

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ Шматко А. Д.
(подпись) ФИО
«___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТРУКТУРИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
4	8	3	108	8	4	0	4	100	0	0	100	диф. зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

27.03.02 Управление качеством

год набора группы: 2024

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Соловьева Наталия Леонидовна, старший преподаватель

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СТРУКТУРИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПСК-1.2 — способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества
ПСК-1.4 — способность осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПСК-1.2

знания:

инструментов управления качеством, методологии структурирования потребностей потребителя, его ожиданий и требований;

умения:

использования инструментов качества;

навыки:

проведения QFD-анализа.

ПСК-1.4

знания:

методологического аппарата структурирования функций качества;

умения:

использовать методы развертывания функций качества;

навыки:

применения метода развертывания функций качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **СТРУКТУРИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА, МЕТРОЛОГИЯ И ОСНОВЫ ВЗАИМОЗАМЕНЯЕМОСТИ**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА, ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ОПК-11 — Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества
- ОПК-3 — Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности
- ОПК-89 — Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификаций
- ОПК.Д-2 — Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем
- ПСК-1.3 — Способен организовывать проведение работ и вести необходимую документацию о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям и оформлению документов для предъявления претензий поставщикам
- ПСК-1.4 — Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.2	ПСК-1.4
4	8	Раздел 1. 1. Основные понятия и принципы QFD-методологии. 1.1 Основные понятия и принципы QFD 1.2 Последовательность выполнения QFD.	22	2	1	1	20	20	20
4	8	Раздел 2. 2. Метод развертывания функций качества и проведение QFD-анализа. 2.1 Методика проведение QFD-анализа 2.2 Построение "дома качества".	43	3	2	1	40	40	40
4	8	Раздел 3. 3. Применение QFD-анализа. 3.1 Области применения QFD-анализа в организациях различных секторов экономики 3.2 Лучшие практики применения QFD-анализа.	43	3	1	2	40	40	40
Всего за 8 семестр			108	8	4	4	100	100	100
Всего по дисциплине			108	8	4	4	100	100	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. 1. Основные понятия и принципы QFD-методологии.	Принципы QFD	1
2	Раздел 2. 2. Метод развертывания функции качества и проведение QFD-анализа.	Построение "дома качества": принципы построения	1
3	Раздел 3. 3. Применение QFD-анализа.	Проведение QFD-анализа	2
Всего за 8 семестр			4

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. 1. Основные понятия и принципы QFD-методологии.	Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию	20
2	Раздел 2. 2. Метод развертывания функции качества и проведение QFD-анализа.	Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания	40
3	Раздел 3. 3. Применение QFD-анализа.	Изучение материала по разделу. Выполнение, оформление и защита кейс-задачи	40
Всего за 8 семестр			100

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
				Тест		ДР			ДЗ	ДР					Кейс	ДР	диф. зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Тест – тест;
- ДЗ – домашнее задание;
- Кейс – кейс-задача;
- диф. зач. – дифференцированный зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. В. В. Окрепилов. . Экономика качества. СПб.: Наука, 2011, эл. рес.
2. Е. А. Горбашко. . Управление качеством. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
3. М. М. Кане, А. Г. Сулов, О. А. Горленко. . Управление качеством продукции машиностроения. Москва: Машиностроение, 2010, эл. рес.
4. О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. . Управление качеством. Санкт-Петербург: Лань, 2020, эл. рес.
5. С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

5.3. Периодические издания:

1. Качество и жизнь.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <https://reader.lanbook.com/book/167626#69> — Лань.Читалка;
2. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
3. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
4. <https://urait.ru> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов..

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
- <http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Проектор.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **СТРУКТУРИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*. Дисциплина реализуется на факультете Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ.

Дисциплина нацелена на формирование компетенций:

ПСК-1.2 способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества;

ПСК-1.4 способность осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с методологией структурирования потребностей потребителя, его ожиданий и требований, а также перевода их на язык технического задания на разработку продукции и соответствующего технологического процесса (QFD).

