машину и обстановку. Однако исследования показали, что для большинства людей работа связана не только с денежным вознаграждением. Так, человек, получающий достаточно, но недовольный своей работой, может оказаться плохим работником или постоянно провоцировать конфликты. Если менеджеру удастся установить, какие запросы стимулируют работу, и создать условия, в которых работник сможет удовлетворить их, это значительно повысит их производительность. Ниже предлагается ситуация, изучение которой позволит сделать выводы о том, что влияет на поведение человека.

В одной фирме, производящей электронную технику, в отделе работали шесть девушек, монтирующих внутренние части специальной сложной электронной трубки. Все члены бригады работали на линии, а трубки поступали от одного к другому вдоль длинного стола. За работой наблюдал мастер, контролировавший еще два других отдела. Девушка, сидевшая на первом месте за столом, была старшим оператором, следившим за всей линией.

Когда проводилось исследование, моральная обстановка в коллективе была неважной, текучесть высокой, прогулы частыми (соответственно 100 % и 8 %), в среднем 27 % трубок выбраковывались из-за некачественной сборки. Производительность составляла около 28 трубок в час. Линия часто выбивалась из ритма, когда на участке того или иного оператора возникали различные проблемы.

Общаться друг с другом девушкам было затруднительно. Каждая из них могла разговаривать с соседками слева и справа, но и это было непросто, потому что рабочие места были врезаны в стол, образуя нечто вроде ниши, и работниц разделяли высокие ящики с деталями и инструментами. Чтобы поговорить, надо было нагнуться или встать с места, что запрещали оба контролера – мастер и старший оператор. В отделе не было места, где можно было бы посидеть во время перерыва, и девушки присоединялись к остальным служащим компании в кафетерии.

Им практически ничего не сообщали о результатах работы, только на ежедневных летучках мастер уговаривал их снизить процент брака. Указания о

нормах выпуска исходили только от старшего оператора. Если сборка шла медленнее графика, старшему оператору надо было пройти вдоль всего стола, чтобы обнаружить причину задержки и попытаться исправить положение.

Когда она видела причину задержки в неопытности или ошибке, то давала сотруднице совет; когда же считала, что сборщица ленится, делала выговор.

Желая поднять дух работниц, компания решила дать им возможность общаться, чтобы опытные могли помочь неопытным и просто поговорить друг с другом. Рабочее место было перестроено: вместо прямого длинного стола был поставлен овальный, вокруг которого располагались места для девушек. Для того чтобы девушкам можно было переговариваться через стол с сидящими напротив и с соседками, ящики с деталями и инструментами перенесли. Вскоре после этого производительность возросла до 35 трубок в час, а процент брака сократился с 27 до 18 %, значительно снизились и случаи прогулов.

Однако через несколько месяцев возникли новые проблемы – девушки захотели выполнять более сложную работу. Как только работница овладевала несложной операцией, она желала научиться другой, требующей большего мастерства, а овладевшая сложными операциями отказывалась выполнять требования старшей – занять место отсутствующей исполнительницы простых операций. Бригада начала противиться указаниям старшей, которая обычно решала, когда можно остановить работу перед перерывом или пересменкой. Теперь девушки откладывали инструменты за 10–15 мин. до окончания смены.

Распоряжения старшей не выполнялись, и, хотя присутствие мастера удерживало работниц на месте, производительность к концу смены уменьшалась. Общая производительность снизилась до 30 трубок в час, процент брака превысил прошлые показатели, причем большая часть приходилась на несложные операции. Текучесть и прогулы не достигли прежних размеров, но стали приближаться к уровню, наблюдавшемуся вскоре после начавшихся перемен.

Через несколько месяцев старшая покинула работу. Мастер решил не назначать на ее место другую и позволил девушкам управлять рабочим процессом всей бригадой. Они получили возможность задавать темп работы, при этом норму выпуска в соответствии с другими стадиями работы устанавливал мастер.

Девушки должны были работать самостоятельно, оставив на долю мастера лишь разрешение конфликтов. Производительность тут же упала до 26 трубок в час, но через месяц выросла до 40.

Процент брака снизился до прежнего показателя – 18%. На очередной летучке, проводившейся мастером, одна из девушек предложила, чтобы вначале каждой смены им сообщали, сколько брака они допустили в предыдущий день и по каким причинам. После этого процент брака снизился до 11%. Прогулы прекратились, текучка снизилась, и бригада стабильно давала 40 трубок в час, показав, что при необходимости способна на большую производительность.

Вопросы для анализа ситуации:

Проанализируйте описанную ситуацию и объясните, что явилось причиной изменения в поведении работниц и как это повлияло на улучшение результатов работы.

Тема 8. Количественная оценка качества продукции. Понятие квалиметрии

План

1. Номенклатура показателей качества, зависящих от назначения продукции.
2. Показатели качества транспортного производства: качество транспортного обслуживания, качество продукции (перевозок), качество работы структурных подразделений.

Практические задания:

Вопросы для дискуссии

1. Что такое показатель качества? Как определяется набор показателей для конкретной продукции?
2. Весь ли набор показателей качества применяется для всех видов продукции. Приведите пример.
3. Что такое показатели назначения. Увеличивается ли со временем их количество для каких то определенных видов продукции.
4. Перечислите показатели назначения для холодильника, телевизора, конфет, минеральной воды.
5. Рассказать о показателях безотказности. Почему им придается такое большое значение в последние десятилетия.

6. Рассказать о показателях долговечности. О связи между долговечностью и ресурсосбережением.
7. Рассказать о показателях ремонтпригодности.
8. Для чего потребителям техники производственного назначения необходимо знание показателей надежности.
9. Рассказать о сохраняемости.
10. Какие показатели экономного использования вы можете привести для автомобиля, паровой турбины, холодильника, пресса для изготовления резиновых манжет.
11. Почему в современных условиях стали особенно важны показатели эргономичности?
12. Зачем необходимы показатели гигиеничности, если по всем вредным воздействиям есть предельно допустимые значения.
13. Как можно использовать показатели гигиеничности в конкурентной борьбе.
14. Рассказать об антропометрических и физиологических показателях.
15. Почему возросла роль психологических показателей в информационной экономике?
16. Что такое эстетические показатели.
17. Рассказать о показателях технологичности.
18. Рассказать о показателях транспортабельности.
19. В чем заключается для потребителя значение показателей стандартизации и унификации.
20. Рассказать об экологических показателях и показателях безопасности.
21. Рассказать о приоритетности различных направлений повышения качества.

Темы для докладов

1. Показатели качества пассажирских перевозок

2. Требования к показателям качества транспортной компании
3. Роль государства в определении показателей качества ОАО «РЖД»

Групповое задание

Задание 1. Различные аспекты понятия «качество», качество проекта, качество изготовления, качество эксплуатации.

