

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
качеству образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки:	Менеджмент организации и цифровой маркетинг
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2026

Самара
2026

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
ПК-2. Способен оценивать перспективы развития организации с целью формирования устойчивых конкурентных преимуществ	ПК-2.И-1. Анализирует основные тренды в экономической среде, влияющие на конкурентоспособность организации на рынке.	ПК-2.И-1.У-1. Умеет проводить анализ факторов, влияющих на конкурентоспособность организации, ее товаров и услуг	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: экзамен - контрольное задание.
	ПК-2.И-3. Разрабатывает предложения по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг)	ПК-2.И-3.У-3. Умеет обосновывать предложения по повышению качества продукции и услуг с целью формирования конкурентных преимуществ организации	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: экзамен - контрольное задание.
ПК-3. Способен формулировать, реализовывать и контролировать выполнение задач, связанных с процессом текущей деятельности департамента (подразделения) или всей организации в целом	ПК-3.И-3. Осуществляет контроль и оценивает эффективность деятельности департамента (подразделения) или всей организации в целом	ПК-3.И-3.У-2. Умеет проверять результаты выполнения работ и контролировать их соответствие выданному заданию	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: экзамен - контрольное задание.
		ПК-3.И-3.В-1. Владеет навыками оценки эффективности деятельности департамента (подразделения) или всей организации в целом	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: экзамен - контрольное задание.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Раздел 1. Введение в управление качеством. ПК-2.И-1.У-1.

Эволюционное развитие теории управления качеством.

Этапы осознания категории «качество».

Категории качества

Раздел 2 . Качество продукции и услуг: понятия, объекты, система. ПК-2.И-1.У-1.

Понятие «качество проекта».

Система менеджмента качества.

Понятие «система». Эволюционное развитие понятия «система».

Раздел 3. Теоретические основы управления качеством. ПК-2.И-3.У-3

Ориентация на потребителя.

Лидирующая роль руководства.

Процессный подход.

Системный подход

Раздел 4. Нормативное сопровождение управления качеством . ПК-2.И-3.У-3

Стандарты ИСО серии 9000.

Цели и задачи международных стандартов ИСО серии 9000.

Модель совершенствования качества.

Раздел 5. Аудит качества и премии качества. ПК-3.И-3.У-2.

Типы аудиторских проверок и применяемых моделей оценки качества.

Понятие «аудит».

Цели проведения аудита.

Типы аудиторских проверок.

Раздел 6. Сертификация систем менеджмента качества. ПК-3.И-3.У-2.

Основные положения по сертификации продукции и услуг,

Государственные органы по сертификации продукции.

Технология сертификации продукции и услуг.

Раздел 7. Экономика качества продукции и услуг. ПК-3.И-3.В-1.

Экономические категории качества.

Традиционная модель оптимальной стоимости качества.

Затраты на качество и их классификация.

Структура доходов и затрат.

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов.	5 баллов

Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	
Решение задач, кейсов, заданий, выполнение лабораторных работ	
Верно выполненное практическое (лабораторное) задание	5 баллов

2.2. Образцы тестов

1.1 В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;

б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;

в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

1.2 Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

а) количественные, сюрпризные характеристики;

б) обязательные, сюрпризные характеристики;

в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

1.3 Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

1.4 Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного) (ПК-2.И-1.3-1)

1.5 Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

а) 1987 г.;

б) 1997 г.;

в) 2005 г.

1.6 В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

а) качество фирмы;

б) качество производственных процессов;

в) качество жизни.

1.7 TQM (Total Quality management) – это:

а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;

б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;

в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

1.8 Главными составляющими качества продукта являются:

а) технические характеристики;

б) безопасность и надежность;

в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

1.9 Процедуры рока-уоке используются:

а) только в производстве;

- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

1.10 Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

1.10 В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

- а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
- б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

1.11 Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

- а) количественные, сюрпризные характеристики;
- б) обязательные, сюрпризные характеристики;
- в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

1.12 Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

1.13 Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного) (ПК-2.И-1.3-1)

1.14 Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

- а) 1987 г.;
- б) 1997 г.;
- в) 2005 г.

1.15 В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

- а) качество фирмы;
- б) качество производственных процессов;
- в) качество жизни.

1.16 TQM (Total Quality management) – это:

- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
- б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
- в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

1.17 Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

1.18 Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

1.19 Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

1.20 В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

- а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
- б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
- в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

1.21 Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

- а) количественные, сюрпризные характеристики;
- б) обязательные, сюрпризные характеристики;
- в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

1.22 Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

1.23 Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:

- а) в фазе отбраковки;
- б) в фазе контроля качества;
- в) в фазе управления качеством.