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е., **108 ч.** Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**4 ч.**), самостоятельная работа студента (**100 ч.**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 8 ч. аудиторных занятий, и 100 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. 1. Основные понятия и принципы QFD-методологии.		
Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию	О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. . Управление качеством: Санкт-Петербург: Лань, 2020 (7.2) Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (1) В. В. Окрепилов. . Экономика качества: СПб.: Наука, 2011 (2) М. М. Кане, А. Г. Суслов, О. А. Горленко. . Управление качеством продукции машиностроения: Москва: Машиностроение, 2010 (3)	20
Итого по разделу 1		20
Раздел 2. 2. Метод развертывания функции качества и проведение QFD-анализа.		
Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания	С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход: Москва: Юрайт, 2022 (2) О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. . Управление качеством: Санкт-Петербург: Лань, 2020 (7.2)	40
Итого по разделу 2		40
Раздел 3. 3. Применение QFD-анализа.		
Изучение материала по разделу. Выполнение, оформление и защита кейс-задачи	О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. . Управление качеством: Санкт-Петербург: Лань, 2020 (7)	40
Итого по разделу 3		40

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача;
- дифференцированный зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Тест

тест состоит из 10 вопросов теоретического и практического характера. Каждый вопрос имеет бинарную оценку: за верный ответ присваивается балл согласно технологической карте дисциплины; за неверный ответ - 0 баллов

Домашнее задание

Домашнее задание оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) выполнены требования, предъявляемые к конкретному домашнему заданию в соответствии с методическими рекомендациями, размещенными в ЭИОС - весовой коэффициент 0,7
 - 2) задание оформлено в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,3
- Балльная оценка домашнего задания определяется технологической картой дисциплины

Кейс-задача

Кейс-задача оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) проведен анализ данных кейс-задачи - весовой коэффициент 0,3
 - 2) задача решена: построен "дом качества" - весовой коэффициент 0,6
 - 3) кейс-задача оформлена в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,1
- Балльная оценка каждой кейс-задачи определяется технологической картой дисциплины

Дифференцированный зачет

Дифференцированный зачет выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой по сумме баллов, набранных студентом за следующие виды работ:

- 1) выполнение теста
- 2) выполнение кейс-задачи
- 3) выполнение домашнего задания
- 4) выполнение диагностических работ
- 5) посещаемость

Если студент не согласен с балльно-рейтинговой оценкой по сумме баллов, набранных в течение семестра или студенту не хватает для получения оценки "удовлетворительно" по дисциплине, то для получения дополнительных баллов студенту предлагается: прохождение теста и (или) доработка кейс-задачи. Критерии оценивания кейс-задачи остаются неизменными.

В тесте 20 вопросов: 10 вопросов открытого типа и 10 вопросов закрытого типа. Каждый верный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл, неверный ответ - 0 баллов.

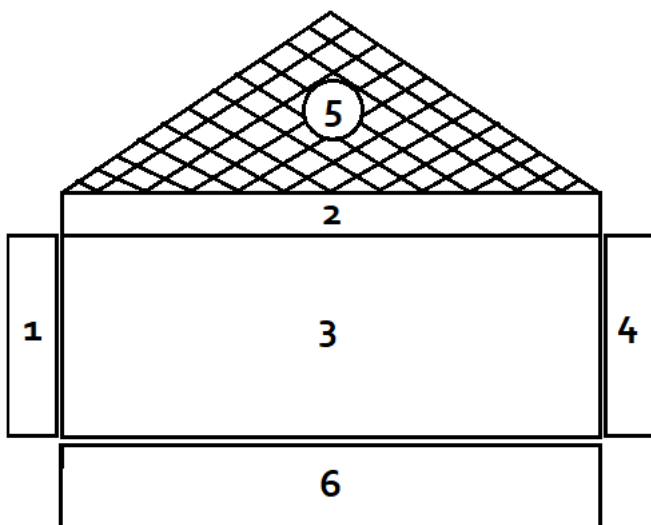
КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %		НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.2	ПСК-1.4	
4	8	Раздел 1. 1. Основные понятия и принципы QFD-методологии.	22	2	1	1	20	20	20	Тест
4	8	Раздел 2. 2. Метод развертывания функции качества и проведение QFD-анализа.	43	3	2	1	40	40	40	Домашнее задание
4	8	Раздел 3. 3. Применение QFD-анализа.	43	3	1	2	40	40	40	Кейс-задача
Всего за 8 семестр			108	8	4	4	100	100	100	
Всего по дисциплине			108	8	4	4	100	100	100	