Ниже приведены ряд ссылок на видеоролики о наиболее известных русских и советских конструкторов технической продукции (главным образом, военного назначения). Задача команд – подготовить выступление-презентацию о конструкторе и его «детищах». В презентации обязательно следует отразить:

1. Характеристики продукции, определившие высокое (а иногда и уникальное) качество проекта и ее преимущество по сравнению с зарубежными аналогами.

2. Аргументы, почему продукция обладала высоким качеством проекта (или соответствие свойств продукции, заложенных в изделие, условиям ее применения).

3. Связь между качеством проекта и качеством изготовления.

4. Принципы проектирования, которыми руководствовались эти конструкторы.

5. Особенности организации работы в конструкторских коллективах.

6. Личные качества главных конструкторов.

7. Особенности той школы, которая сформировалась и развивалась вокруг личности главного конструктора.

Приветствуется в ходе презентации использовать различные иллюстративные, мультимедийные материалы, макеты и проч. – все, что делает доклад более интересным и наглядным для слушателей.

http://www.youtube.com/watch?v=Hm_KaFQpvo0 Жозеф Котин (конструктор танков)

<http://www.youtube.com/watch?v=6p3miOJb-90&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=9oZuOJxc5Wo> Сергей Владимирович Ильюшин (авиаконструктор)

<http://www.youtube.com/watch?v=rEBm0DICq5A&feature=relmfu> Макеев Виктор Петрович, конструктор морских баллистических ракет

<http://www.youtube.com/watch?v=AUoBbvVAgnc&feature=relmfu> Королев Сергей Павлович

http://www.youtube.com/watch?v=a5Ftj_SzBvQ&feature=related

<http://www.youtube.com/watch?v=GEtIEYLotbM> – дивизионная пушка ЗИС-3

<http://www.youtube.com/watch?v=6xIj0Awl24Q> – Василий Грабин, конструктор артиллерийских систем

Задание 2.

Необходимо помочь потребителю подобрать наиболее подходящий по характеристикам (качеству) продукт для соответствующих условий его потребления. В таблице для каждого условия применения следует подобрать соответствующие варианты продуктов (марки) и обосновать эти предложение характеристиками продуктов. Затем следует для каждого из условий потребления подобрать наиболее подходящий продукт и обосновать этот выбор. Ниже приведены примеры выполнения задания для легкового автомобиля, стиральной машины, ноутбука. При желании, команда может предложить свой продукт и особенности условий его применения/потребления.

При презентации настоятельно рекомендуется пользоваться наглядными материалами: иллюстрациями, макетами, примерами рекламы и др. Кроме того, рекомендуется в ходе подготовки к презентации использовать различные рейтинги и обзоры технической продукции.

Таблица 3

Основание выбора продукта

№ п/п	Особенности условий потребления продукта	Характеристики марка автомобиля 1	Характеристики марка автомобиля 2	Характеристики марка автомобиля 3	Наиболее подходящий для конкретных условий продукт и обоснование его выбора
	Легковой автомобиль для горожанина-мужчины				
	Легковой автомобиль для горожанки-женщины				
	Легковой автомобиль для многодетной семьи				
	Легковой автомобиль для жителей села				
	Легковой автомобиль для представительских целей				
	Легковой автомобиль для предпринимателя				

Таблица 4

Условия потребления

№ п/п	Особенности условий потребления продукта	Характеристики марка 1	Характеристики марка 2	Характеристики марка 3	Наиболее подходящий для конкретных условий продукт и обоснование его выбора
	Стиральная машина для молодой семьи без детей				
	Стиральная машина для семьи с маленькими детьми				
	Стиральная машина для многодетной семьи				
	Стиральная машина для жителей села (без централизованного водоснабжения)				
	Стиральная машина для детского сада				
	Стиральная машина для гостиницы				

Таблица 5

Особенности условий потребления

№ п/п	Особенности условий потребления продукта	Характеристики марка 1	Характеристики марка 2	Характеристики марка 3	Наиболее подходящий для конкретных условий продукт и обоснование его выбора
	Ноутбук для студента				
	Ноутбук для архитектора				
	Ноутбук для преподавателя				
	Ноутбук для «тусовщика»				
	Ноутбук для игромана				
	Ноутбук для пожилых людей				

Тема 9. Развитие документированных систем управления качеством

План

1. Основные понятия о системах управления качеством продукции.
2. Зарождение элементов управления качеством на российских предприятиях.
3. Опыт управления качеством на российских предприятиях.
4. Зарубежный опыт управления качеством.

Практические задания

Вопросы для дискуссии

1. Назовите основные стадии развития философии качества
2. Укажите, в каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество».
3. Каким образом предполагалось обеспечивать качество в рамках концепции научного менеджмента Фредерика Тейлора?
4. Перечислите 12 принципов производительности по Г. Эмерсону
5. В чем особенность японского управления качеством
6. В чем особенность американского управления качеством
7. Охарактеризуйте отечественные системы качества
8. В чем вы видите достоинства и недостатки комплексной системы управления качеством продукции
9. Сравните подходы к управлению качеством У. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия подходов этих ученых

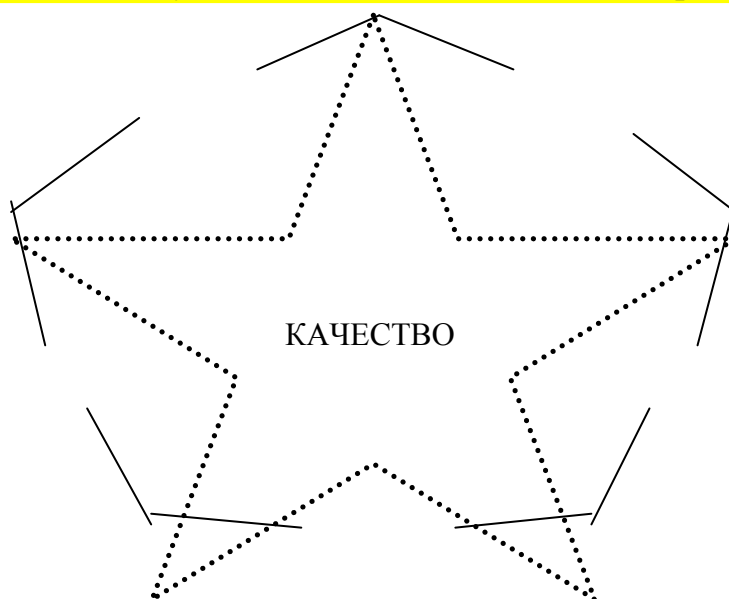
Автодидактические задания

1. Заполните таблицу основных вех развития философии качества

Таблица 6

	Фаза философии качества	Основные особенности
	Фаза отбраковки	
	Фаза контроля качества	
	Фаза управления качеством	
	Фаза менеджмента качества	
	Фаза качества среды	

2. Дополните схему «Звезда качества» и дайте ее характеристику



3. Заполните таблицу характеризующую развитие некоторых советских систем качества

Таблица 7

	Название системы	Дата и место создания	Основная суть системы	Критерий управления	Объект управления	Область применения	Достоинства	Недостатки
	БИП							
	СБТ							
	КАНАРСПИ							
	НОРМ							
	КСУКП							
	КС УКП и ЭИР КСПЭП							

Подготовьте доклады по темам

Доклад №1. Истоки качества

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Истоки качества». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название

доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить понятие качества с точки зрения развития мировой истории, в античности, древнем Китае, древнем Египте, в Средние века в Европе, при Иване Грозном и Петре Первом в России, в XIX веке в Европе.