Выбрать ВСЕ правильные ответы (больше одного) (ПК-2.И-1.3-1)

1.24 Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

- а) 1987 г.;
- б) 1997 г.;
- в) 2005 г.

1.25 В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

- а) качество фирмы;
- б) качество производственных процессов;
- в) качество жизни.

1.26 TQM (Total Quality management) – это:

- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
- б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
- в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

1.27 Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

1.28 Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

1.29 Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;

- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

2.3. Темы докладов

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.
6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
10. Факторы, влияющие на качество.
11. Сущность системного управления качеством.
12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
27. Элементы системы управления окружающей средой.
28. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
29. Модели совершенствования деятельности предприятий.
30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
31. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
32. Цели совершенствования качества процессов.
33. Основные средства управления качеством.
34. Новые средства управления качеством.

35. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
36. Метод развития функции качества.
37. Метод анализа последствий и причин отказов.
38. Экспертные методы в управлении качеством.
39. Структура затрат на качество.
40. Сущность предупредительных затрат на качество.
41. Понятие, цели и задачи аудита.
42. Виды аудита: сущность и назначение.
43. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
44. Понятие и формы подтверждения соответствия.
45. Подготовка предприятия к сертификации.
46. Понятие и виды сертификации.
47. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие теме доклада; – полнота и глубина раскрытия основных понятий; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. 	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по теме; – привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.). 	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий

ВАРИАНТ 1

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (ПК-2.И-1.У-1. ПК-2.И-3.У-3. ПК-3.И-3.У-2)

2.1. ПК-2.И-1.У-1. На основании теоретических знаний, построить «Дом качества» инновационного продукта «Влажные салфетки» (произвольно выбрать 3 критерия для продукта).

2.2. ПК-2.И-1.У-1. По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества электроламп нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов.

Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт. Необходимо ли внедрять изменения в данной сфере?

2.3. ПК-2.И-3.У-3. Имеются данные о результатах измерений концентрируемых параметров технологического процесса в течение рабочей смены.

Исходные данные для расчета

Показатель	Номер замера			
	1	2	3	4
Давление, кПа	103	100	98	101
Кислотность среды	5,4	6,0	6,0	6,6

По технологическому регламенту нормативные значения составляют: давление – 100 кПа, кислотность – 6,0.

Определить методом относительных линейных оценок сводный относительный показатель неустойчивости технологического процесса. Какие методы управления качеством можно использовать в данной ситуации?

2.4. ПК-2.И-3.У-3. Определить комплексный показатель качества – эксплуатационную надежность товара по сравнению с базовым образцом, если частные показатели качества исследуемого образца (долговечность, безотказность, ремонтпригодность) по отношению к базовому образцу составили следующие значения:

Частный показатель качества	Значение показателя качества	Весовые коэффициенты показателей качества
Долговечность	0,9	0,3
Безотказность	0,7	0,4
Ремонтпригодность	1,0	0,3

Какие методы управления качеством можно использовать в данной ситуации?

2.5. ПК-3.И-3.У-2. Постройте причинно-следственную диаграмму (схему Исикавы) процесса производства школьных парт, определите состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект анализа.

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ (ПК-3.И-3.В-1)

2.3 Имеются данные о результатах измерений концентрируемых параметров технологического процесса в течение рабочей смены.

Исходные данные для расчета

Показатель	Номер замера			
	1	2	3	4
Давление, кПа	103	100	98	101
Кислотность среды	5,4	6,0	6,0	6,6

По технологическому регламенту нормативные значения составляют: давление – 100 кПа, кислотность – 6,0.

Определить методом относительных линейных оценок сводный относительный показатель неустойчивости технологического процесса. Какие методы управления качеством можно использовать в данной ситуации?

ВАРИАНТ 2

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (ПК-2.И-1.У-1 ПК-2.И-3.У-3. ПК-3.И-3.У-2)

2.1. ПК-2.И-1.У-1 . Вычислить индекс качества

Цех выпускает автомобильные шины двух типов. Нужно оценить уровень их качества в текущем интервале времени. Показатель качества – ходимость шин в тыс. км. За базовое значение принимается значение ходимости шин, выпущенных в прошлом году:

Тип шины	Ходимость		Кол-во, шт	Опт цена,руб
	базовая	оцениваем ая		
1	60	64	5	50
2	50	60	36	40

2.2. ПК-2.И-1.У-1. Для автомобильных шин определённого типа установлены 4 вида дефектов (А, Б, В). Эти дефекты имеют весовые коэффициенты, указанные в таблице. Вычисляем коэффициент дефектности.