Критерии оценивания

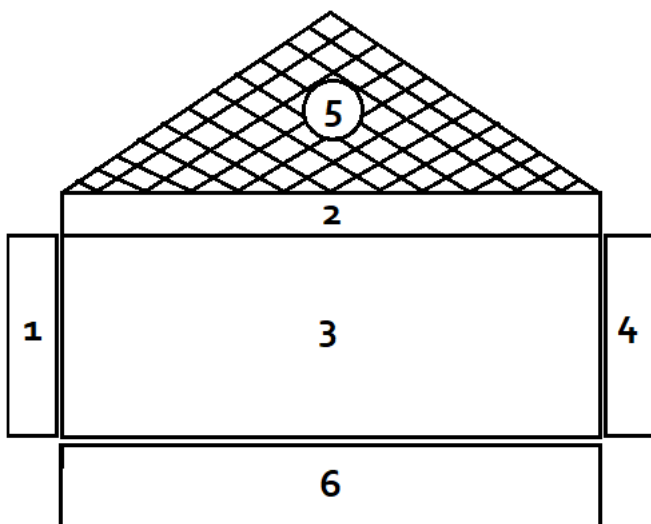
ПСК-1.2

Вопросы открытого типа:

№ 1 Развертывание функций качества осуществляют при помощи построения матричной диаграммы, представленной на рисунке. Как называют эту диаграмму?



№ 2 Метод «Дом качества» предполагает построение матричной диаграммы, представленной на рисунке



Опишите, что располагают в «крыше дома» (№5). Охарактеризуйте, какую информацию заносят в «крышу дома».