Доклад №2. Взгляды на качество Г. Форда

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество Г.Форда». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы, заложенные в основу взглядов.

Доклад №3 Взгляды на качество Анри Файоля

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество Анри Файоля». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Доклад №4. Взгляды на качество У Деминга

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество У Деминга». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Доклад №5. Взгляды на качество Дж. Джурана

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество Дж. Джурана». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Доклад №6. Взгляды на качество К. Ишикавы

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество К. Ишикавы». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Доклад №7. Взгляды на качество А. Фейгенбаума

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество А. Фейгенбаума». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т.д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Доклад №8. Взгляды на качество П. Кросби

1. Подготовить презентацию и доклад на тему «Взгляды на качество П. Кросби». Презентация выполняется с помощью программы Microsoft Office Power Point. На нескольких слайдах (не меньше 16 слайдов) необходимо отобразить информацию, служащую сопроводительным материалом для устного доклада. Презентация может включать: краткий тезисный план каждого отдельного аспекта анализа; фото- и видеоматериалы и т. д. Объем презентации: не менее 16 слайдов. Обязательные элементы презентации: титульный лист (содержит название учебного заведения и дисциплины, по которой выполнена работа, название доклада, ФИО докладчика, место и год выступления), список источников информации.

Формат доклада:

Общее время выступления составляет 7 минут. Докладчик должен быть готов ответить на вопросы аудитории по теме доклада в случае, если такие появятся.

Форма отчетности:

Презентация в электронном виде высылается на электронный адрес преподавателя. Печатная версия презентации, а также тезисный план доклада (в распечатанном виде) сдаются сразу же после выступления.

Неотъемлемые элементы доклада:

Отразить: взгляды на определение качества и на его управление в данной концепции, принципы заложенные в основу взглядов.

Тема 10. Современная концепция менеджмента

качества

1. Сущность системы менеджмента качества, структура управления качеством: планирование качества, обеспечение качества, контроль качества.
2. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
3. Принципы всеобщего управления качеством.
4. Внедрение TQM на российских предприятиях.

Практические задания

Вопросы для дискуссии

1. Что такое процесс? Проиллюстрируйте на учебном процессе, что относится к ресурсам и деятельности.
2. Чем отличается общее руководство качеством от всеобщего руководства качеством.
3. Расскажите о политике в области качества, и чем она отличается от политики компании.
4. Что такое обеспечение качества?
5. Что такое улучшение качества?
6. Какие аспекты производства рассматриваются в системе качества?
7. Чем отличаются существовавшие ранее системы качества от требований ИСО 9000?
8. Какие основные принципы лежат в основе МС ИСО 9000?
9. Дайте определение понятиям «процесс», «владелец процесса», «ответственный за процесс» и «исполнитель процесса» с точки зрения процессного подхода.
10. Что подразумевает системный подход в МС ИСО 9000?
11. Перечислите и охарактеризуйте 14 принципов Э. Деминга в области управления качеством.
12. На примере легендарных военачальников (А.В. Суворов, М.И. Кутузов и др.), конструкторов (Ж.Котин, С.Ильюшин, А.Туполев, С.Королев), ученых и организаторов производства (Д.И. Менделеев, И.Курчатов) раскройте содержание «лидерства высшего руководства»
13. Проанализируйте положение на квадрате качества ОАО РЖД

14. В чем главные недостатки входного контроля как метода гарантирования качества для потребителя

15. К каким последствиям для деятельности ОАО РЖД может привести переориентация с цены на качество?

16. В чем заключается концепция «зоны прорыва» разработанная Джозефом Джураном?

Автодидактические задания

Заполните пробелы в схеме квадрата качества (Лепидус)

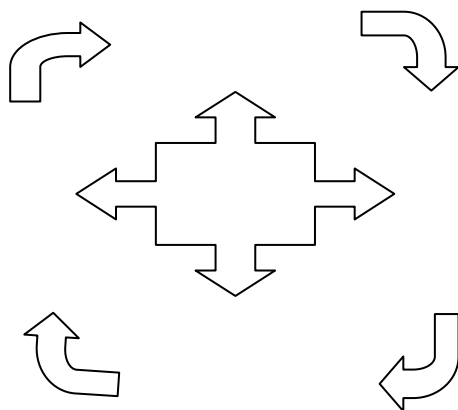
Таблица 8

QM

1987						9004 iso
						9001 iso
1980						
1950						
1920						
1905						
		1905	1920	1950	1980	1987

QA

Доработайте схему PDCA



Заполните таблицу

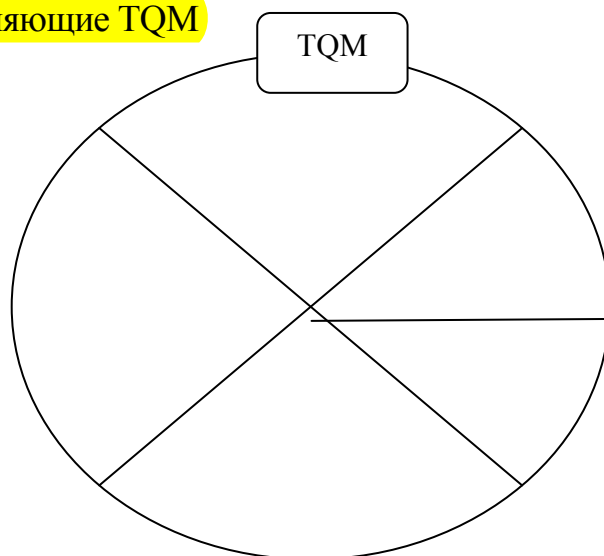
Изменения в моделях бизнеса(Джордж, Ваймерских)

Таблица 9

Старая управленческая модель	Характеристика	Новая управленческая модель
	Организация	
	Руководство	
	Акцент в управлении	
	Мотивация	
	Структура	
	Рынок	
	Важнейший ресурс	
	Преимущества	
	Рабочая сила	
	Ожидания работников	
	Работа	
	Качество	

