Приложение 6

к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры

управления качеством

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**по дисциплине**

**Проектирование систем качества**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки *27.03.02* «***Управление качеством***» профиля подготовки «***Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг»*** должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Проектирование систем качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

***Цель:*** формирование и закрепление навыков оценки результативности СМК.

***Задание:***

1. ***В соответствии с номером студента по списку группы выбрать бизнес из списка (придуманный, не существующий реально на рынке)***
2. Страховая компания
3. ***Разработать критерии оценки результативности деятельности предприятия****.*
4. ***Провести оценку результативности деятельности предприятия и нарисовать радиальную диаграмму***.

**Результат:**

1. Для данного предприятия необходимо сформулировать и описать цели в области качества:

1 уровень - корпоративные (стратегические);

2 уровень – по подразделениям;

3 уровень – по процессам;

4 уровень – по продукции (товарам, услугам);

5 уровень – по сотрудникам.

1. Цели сформировать в таблицы и вычислить **R1, R2, R3, R4, R5 -** %% результативности по всем уровням целей (см. пример заполнения):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | План,ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | Факт, ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | % результативности по цели | R1, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям) |
| 1 уровень - Стратегические цели |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | План,ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | Факт, ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | % результативности по цели | R2, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям) |
| 2 уровень - Цели по подразделениям |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | План,ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | Факт, ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | % результативности по цели | R3, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям) |
| 3 уровень - Цели по процессам  |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | План,ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | Факт, ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | % результативности по цели | R4, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям) |
| 4 уровень - Цели по продукции (товару, услуге) |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | План,ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | Факт, ед., %, руб., мин., и пр. произвольно | % результативности по цели | R5, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям) |
| 5 уровень - Цели по сотрудникам |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

Пример заполнения таблицы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **План,****ед., %, руб., мин., и пр. произвольно** | **Факт,** **ед., %, руб., мин., и пр. произвольно** | **% результативности по цели** | **R3, % результативности по всем целям (среднее арифметическое по всем целям)** |
| **3 уровень - Цели по процессам**  |
| 1.Увеличить скорость протекания процесса производства | 10% | 7% | 70% | 82% |
| 2.Уменьшить время проведения ТО оборудования | 15 мин. | 15 мин. | 100% |
| 3.Повысить эффективность контроля качества | 30% | 23% | 76% |

1. Построить 5-лепестковую радиальную модель оценки результативности уровней и всей СМК предприятия (см. пример).
2. Вычислить % общей результативности СМК предприятия – Rсмк и по таблице 1 «Оценочная шкала результативности СМК» сделать вывод о результативности СМК и необходимости осуществления каких-либо действий.

Пример.

R1=84,3%

R2=76,6%

R3=81,66%

R4=82%

R5=110%

Общее значение результативности Rсмк = 86,91% - высокая.

Вывод. Система функционирует результативно, но требует разработки незначительных корректирующих действий.

Рис. 5 Пример радиальной модели

**Список рекомендуемых источников**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования».
2. Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012.

3. Методика оценки результативности СМК предприятий (организаций) оборонно-промышленного комплекса. М.: СДС «Военный регистр», 2006.

4. Степанов А.В. Результативность процессов СМК. «Методы менеджмента качества». 2008 год. №2.

5. Функционирование СМК и ее результативность. «Все о качестве». 2008. Вып. 53. 88 с.