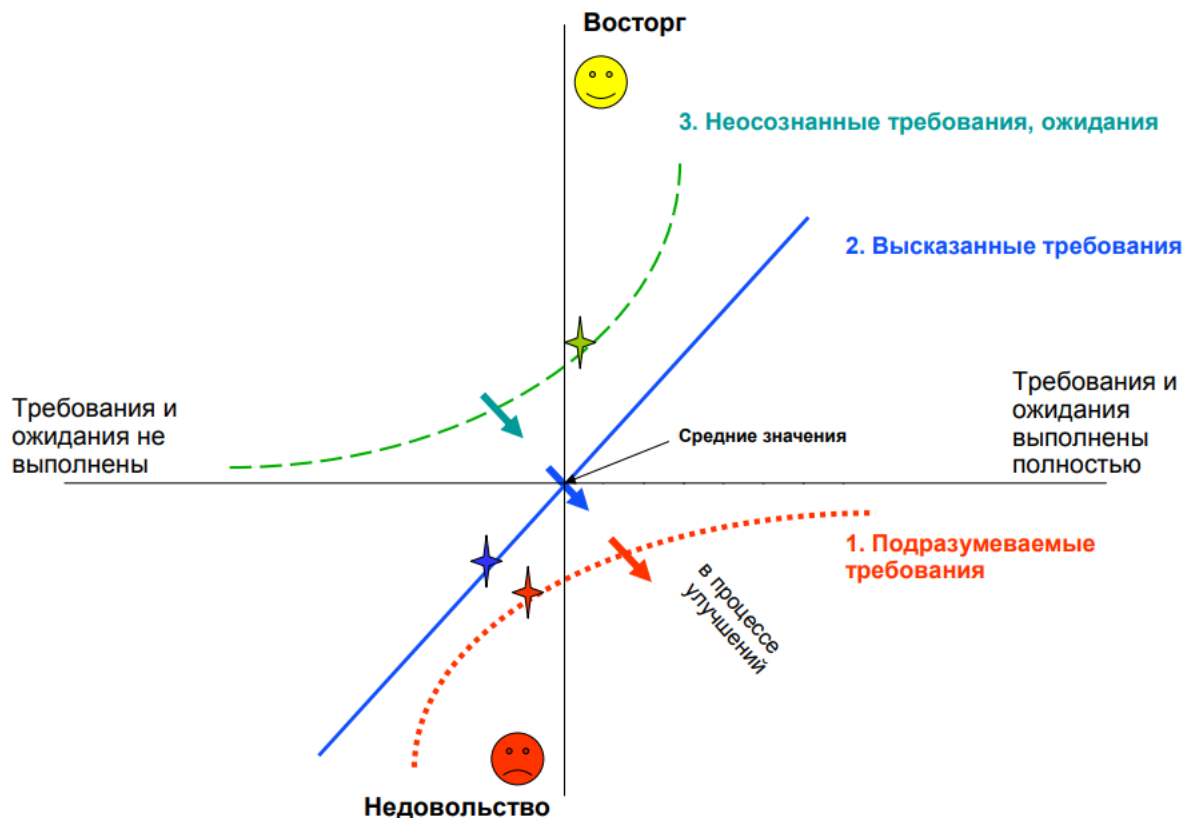
№ 3 Одним из методов развертывания функций качества является метод, который дает возможность:

- а) объединять информацию за счет ассоциаций, а не логики;
- б) использовать творческий подход к группированию данных
- в) всесторонне оценить проблему

Этот метод относится к методам систематизации данных, позволяет проанализировать большие объемы информации и выявлять основные проблемы как в текущем моменте, так и в будущем.

Как называется этот метод. Коротко охарактеризуйте его

№ 4 Для оценки требований и удовлетворенности потребителей в системах менеджмента качества широко используется модель качества Н. Кано (рисунок)



Опишите три группы требований и ожиданий потребителя, которые оцениваются в модели Н. Канона
 № 5 QFD-методология реализуется через четыре фазы, на каждой из которых строится свой дом качества.

Охарактеризуйте коротко эти фазы

№ 6 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите QFD первого этапа

№ 7 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите вторую фазу QFD:

а) для чего необходима эта фаза

б) какие действия осуществляются на этой фазе

в) чем заканчивается эта фаза

№ 8 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите третью фазу QFD:

а) для чего необходима эта фаза

б) какие действия осуществляются на этой фазе

в) чем заканчивается эта фаза

№ 9 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите четвертую фазу QFD:

а) для чего необходима эта фаза

б) какие действия осуществляются на этой фазе

в) чем заканчивается эта фаза

№ 10 На одной из фаз QFD проводится анкетирование потребителей, маркетинговые исследования, составляется таблица голоса потребителя.

Охарактеризуйте метод ВОСТ

Вопросы закрытого типа:

№ 1 В методе «дом качества» используют условные обозначения силы связи между компонентами.

Поставьте в соответствие условное обозначение и силу связи:

а)



б)



в)



№ 2 На одной из фаз QFD проводится анкетирование потребителей, маркетинговые исследования, составляется таблица голоса потребителя. В результате построения VOST в зависимости от требования потребителя и ситуации на рынке компания может поставить для себя определенную цель или управленческое решение.