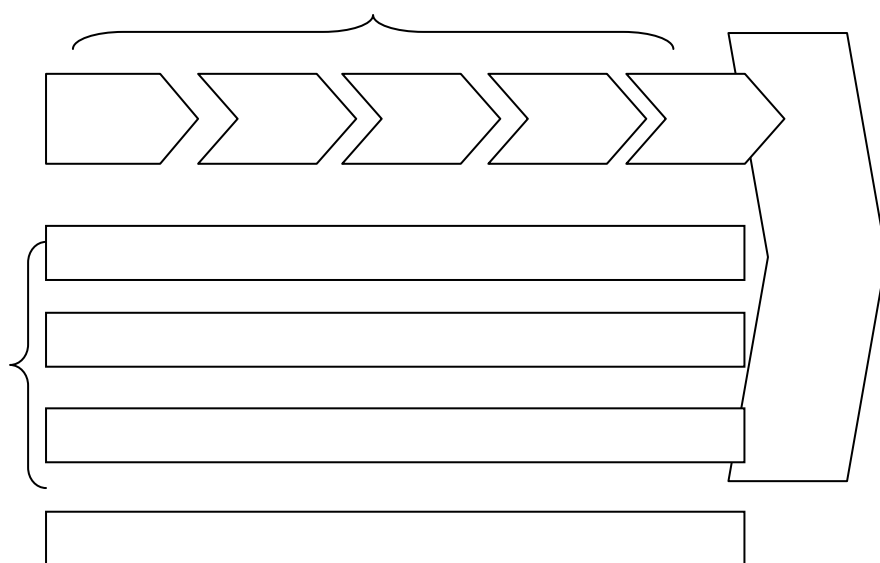
Заполните пробелы в схеме

Основные составляющие TQM



Заполните пробелы в схеме

Value Chain Model



Групповая работа:

1. Выберите в группе любое известное вам предприятие. Дайте его краткую характеристику, Определите вид деятельности, заинтересованные стороны, потребители.
2. На основании цепочки Портера (Value Chain) сформируйте перечень процессов выбранной вами организации по следующей схеме.

В рамках Российского конкурса качества организации оцениваются по девяти критериям.

Заметим, что первые пять критериев относятся к предпосылкам успешной деятельности организации в области качества, а последние четыре – к результатам. Общая балльная оценка первой группы критериев составляет 550 баллов, а второй - 450 баллов, что говорит о стремлении активизировать работу российских организаций в области совершенствования внутрифирменной деятельности, связанной с качеством. Участие в конкурсе качества привлекательно...

Вопросы для анализа ситуации:

1. По каким критериям оценивается качество работы организации в рамках Российского конкурса качества?

2. Что может дать нашему предприятию участие в Российском конкурсе качества?

Тема 11. Документирование систем менеджмента качества

План

1. Структура документов системы качества.
2. Порядок разработки и требования к руководству по качеству.
3. Обязательные документированные процедуры и обязательные записи по качеству в соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2008.

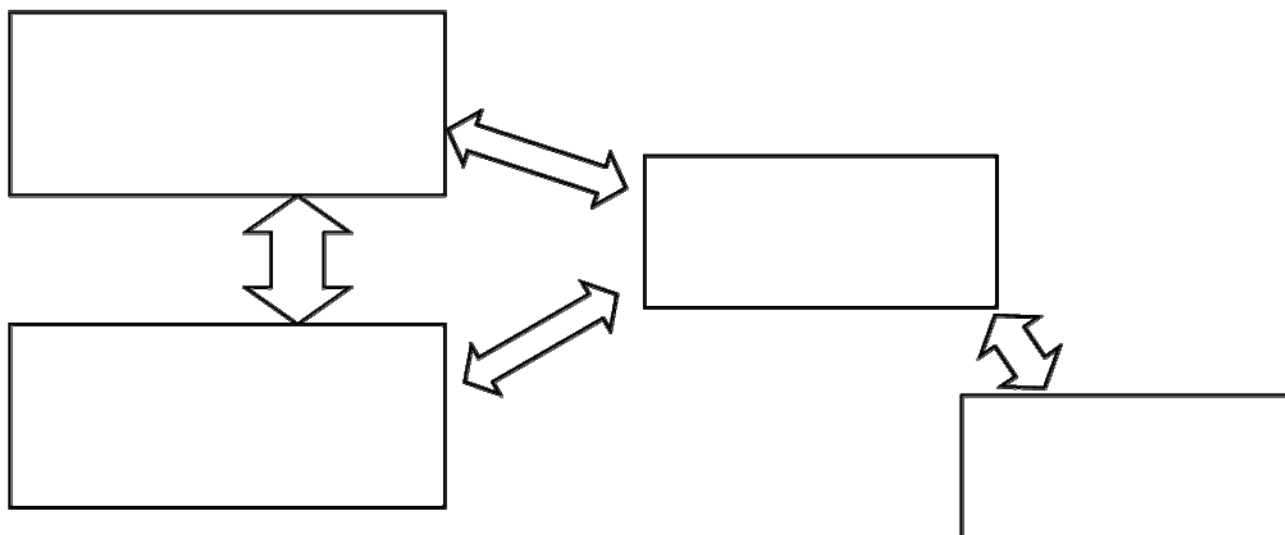
Практические задания

Вопросы для дискуссии

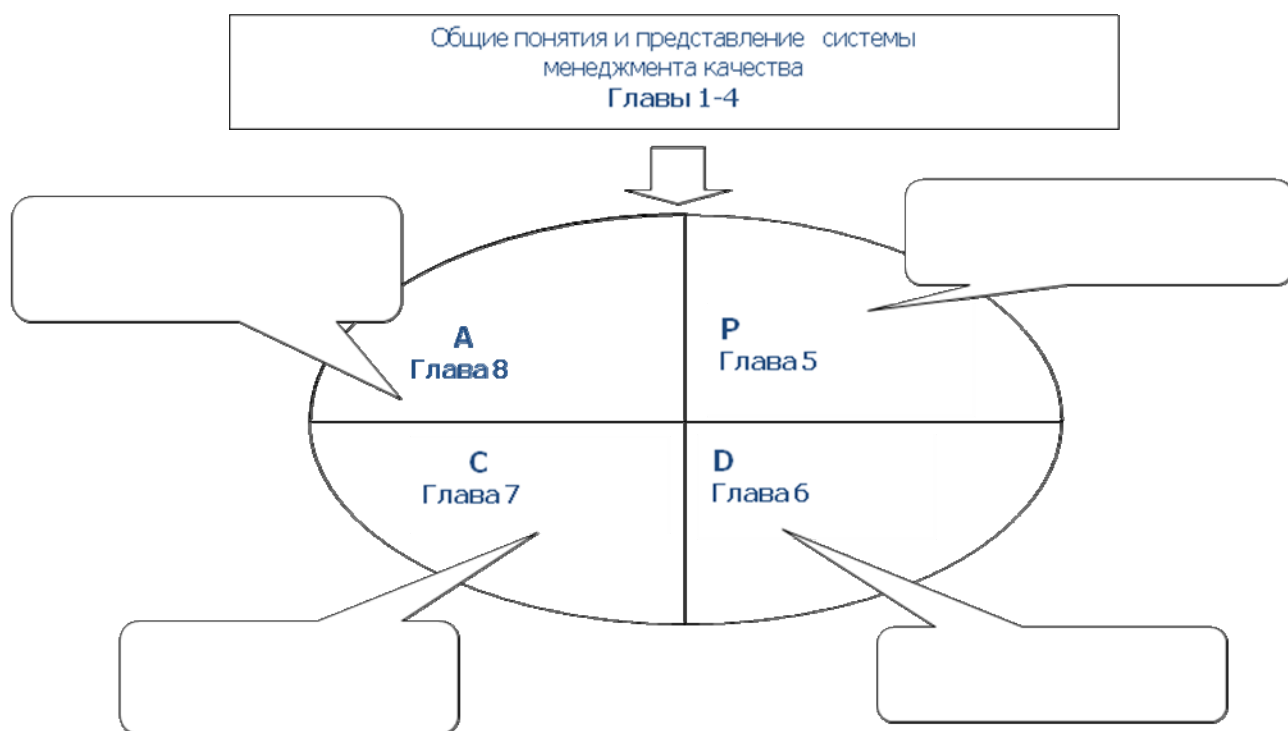
1. Назовите цели и задачи документирования систем менеджмента качества
2. Назовите основные виды документации по качеству, применяемые компаниями.
3. Назовите основные элементы качества по версии стандартов ИСО 9000
4. Каково назначение и состав руководства по качеству?

