

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И
РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)**

Институт инноватики
Факультет инновационных технологий
Отделение кафедры ЮНЕСКО «Новые материалы и технологии»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением каф. ЮНЕСКО
 Осипов Ю.М.
« 11 » июня 2012 г.

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Методические указания
По самостоятельной и индивидуальной работе студента
для подготовки магистрантов в рамках магистерской программы «Управление
инновациями в мехатронике и робототехнике» по направлению 222000.68 «Инноватика»

Методические указания по самостоятельной и индивидуальной работе студента по дисциплине «Управление качеством» для подготовки магистрантов в рамках магистерской программы «Управление инновациями в мехатронике и робототехнике» по направлению 222000.68 «Инноватика», составлены на основании (ФГОС ВПО) третьего поколения по направлению подготовки 222000.68 «Инноватика», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 18.11.2009г. № 629.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании Отделения кафедры ЮНЕСКО «Новые материалы и технологии» 27.03.2012г., протокол № 8.

Составитель:

к.э.н., доцент ОКЮ



Т.Г.Трубченко

Зав. обеспечивающим
Отделением кафедры ЮНЕСКО
«Новые материалы и технологии»

д.э.н., д.т.н., профессор



Ю.М.Осипов

Введение

Методические указания к самостоятельной работе студентов являются неотъемлемой частью учебно-методического комплекта.

Методические указания включают цели и основные задачи методических рекомендаций по самостоятельной работе студентов, методические рекомендации по основным темам курса, основные требования по составлению плана самостоятельной работы по каждой теме, список литературы.

Особенности организации самостоятельной работы студентов по изучению дисциплины «Управление качеством»

1. Цели и основные задачи методических рекомендаций по самостоятельной работе студентов

Самостоятельные занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях; объем часов – 54 часа.

Цель методических рекомендаций по самостоятельной работе студентов – обеспечение эффективности самостоятельной работы студентов в процессе изучения учебной дисциплины.

Основными задачами методических рекомендаций по самостоятельной работе студентов являются:

- активизация самостоятельной работы студентов в учебном процессе;
- создание условий для оптимизации процесса изучения студентами учебной дисциплины;
- организация внеаудиторной самостоятельной работы студентов;
- обеспечение контроля за ходом самостоятельной работы студентов в процессе изучения учебной дисциплины и ее результатами;
- управление познавательной деятельностью студентов.

Основные требования по составлению плана самостоятельной работы по каждой теме.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Каждое из индивидуальных заданий, выполняемое студентом, может состоять из контрольных вопросов, задач, примеров, графических работ и т.п. в зависимости от специфики разделов изучаемой учебной дисциплины. Контрольные вопросы, предлагаемые студентам, носят обобщающий характер и должны способствовать развитию профессионального интереса и творческого мышления.

Основные элементы самостоятельной работы студентов

Самостоятельная (внеаудиторная) работа каждого студента включает:

1. проработку лекционного материала,
2. подготовку к тестированию по соответствующим темам;
3. подготовку к практическим занятиям по соответствующим темам;
4. написание реферативной работы или доклада для выступления на семинарах;
5. проработку дополнительного материала для расширения кругозора по теме;

6. выполнение творческих заданий (написание тезисов для участия в конференциях, участие в составе команд на олимпиадах и др.)
7. подготовке к рубежным контролям.

Самостоятельная работа студентов в вузе должна находиться в центре внимания преподавателя. Каждый преподаватель устанавливает свои сроки представления результатов, но обычно они приурочиваются к срокам контрольных точек, фиксирующих накопленные знания и умения студентов по соответствующей дисциплине.

2. Задания на самостоятельную работу.

№ п/п	Разделы программы	Часы для сам.работы	Форма Контроля
1	Проработка лекционного материала аудиторных занятий	10	Опрос на практических занятиях
2	Выполнение практических заданий	14	Опрос и проверка на практических занятиях
3	Написание рефератов	20	Проверка работ, оценка качества выполненной работы
4	Подготовке к рубежным контролям	10	Опрос
	ИТОГО	54	

Темы для реферата и доклада по дисциплине «Управление качеством»:

1. Этапы развития управления качеством
2. Проблемы в области качества
3. Категории управления качеством
4. Планирование качества
5. Расчет экономической эффективности улучшения качества
6. Процесс принятия решений в области качества
7. Оценка качества
8. Роль стандартизации и унификации в управлении качеством
9. Обучение менеджеров в области управления качеством
10. Качество и цена
11. Развитие принципов управления качеством
12. Информация в принятии решений по качеству (роль и источники)
13. Статистические методы контроля качества
14. Контроль качества продукции
15. Отделы управления качеством в организационной структуре предприятия
16. Комплексные системы управления качеством труда и продукции.
17. Семь инструментов качества в Японской экономике
18. Структура системы качества.
19. Документация в системе менеджмента качества.
20. Методы обеспечения конкурентоспособности товаров
21. Основные показатели конкурентоспособности товаров

22. Конкурентоспособность на рынке инновационной продукции
23. Методика определения конкурентоспособности инновационной продукции
24. Проблемы в области качества
25. Роль стандартизации и унификации в управлении качеством
26. Обучение менеджеров в области управления качеством
27. Контроль качества продукции
28. Отделы управления качеством в организационной структуре предприятия

3. Контроль самостоятельно работы студентов

Предусмотрен контроль полученных знаний в виде выполнения работ в объеме, предусмотренном рейтинговой раскладкой для данной дисциплины.

Оценка результатов самостоятельной работы организуется как единство двух форм: самоконтроль и контроль со стороны преподавателей. Материал тем, выносимых на самостоятельное изучение, оформляется в виде конспектов, докладов и реферативных работ. Проверка и оценка выполнения осуществляется преподавателем на консультациях.

4. Тематика и методические указания по выполнению самостоятельной работы по основным разделам и темам дисциплины

Тема 1. Общие тенденции развития систем управления качеством

Ключевые вопросы:

1. Сущность понятия «качества». Петля качества.
2. Процесс проектирования и конструирования: понятие, влияние на качество.
3. Сырье и комплектующие: понятие, влияние на качество.
4. Технологическая обработка: понятие, влияние на качество.
5. Упаковка: понятие, классификация и характеристика влияния на качество.
6. Маркировка: понятие, влияние на качество.
7. Транспортирование и хранение: понятие, влияние на качество.
8. Показатели качества
9. Совпадают ли подходы к качеству с точки зрения потребителя и производителя?
10. Статистические методы в системе управления качеством

Рекомендуемая литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Канне М., Суслов А., Горленко О. Управление качеством продукции машиностроения. – М.: Изд-во «Машиностроение», 2010. – 416 с.
3. Маренков Н.Л., Мельников В.П., Смоленцев В.П., Схиртладзе А.Г. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции. – М.: Феникс, 2004. – 512 с.
4. Философские и социальные аспекты качества / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов, А. М. Шолом. - М. : Логос, 2004. - 438 с.

Тема 2. Историческое развитие качества

Ключевые вопросы:

1. Система управления качеством в России: ретроспективный аспект
2. Управление качеством в Японии
3. Управление качеством в Америке

4. Управление качеством в Европе
5. Из каких элементов состоит цикл Деминга PDSA?
6. Из каких основных стадий состоит спираль Джурана?
7. На каких концептуальных положениях базируется программа ZD («Ноль дефектов»)?
8. Перечислите 14 принципов Кросби
9. Дайте характеристику 14 принципам Э. Деминга
10. На каких основных положениях базируется философия Тагути?
11. Из каких элементов состоит «Звезда качества»?
12. Назовите и охарактеризуйте пять основных этапов развития систем управления качеством.

Рекомендуемая литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Управление качеством продукции. Под редакцией С.Д. Ильенковой. Учебник для вузов. - М.: Банки и биржи, 2005. – 198 с.
3. ИсикаваКаору. Японские методы управления качеством, М.: Экономика, 1988. – 216 с.
4. Философские и социальные аспекты качества / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов, А. М. Шолом. - М. : Логос, 2004. - 438 с.
5. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества: учеб.пособие / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. - М.: Дело и сервис, 2003. – 304 с.