Поставьте в соответствие результат VOST и цель:

- а) требование имеет высокую важность и в текущей продукции оно ниже, чем в конкурирующих
- б) требование имеет высокую важность и текущая продукция лидер на рынке
- в) требование имеет низкую важность

- 1) сохранение или даже уменьшение текущего
- 2) целесообразнее поставить цель добиться уровня лидирующей на рынке продукции
- 3) следует поставить цель – удержание уровня

№ 3 FMEA-анализ может быть подпроцессом системы менеджмента качества. Какие из перечисленных элементов могут быть источниками информации входа процесса проведения FMEA-анализа:

- а) чертежи
- б) блок-схемы
- в) информация о среде
- г) статистика сбоев
- д) статистика опозданий работников предприятия

№ 4 FMEA-анализ может быть подпроцессом системы менеджмента качества. Какие из перечисленных элементов могут быть выходами процесса проведения FMEA-анализа:

- а) информация об анализируемой системе
- б) рабочий лист с режимами отказа
- в) показатель критичности каждого режима отказа
- г) рекомендации для дальнейшего анализа в виде локальных нормативных актов

№ 5 Какие из инструментов или методов целесообразно применять при развертывании функций качества:

- а) FMEA-анализ
- б) дом качества
- в) VOST
- г) ANDON
- д) бенчмаркинг

№ 6 В QFD используется бенчмаркинг. Выберите объекты бенчмаркинга:

- а) бизнес-операция
- б) бизнес-процесс
- в) бизнес-модель
- г) бизнес-организация
- д) стратегия

№ 7 Внутренний бенчмаркинг, может быть, различных видов. Какие из этих видов относится к внутреннему бенчмаркингу:

- а) горизонтальный
- б) вертикальный
- в) корпоративный
- д) панорамный

№ 8 Для формализации и оценки рисков в рамках процессов компании следует оценить внешнюю среду компании, с которой она активно взаимодействует, например, с клиентами, поставщиками, контрагентами, конкурентами, органами государственной власти и т.п.

Какие из видов анализа позволят оценить внешнюю среду компании:

- а) PESTEL
- б) КФУ (ключевые факторы успеха)
- в) 5 сил Портера
- г) KPI

№ 9 Какие из элементов SWOT-анализа относятся к элементам внутренней среды?

- S – сильные стороны
- W – слабые стороны

О – возможности

Т - угрозы

№ 10 Какие из элементов SWOT-анализа относятся к элементам внешней среды?

S – сильные стороны

W – слабые стороны

О – возможности

Т - угрозы

ПСК-1.4

Вопросы открытого типа:

№ 1 Одним из методов развертывания функций качества является метод, который дает возможность:

- а) объединять информацию за счет ассоциаций, а не логики;
- б) использовать творческий подход к группированию данных
- в) всесторонне оценить проблему