Автодидактические задания

Заполните схему взаимосвязи документов СМК



Доработайте схему структуры руководства по качеству



Групповая работа

По ранее созданным на предыдущих занятиях организациям создать следующие документы

ДП Управление записями

Книгу процессов

Инструкцию «Порядок оформления документов» со следующей структурой

Структура документа:

I. Цели.....	
II. Область применения.....	
III. Описание способа оформления документов.....	
01. Идентификация документов.....	
02. Требования к оформлению текста документа.....	
03. Структура документов.....	
04. Колонтитулы.....	
05. Графическое оформление материала.....	
Оформление титульного листа (приложение 00.00.00 П01).....	
Форма контекстной диаграммы процесса (приложение 00.00.00 П02).....	
Форма диаграммы декомпозиции процесса (приложение 00.00.00 П03).....	
Форма диаграммы декомпозиции процесса, который не декомпозируется на подпроцессы (приложение 00.00.00 П04).....	
Лист согласования СМК (приложение 00.00.00 П05).....	
Лист регистрации изменений (приложение 00.00.00 П06).....	
Лист ознакомления (приложение 00.00.00 П07).....	
Форма извещение об изменении процедуры СМК (приложение 00.00.00 П08)	

Тема 12. Структурирование функции качества и статистические методы управления качеством

План

1. Этапы структурирования функции качества и их краткая характеристика.
2. Построение матрицы структурирования функции качества.
3. Семь простых методов статистического контроля качества (контрольные листки, причинно-следственная диаграмма, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация, контрольные карты).

Практические задания

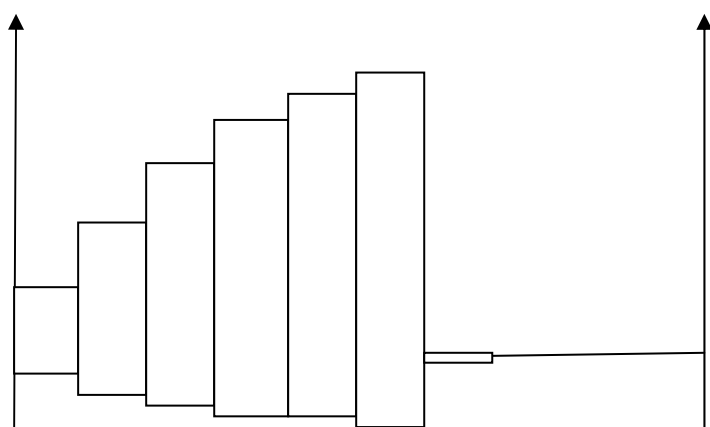
Вопросы для дискуссии

1. В чем заключается суть метода СФК?
2. Перечислите основные этапы структурирования функции качества?

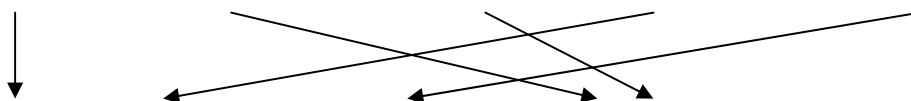
3. На решение, каких проблем, нацелен метод СФК?
4. Что представляет собой FMEA анализ?
5. В чем заключается назначение контрольных листов?
6. Какие компоненты описывает диаграмма Ишикавы?
7. Что позволяют выявить диаграммы разброса?
8. Каким образом график Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества? Как будет выглядеть график Парето причин опоздания студентов на занятия?
9. Перечислите основные виды контрольных карт
10. В чем суть непрерывного процесса улучшений?
11. В чем суть принципа KAIZEN?
12. В чем суть принципа KAIRYO?
13. Дайте характеристику рейтинговой шкалы Лайкерта.

