

ЗАДАНИЕ 1. Свойства качества как объекта управления

1.1. Заполните таблицу «Свойства качества как объекта управления»:

Свойство	Суть свойства	Пример проявления
1. Многоаспектность	...	...
2. Системность	...	...
3. Динамичность	...	...
4. Относительность	...	...
5. Экономичность	...	...

1.2. Почему качество стало объектом управления? (не менее 4 причин)

ЗАДАНИЕ 2. Петля качества (жизненный цикл качества)

2.1. Заполните таблицу «Этапы жизненного цикла качества»:

Этап	Содержание этапа	Действия по управлению качеством
1. Формирование качества (маркетинг и НИОКР)	...	...
2. Обеспечение качества (производство)	...	...

Этап	Содержание этапа	Действия по управлению качеством
3. Контроль качества (готовая продукция)	...	...
4. Поддержание качества (эксплуатация)	...	...
5. Утилизация и переработка	...	...

2.2. Что такое «петля качества»? Какую роль она играет в управлении качеством?

ЗАДАНИЕ 3. Принципы управления качеством

3.1. Соотнесите принцип управления качеством и его суть (по ISO 9000):

Принцип	Суть
1. Ориентация на потребителя	А. Организация и поставщики взаимозависимы, отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности
2. Лидерство	Б. Сотрудники на всех уровнях составляют основу организации, их полное вовлечение позволяет использовать их способности
3. Вовлечение персонала	В. Организации зависят от потребителей, должны понимать их потребности и стремиться превзойти их ожидания
4. Процессный подход	Г. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации

Принцип	Суть
5. Улучшение	Д. Деятельностью и ресурсами управляют как процессом, что позволяет достигать результатов эффективнее
6. Принятие решений, основанное на фактах	Е. Постоянное улучшение деятельности организации следует рассматривать как неизменную цель
7. Управление отношениями	Ж. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации

ЗАДАНИЕ 4. Эволюция управления качеством

4.1. Заполните таблицу «Этапы эволюции управления качеством»:

Этап	Название стадии	Основная характеристика	Ключевые методы и инструменты
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...

4.2. В чём разница между контролем качества и управлением качеством?

Ответ:

ЗАДАНИЕ 5. Уровни управления качеством

5.1. Заполните таблицу «Уровни управления качеством»:

Уровень	Субъекты управления	Инструменты управления качеством	Основные задачи
1. Государственный	...	...	...
2. Отраслевой	...	...	...
3. Предприятия	...	...	...
4. Рабочего места	...	...	...

ЗАДАНИЕ 6. Инструменты управления качеством

6.1. Соотнесите инструмент управления качеством и его назначение:

Инструмент	Назначение
1. Диаграмма Парето	А. Поиск корневых причин проблем («рыбья кость»)
2. Диаграмма Исикавы	Б. Выявление наиболее значимых проблем (принцип 80/20)
3. Контрольная карта Шухарта	В. Генерация идей для улучшения
4. Анализ «пять почему»	Г. Поиск корневых причин проблемы путём последовательного задавания вопросов
5. «Мозговой штурм»	Д. Отслеживание стабильности процесса во времени
6. Бенчмаркинг	Е. Сравнение с лучшими практиками отрасли

6.2. Почему инструменты управления качеством важны для эффективного управления?

ЗАДАНИЕ 7. Практический кейс

Ситуация: На производственном предприятии внедряется система менеджмента качества (СМК) по стандарту ISO 9001. Руководство поставило задачу: к концу года снизить уровень брака с 5% до 2%.

Вопросы:

Какой принцип управления качеством должен быть положен в основу решения этой задачи?

Какие инструменты управления качеством могут быть использованы для выявления причин брака?

Какие уровни управления качеством должны быть задействованы?

Каким образом может быть вовлечён персонал в процесс снижения брака?

1. ЗАДАНИЕ 8. Тест на понимание темы (Верно/Неверно)

Утверждение	Верно/Неверно
1. Качество как объект управления не поддаётся измерению	...
2. Петля качества отражает жизненный цикл качества от идеи до утилизации	...
3. Всеобщее управление качеством (TQM) предполагает, что качество — задача только отдела технического контроля	...
4. Один из принципов управления качеством — вовлечение персонала	...
5. Контроль качества эффективнее управления качеством, так как проверяет готовую продукцию	...
6. Бенчмаркинг — это сравнение с лучшими практиками	...
7. Диаграмма Исикавы используется для поиска корневых причин проблем	...
8. Управление качеством возможно только на уровне предприятия	...