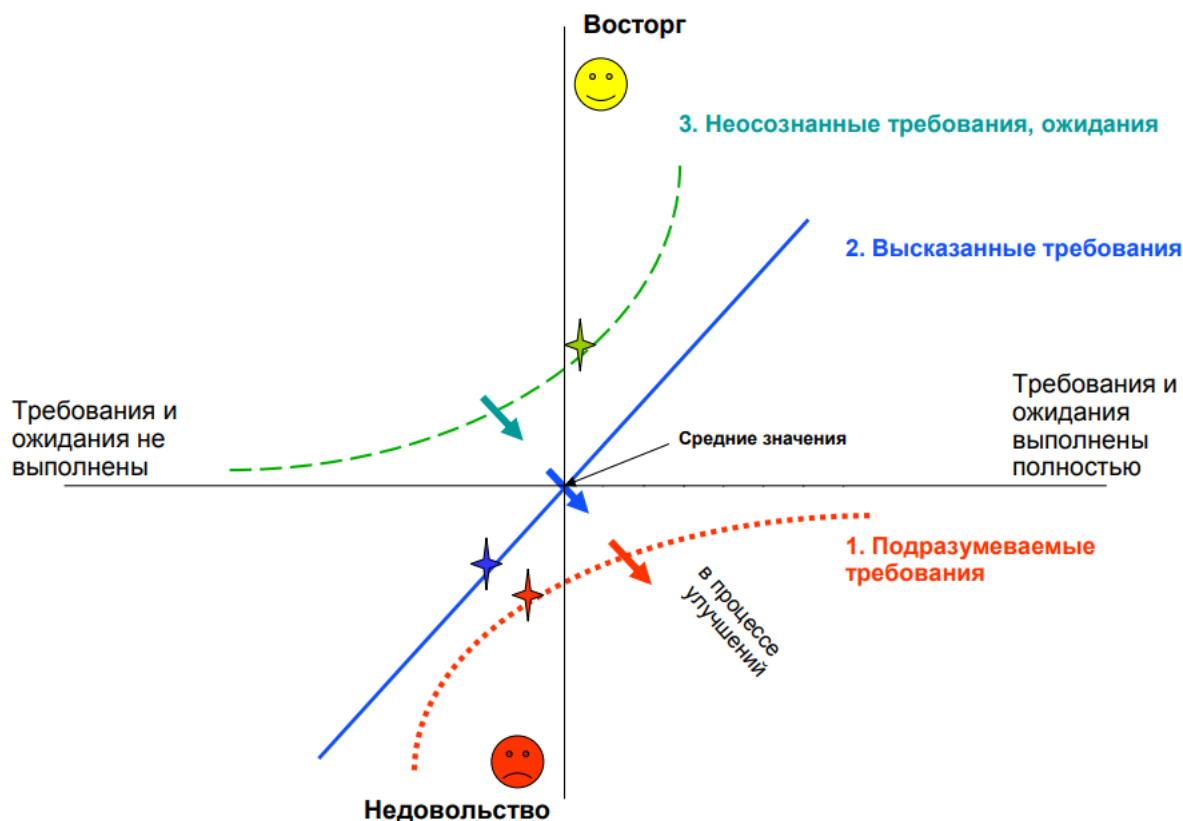
Этот метод относится к методам систематизации данных, позволяет проанализировать большие объемы информации и выявлять основные проблемы как в текущем моменте, так и в будущем.

Как называется этот метод. Коротко охарактеризуйте его

№ 2 Этот метод является эффективным инструментом повышения качества разрабатываемых технических объектов, направленный на предотвращение дефектов или снижение негативных последствий от них. Это достигается благодаря предвидению дефектов и (или) отказов и их анализу, проводимому на этапах проектирования конструкции и производственных процессов

Как называется этот метод

№ 3 Для оценки требований и удовлетворенности потребителей в системах менеджмента качества широко используется модель качества Н. Кано (рисунок)



Опишите, в чем заключаются подразумеваемые требования

№ 4 QFD-методология реализуется через четыре фазы, на каждой из которых строится свой дом качества.

Охарактеризуйте коротко эти фазы

№ 5 При развертывании функций качества применяется метод анализа причин и последствий отказов. Этот метод анализа применяется в менеджменте качества для определения потенциальных дефектов (несоответствий) и причин их возникновения в продукции, процессе или услуге.

Укажите аббревиатуру метода на английском языке и укажите для каких объектов анализа он применяется?

№ 6 В компании был проведен QFD-анализ для выявления предпочтения и ценности потребителей по отношению к одному виду продукции компании

В результате была построена следующая QFD-матрица

Характеристики продукции, важные для потребителя	Баллы	Вес	Характеристики продукции											
			Эксклюзивные материалы		Ручная работа		Высокие стандарты качества		Бесплатная доставка по России		Выгодная программа лояльности		Дизайнерская упаковка	
Цена	132	0,20	1	0,20	1	0,20	1	0,20	9	1,79	9	1,79	1	0,20
Качество	96	0,14	9	1,30	9	1,30	9	1,30	3	0,43	1	0,14	1	0,14
Доступность	54	0,08	1	0,08	1	0,08	1	0,08	9	0,73	1	0,08	1	0,08
Новизна	67	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10
Дизайн	31	0,05	3	0,14	3	0,14	1	0,05	1	0,05	1	0,05	9	0,42
Производительность	59	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09
Уникальность	105	0,16	9	1,43	9	1,43	1	0,16	1	0,16	1	0,16	9	1,43
Экологичность	96	0,14	9	1,30	1	0,14	3	0,43	1	0,14	1	0,14	1	0,14
Выгода	23	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	9	0,31	9	0,31	1	0,03
	663	1,00		4,68		3,52		2,45		3,81		2,87		2,64