Автодидактические задания

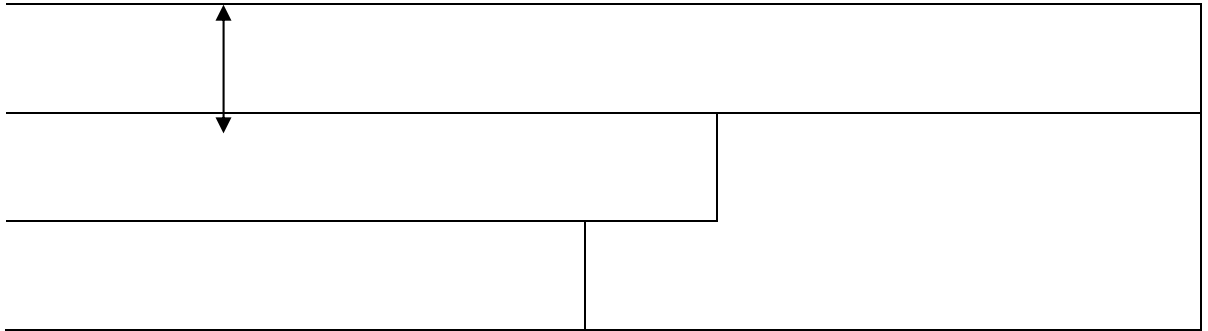
1. Дополните диаграмму Парето



2. Заполните схему FMEA анализа



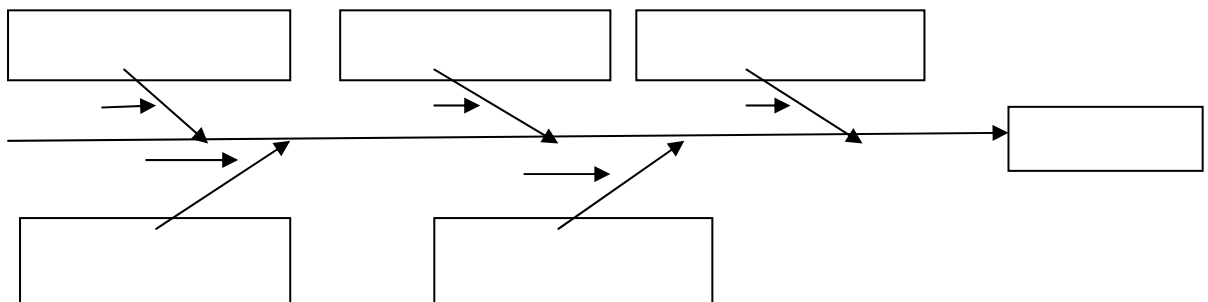
3. Заполните схему вариантов организации процесса улучшений KAIZEN и KAIRYO.



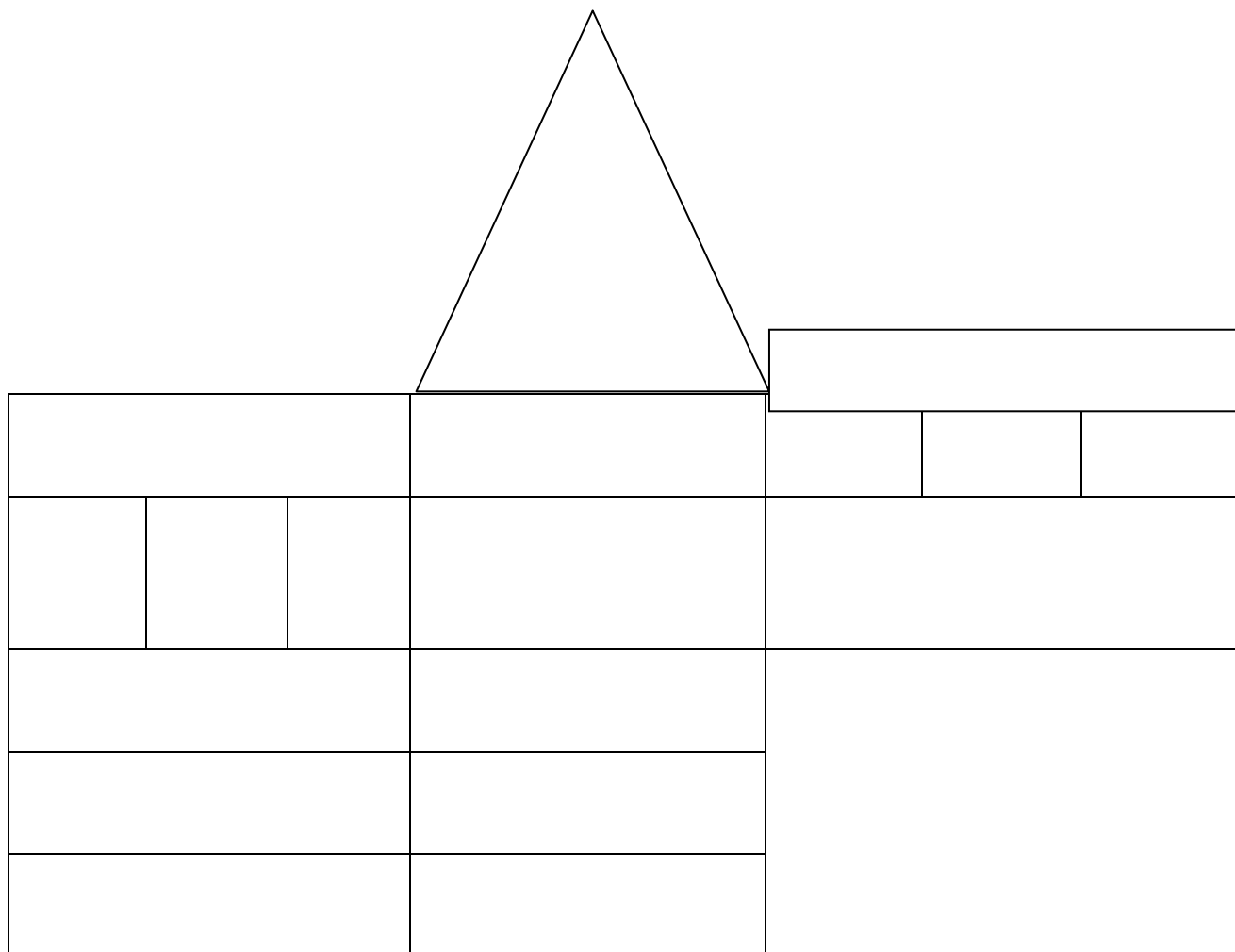
4. Заполните схему семипозиционной рейтинговой шкалы Лайкерта.

Рейтинговая шкала Лайкерта						

5. Заполните пробелы в диаграмме «Скелет рыбы»



6. Заполните схему «Дом качества»



Групповая работа

Построение «Дома качества» для процессов производства

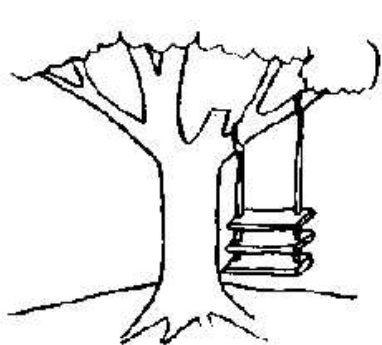
1. Выбрать какой-либо продукт (например пассажирский вагон, локомотив, здание вокзала)
2. Выяснить и уточнить требования потребителей на основании проведения студентами в своих группах опроса и по результатам заполнить таблицу

Список потребительских требований к

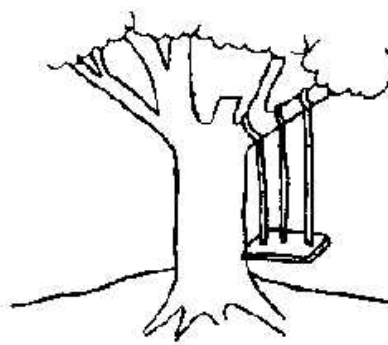
Таблица 13

№ п/п	Потребительские требования
1	
2	
3	
4	
5	

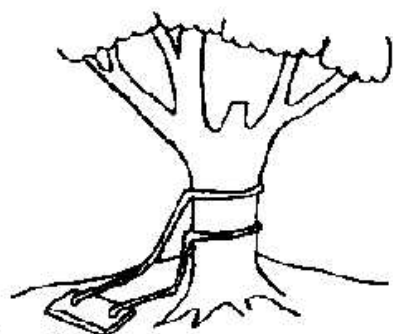
Прокомментируйте рисунок



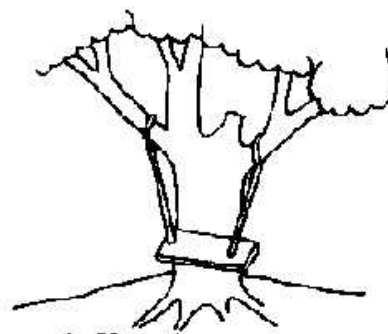
1. Как было предложено организатором разработки