Дефект	Коэф-т весомости, % m _j	Число дефектов в выборке	$\sum m_j \cdot n_j$
А	50	0	0
Б	25	1	25
В	15	2	30

2.3. ПК-2.И-3.У-3. В книге «Пространство доктора Деминга» Г. Нив задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

2.4. ПК-2.И-3.У-3. По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества электроламп нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов.

Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт. Необходимо ли внедрять изменения в данной сфере?

2.5. ПК-3.И-3.У-2. Установите соответствие между структурными элементами системы управления качеством и их характеристиками

Структурные элементы СМК	Характеристики
А. Бизнес-процесс	1. Результаты преобразования и/или прибавления ценности при

	функционировании процесса СМК.
Б. Входы процесса	2. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих внешние информацию и сырье в продукцию предназначенную для потребителя
В. Выходы процесса	3. Совокупность процедур, методик, предписаний, обеспечивающих функционирование процесса СМК в соответствии с его целью (целями).
Г. Ресурсы процесса	4. Объекты, предназначенные для преобразования и/или прибавления ценности при функционировании процесса СМК
Д. Управляемые условия	5. Механизмы преобразования входов процесса СМК в выходы.

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ (ПК-3.И-3.В-1)

Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

«Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

ВАРИАНТ 3

БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (ПК-2.И-1.У-1. ПК-2.И-3.У-3. ПК-3.И-3.У-2)

2.1. ПК-2.И-1.У-1. Вычислить индекс качества

Цех выпускает автомобильные шины двух типов. Нужно оценить уровень их качества в текущем интервале времени. Показатель качества – ходимость шин в тыс. км. За базовое значение принимается значение ходимости шин, выпущенных в прошлом году:

Тип шины	Ходимость		Кол-во, шт	Опт цена,руб
	базовая	оцениваемая		
1	50	64	5	50
2	40	60	36	40

2.2. ПК-2.И-1.У-1. Для автомобильных шин определённого типа установлены 4 вида дефектов (А, Б, В). Эти дефекты имеют весовые коэффициенты, указанные в таблице. Вычисляем коэффициент дефектности.

Дефект	Коэф-т весомости, % m_j	Число дефектов в выборке	$j \cdot m$
А	60	0	0
Б	15	4	60
В	24	2	48

2.3. ПК-2.И-3.У-3. В книге «Пространство доктора Деминга» Г. Нив задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

2.4. ПК-2.И-3.У-3. На основании теоретических знаний, построить «Дом качества» инновационного продукта «Влажные салфетки» (произвольно выбрать 3 критерия для продукта).

2.5. ПК-3.И-3.У-2. Установите соответствие между видом ресурса и его атрибутом в рамках подпроцесса управления качеством продукции организации

Вид ресурса	Атрибут
А. Информационный ресурс	1. Снижение расходов на дефекты и брак
Б. Методический ресурс	2. Акт о браке продукции
В. Правовой ресурс	3. Должностные инструкции контролёра ОТК
Г. Критерий эффективности	4. Отчет о результатах деятельности контроля качества по периодам времени

БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ (ПК-3.И-3.В-1)

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

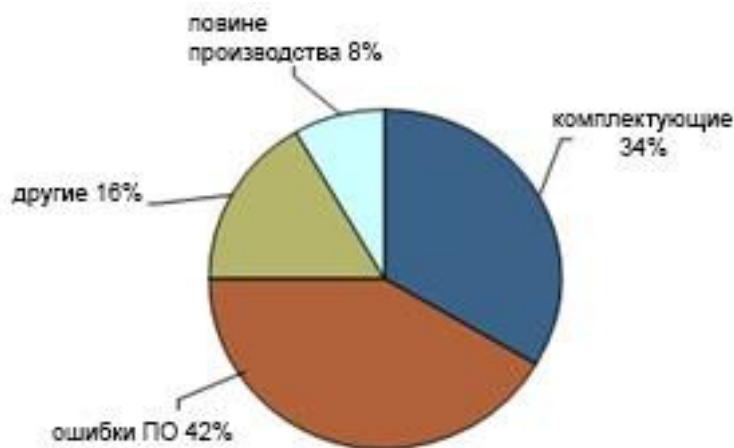
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2015 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2014 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2015 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2015 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества – ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры, сокращение доходов, сложности при внедрении инноваций. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы к ситуации:

Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.

На каждую проблему из списка напишите возможное решение.

Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

Документально оформите одно из предлагаемых решений по вопросам управления качеством. Время выполнения – 40 минут.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»