При этом характеристики продукции, которые определяет компания следующие:

- 1) эксклюзивные материалы
- 2) ручная работа
- 3) высокие стандарты качества
- 4) бесплатная доставка по России
- 5) Выгодная программа лояльности
- 6) Дизайнерская упаковка

Какие из этих характеристик согласно построенной QFD-матрица наиболее значимы с позиции потребителя?

Перечислите первые три из них и расположите их в порядке убывания значимости

№ 7 В компании был проведен QFD-анализ для выявления предпочтения и ценности потребителей по отношению к одному виду продукции компа

В результате была построена следующая QFD-матрица

Характеристики продукции, важные для потребителя	Баллы	Вес	Характеристики продукции											
			Эксклюзивные материалы		Ручная работа		Высокие стандарты качества		Бесплатная доставка по России		Выгодная программа лояльности		Дизайнерская упаковка	
Цена	132	0,20	1	0,20	1	0,20	1	0,20	9	1,79	9	1,79	1	0,20
Качество	96	0,14	9	1,30	9	1,30	9	1,30	3	0,43	1	0,14	1	0,14
Доступность	54	0,08	1	0,08	1	0,08	1	0,08	9	0,73	1	0,08	1	0,08
Новизна	67	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10	1	0,10
Дизайн	31	0,05	3	0,14	3	0,14	1	0,05	1	0,05	1	0,05	9	0,42
Производительность	59	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09	1	0,09
Уникальность	105	0,16	9	1,43	9	1,43	1	0,16	1	0,16	1	0,16	9	1,43
Экологичность	96	0,14	9	1,30	1	0,14	3	0,43	1	0,14	1	0,14	1	0,14
Выгода	23	0,03	1	0,03	1	0,03	1	0,03	9	0,31	9	0,31	1	0,03
	663	1,00		4,68		3,52		2,45		3,81		2,87		2,64

При этом характеристики продукции, которые определяет компания следующие:

- 1) эксклюзивные материалы
- 2) ручная работа
- 3) высокие стандарты качества
- 4) бесплатная доставка по России
- 5) Выгодная программа лояльности
- 6) Дизайнерская упаковка

Какие из этих характеристик согласно построенной QFD-матрица оказались для потребителя не значимыми?

Перечислите первые три из них, начав с самого незначимого

№ 8 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите QFD первого этапа

№ 9 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.

Кратко опишите вторую фазу QFD:

- а) для чего необходима эта фаза

- б) какие действия осуществляются на этой фазе
- в) чем заканчивается эта фаза
- № 10 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.
- Кратко опишите третью фазу QFD:
- а) для чего необходима эта фаза
- б) какие действия осуществляются на этой фазе
- в) чем заканчивается эта фаза
- № 11 Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.
- Кратко опишите четвертую фазу QFD:
- а) для чего необходима эта фаза
- б) какие действия осуществляются на этой фазе
- в) чем заканчивается эта фаза
- Вопросы закрытого типа:*
- № 1 В методе «дом качества» используют условные обозначения силы связи между компонентами.
- Поставьте в соответствие числовое обозначение и силу связи:
- а) 9
- б) 3
- в) 1
- 1) слабая связь
- 2) сильная связь
- 3) средняя связь
- № 2 На одной из фаз QFD проводится анкетирование потребителей, маркетинговые исследования, составляется таблица голоса потребителя. В результате построения VOST в зависимости от требования потребителя и ситуации на рынке компания может поставить для себя определенную цель или управленческое решение.
- Поставьте в соответствие результат VOST и цель:
- а) требование имеет высокую важность и в текущей продукции оно ниже, чем в конкурирующих
- б) требование имеет высокую важность и текущая продукция лидер на рынке
- в) требование имеет низкую важность
- 1) сохранение или даже уменьшение текущего
- 2) целесообразнее поставить цель добиться уровня лидирующей на рынке продукции
- 3) следует поставить цель – удержание уровня
- № 3 FMEA-анализ может быть подпроцессом системы менеджмента качества. Какие из перечисленных элементов могут быть источниками информации процесса проведения FMEA-анализа:
- а) чертежи
- б) блок-схемы
- в) информация о среде
- г) статистика сбоев
- д) статистика опозданий работников предприятия
- № 4 FMEA-анализ может быть подпроцессом системы менеджмента качества. Какие из перечисленных элементов могут быть выходами процесса проведения FMEA-анализа:
- а) информация об анализируемой системе
- б) рабочий лист с режимами отказа
- в) показатель критичности каждого режима отказа
- г) рекомендации для дальнейшего анализа в виде локальных нормативных актов
- № 5 Какие из инструментов или методов целесообразно применять при развертывании функций качества:
- а) FMEA-анализ
- б) дом качества
- в) VOST
- г) ANDON
- д) бенчмаркинг
- № 6 В QFD используется бенчмаркинг. Выберите объекты бенчмаркинга:

- а) бизнес-операция
- б) бизнес-процесс
- в) бизнес-модель
- г) бизнес-организация
- д) стратегия

№ 7 Какие из перечисленных элементов SWOT-анализа можно отнести к возможностям компании:

- а) ускоренные темпы роста рынка
- б) увеличение стоимости запасных частей, ввозимых из-за границы
- в) большая география продаж продукции
- г) привлечение иностранных партнеров
- д) ускорение технического прогресса
- е) широкий ряд продукции, пользующейся спросом
- ж) недостаток опыта работы у нового руководства компании
- з) политика импортозамещения
- и) отсутствие собственного конструкторского бюро
- к) нерациональная система расчета себестоимости продукции

№ 8 Какие из перечисленных элементов SWOT-анализа можно отнести к угрозам компании:

- а) ускоренные темпы роста рынка
- б) увеличение стоимости запасных частей, ввозимых из-за границы
- в) большая география продаж продукции
- г) привлечение иностранных партнеров
- д) ускорение технического прогресса
- е) широкий ряд продукции, пользующейся спросом
- ж) недостаток опыта работы у нового руководства компании
- з) политика импортозамещения
- и) отсутствие собственного конструкторского бюро
- к) нерациональная система расчета себестоимости продукции

№ 9 Какие из перечисленных элементов SWOT-анализа можно отнести к сильным сторонам:

- а) ускоренные темпы роста рынка
- б) увеличение стоимости запасных частей, ввозимых из-за границы
- в) большая география продаж продукции
- г) привлечение иностранных партнеров
- д) ускорение технического прогресса
- е) широкий ряд продукции, пользующейся спросом
- ж) недостаток опыта работы у нового руководства компании
- з) политика импортозамещения
- и) отсутствие собственного конструкторского бюро
- к) нерациональная система расчета себестоимости продукции

№ 10 Какие из перечисленных элементов SWOT-анализа можно отнести к слабым сторонам:

- а) ускоренные темпы роста рынка
- б) увеличение стоимости запасных частей, ввозимых из-за границы
- в) большая география продаж продукции
- г) привлечение иностранных партнеров
- д) ускорение технического прогресса
- е) широкий ряд продукции, пользующейся спросом
- ж) недостаток опыта работы у нового руководства компании
- з) политика импортозамещения
- и) отсутствие собственного конструкторского бюро

к) нерациональная система расчета себестоимости продукции