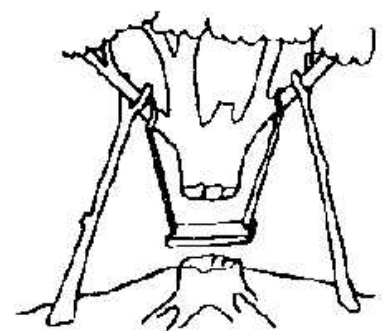
2. Как было описано в техническом задании



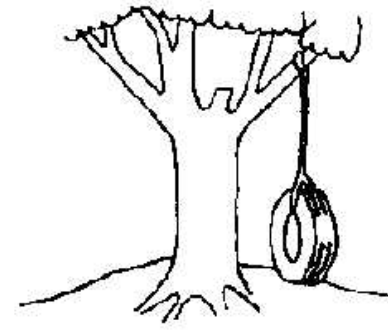
3. Как было спроектировано ведущим системным специалистом



4. Как было реализовано программистами



5. Как было внедрено



6. Чего хотел пользователь

Тема 13. Управление затратами по качеству

План

1. Методы анализа затрат на качество.
2. Оптимизация затрат на качество.
3. Графическая связь затрат на качество с уровнем качества.

Практические задания

Ситуационное задание 1

В нашем финансово-ориентированном обществе, эффективность бизнеса измеряется величиной прибыли. Финансовый контроль за деятельностью фирмы является жизненно важным. Большинство затрат, связанных с деятельностью предприятия, регистрируются в отчетах и предоставляются руководству. Знание и анализ этих затрат оказывает большую помощь в успешном руководстве компании.

На большинстве предприятий, занимающихся производством и обслуживанием, затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества составляют значительные суммы, которые в действительности не снижают величину прибыли, поэтому представляется логичным, что затраты на качество должны быть выявлены, обработаны и представлены руководству подобно другим затратам. К сожалению, многие руководители не имеют возможности получать наглядную информацию об уровне затрат на качество просто потому, что в компании нет системы для их сбора и анализа, хотя регистрация и подсчет затрат на качество – не сложная, уже отработанная процедура. Определенные один раз, они обеспечат руководство дополнительным мощным инструментом управления.

Основные затраты на качество

Предположим, что высшее руководство компании уже определило свой рынок, т.е. установлены и отражены с достаточной убедительностью комплексы требований по продукту или услуге различной градации (сорта) для потребителей различных уровней: требующих роскошь, среднего класса и бережливых.

Мы сейчас должны сконцентрироваться на затратах, связанных с обеспечением того, что “качество” товара или услуги реально будет соответствовать ожиданиям потребителя, т. е. на затратах, связанных с выполнением этих ожиданий.

Вопросы для анализа ситуации

1. Что такое затраты на качество и как они возникают?
2. Неизбежны ли затраты на качество?
3. Какова зависимость между затратами на качество и достижением качества?

4. Представляют ли затраты на качество существенную часть от оборота компании?
5. Какую пользу можно извлечь из анализа затрат на качество?

Вопросы для дискуссии

1. Почему необходимо учитывать затраты на качество и каковы модификации этого понятия?

2. Рассказать о классификации затрат на обеспечение качеством.

3. Приведите структуру затрат и потерь, связанных с качеством.

Нарисуйте схему.

4. Какую долю в затратах на обеспечение качества должны занимать расходы на дефекты и какова эта доля на российских предприятиях?

5. Рассказать о методике учета затрат на обеспечение качества?

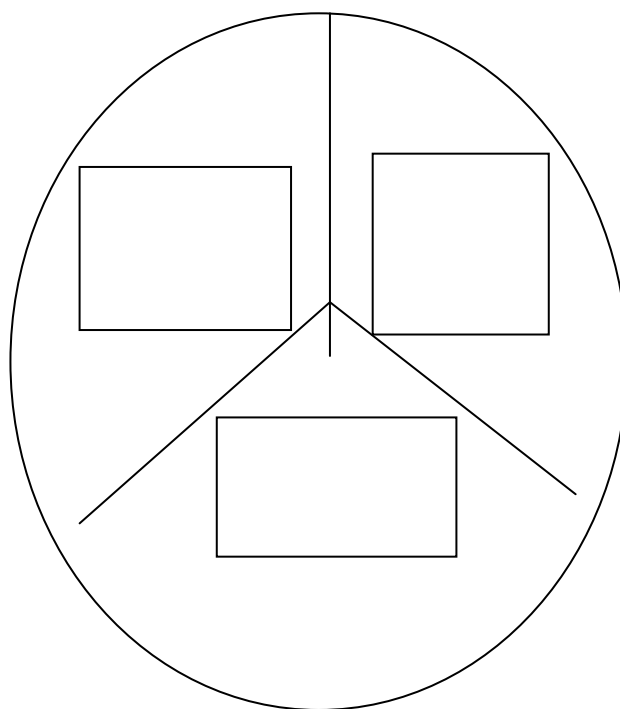
6. Рассказать о методике затрат на повышение качества?

7. Рассказать о методике учета затрат на качество проекта.

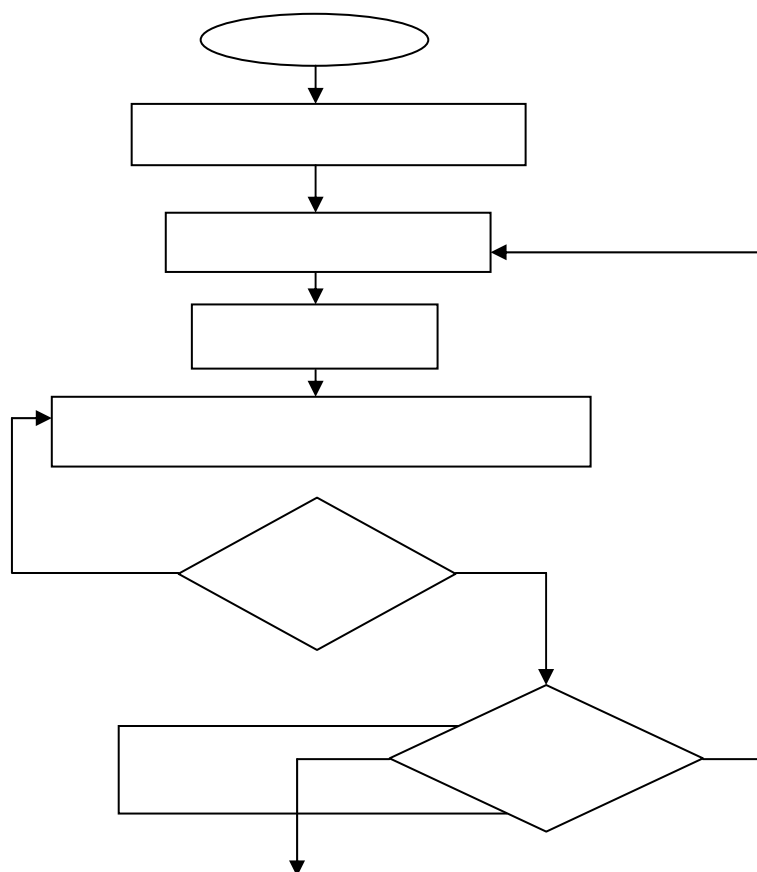
8. Что такое «айсберг» возможных затрат на качество. Покажите основные элементы «надводной» и некоторые элементы «подводной» части айсберга

Автодидактические задания

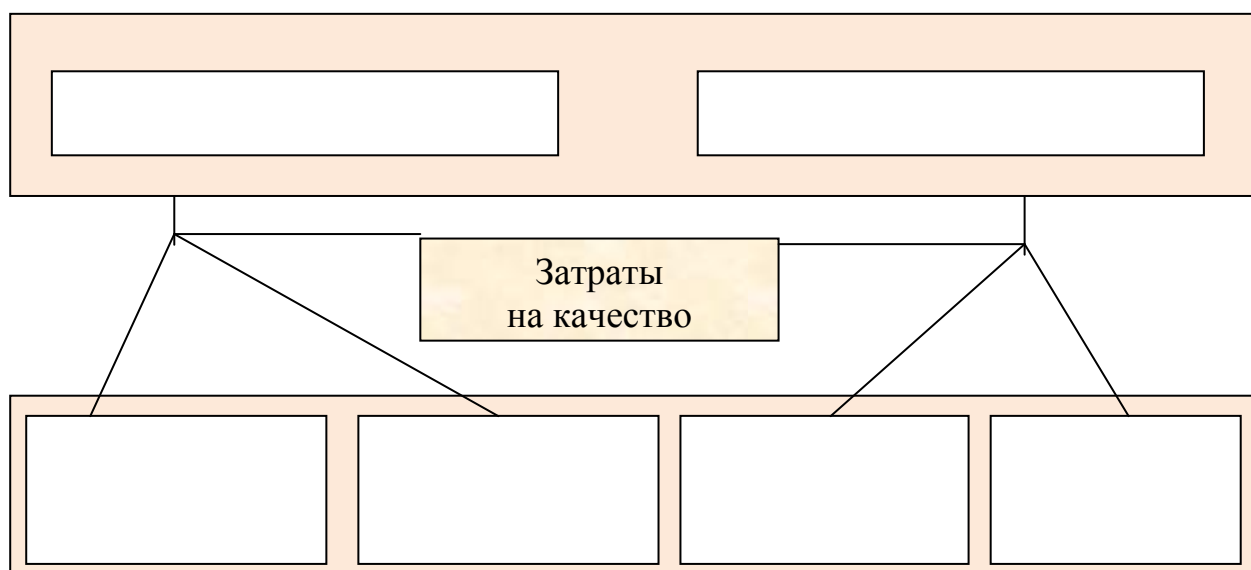
Заполните Модель PAF (предупреждение-оценка-отказ)



Заполните блок-схему методологии управления качеством



Заполните схему «Классификация затрат на качество»



Индивидуальные практические задания

Задание 1

В таблице 16 представлены затраты на качество ОАО «Сапфир».

1. Сгруппируйте эти затраты по следующим категориям:

P – затраты на предупредительные мероприятия;

A – затраты на контроль (оценку);

I – затраты, связанные с внутренними отказами (дефектами);

E – затраты, связанные с внешними отказами (дефектами).

2. Определите долю каждой группы затрат в общем их объеме.

3. Сделайте выводы, исходя из полученных результатов.

Таблица 16

Отчет по затратам на качество ОАО «Сапфир»

Виды затрат	Сумма, тыс. р.
1. Заключительный контроль готовой продукции	185 000
2. Материалы для контроля и испытаний	17 000
3. Проверка и техническое обслуживание производственного оборудования, используемого для оценки качества продукции	35 500
4. Исправление бракованной продукции	44 500
5. Внутрипроизводственный контроль	15 000
6. Повторные испытания и тестирования после ремонта	11 000
7. Анализ причин отказов возвращенной потребителями продукции	6 000
8. Планирование качества и управление процессами	8 000
9. Образование персонала	7 000
10. Ремонт по гарантийному обслуживанию	17 000
11. Затраты на утилизацию некачественного материала	45 000
12. Разработка мероприятий по качеству	3 000
13. Стоимость гарантийного ремонта	32 000
14. Административная работа с возвращенной потребителями продукцией	13 500
15. Контроль системы менеджмента качества	3 500
ИТОГО	443 000

Ответы оформите в виде таблицы

Таблица 17

Вид затрат	№ затрат	Сумма затрат, тыс. р.	Доля затрат, %
Всего затраты на качество			

Библиографический список

1. Басовская Е.Н. Делопроизводство : учебное пособие / Е.Н. Басовская [и др.] ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. – М. : Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 256 с.
2. Аристов О.В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. — М. : НИЦ Инфра-М, 2013. – 224 с.
3. Брюхов О.В. Делопроизводство в кадровой службе : конспект лекций / О. Ю. Брюхова ; Федеральное агентство ж.-д. трансп., Урал. гос. ун-т путей сообщ. – Екатеринбург : УрГУПС, 2012. – 102 с.
4. Быкова Т.А. Делопроизводство : учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина ; под ред. Т.В. Кузнецовой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 364 с.
5. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство : учебное пособие / М.В. Кирсанова ; Российская Академия гос. службы при Президенте РФ (РАГС). – 4-е изд. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 312 с.
6. Морозова Е.Н. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс] : метод. рекомендации для самостоятельной работы студентов всех направлений подготовки бакалавриата всех форм обучени / Е. Н. Морозова, Е. В. Табуева ; Федеральное агентство ж.-д. трансп., Урал. гос. ун-т путей сообщ.– Екатеринбург : УрГУПС, 2015. – 149 с.
7. Рачек С.В. Управление качеством : учеб. пособие / [С. В. Рачек [и др.]] ; Федеральное агентство ж.-д. трансп., Урал. гос. ун-т путей сообщ. – Екатеринбург : УрГУПС, 2014. – 203 с.