Тема 3. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества

Ключевые вопросы:

1. Какие принципы являются основой стандартов серии ИСО 9000?
2. Что такое принцип менеджмента качества?
3. Этапы внедрения системы менеджмента качества на предприятии
4. Основные проблемы системы менеджмента качества на предприятиях
5. Какие преимущества получит организация при применении принципов менеджмента качества?
6. В чем заключается лидерство руководителя?
7. Какая модель используется для постоянного улучшения?
8. Какие факты используются для принятия решений?
9. В чем заключается вовлечение персонала в работе по улучшению качества?
10. Какая документация необходима для системы менеджмента качества?
11. Перечислите обязательные документы системы менеджмента качества, требуемые ИСО 9001:2000.
12. Каким требованиям должна отвечать документация системы менеджмента качества?
13. Какие элементы входят в состав руководства по качеству?
14. Для каких целей необходимо вести записи в области качества?
15. Какие записи необходимо вести и поддерживать в рабочем состоянии для функционирования системы менеджмента качества?

Рекомендуемая литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 211 с.

3. Управление качеством продукции. Под редакцией С.Д. Ильенковой. Учебник для вузов. - М.: Банки и биржи, 2005. – 198 с.
4. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества / Л. Егорова // Стандарты и качество. – 2006. – №12. – С. 54-59.
5. Елиферов В.Г. Международный стандарт ИСО 9001:2000 «на ладони» // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 9. – С. 18-22.
6. Репин В. В. Два понимания процессного подхода к управлению предприятием // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 4. – С. 4-8.
7. Соколов В. Б. Система менеджмента качества: лидерство руководителя / В. Б. Соколов // Стандарты и качество. - 2006. - №7. – С. 98-100.
8. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества: учеб.пособие / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. - М.: Дело и сервис, 2003. – 304 с.

Тема 4. Оценка качества

Ключевые вопросы:

1. Методы оценки качества.
2. Алгоритм комплексной оценки уровня качества.
3. Группы показателей технического качества (технических объектов и услуг).
4. Отчеты по качеству для высшего управленческого персонала предприятия
5. Примените известные методы оценки качества к товару на ваш выбор.

Рекомендуемая литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 211 с.
3. Канне М., Суслов А., Горленко О. Управление качеством продукции машиностроения. – М.: Изд-во «Машиностроение», 2010. – 416 с.
4. Касьянов С. В. Формирование отклонений показателей качества при создании продукции / С. В. Касьянов, Д. Т. Сафаров // Методы менеджмента качества. - 2007. - №2. - С. 30-36.
5. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб.пособие / В. Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.
6. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества: учеб.пособие / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. - М.: Дело и сервис, 2003. – 304 с.

Тема 5. Процедура сертификации систем менеджмента качества

Ключевые вопросы:

1. Система сертификации в Европе.
2. Система сертификации ГОСТ Р.
3. Формы обязательной сертификации и декларирования соответствия.
4. Процедуры и порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации.
5. Схемы обязательного подтверждения соответствия.
6. Схемы декларирования соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов.
7. Европейские модули оценки соответствия продукции по схемам ИСО/МЭК.
8. Различия моделей Европейской и Российской премий по качеству.
9. Особенности сертификации систем качества по сравнению с сертификацией продукции.

10. Необходимость сертификации систем качества на современном этапе.
11. Принципы сертификации систем качества.
12. Аннулирование и приостановление действия сертификата системы качества.

Рекомендуемая литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 211 с.
3. Управление качеством продукции. Под редакцией С.Д. Ильенковой. Учебник для вузов. - М.: Банки и биржи, 2005. – 198 с.
4. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб.пособие / В. Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.
5. Философские и социальные аспекты качества / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов, А. М. Шолом. - М. : Логос, 2004. - 438 с.
6. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества: учеб.пособие / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. - М.: Дело и сервис, 2003. – 304 с.

Список литературы для самоподготовки студентов:

Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К, 2007. - 217 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 211 с.
3. Канне М., Суслов А., Горленко О. Управление качеством продукции машиностроения. – М.: Изд-во «Машиностроение», 2010. – 416 с.
4. Маренков Н.Л., Мельников В.П., Смоленцев В.П., Схиртладзе А.Г. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции. – М.: Феникс, 2004. – 512 с.
5. Управление качеством продукции. Под редакцией С.Д. Ильенковой. Учебник для вузов. - М.: Банки и биржи, 2005. – 198 с.

Научно-методическая литература

1. Осипов Ю.М. Конкурентоспособность наукоемкой машиностроительной продукции: экономика и менеджмент. – Томск: Томск.гос. Ун-т систем управления и радиоэлектроники, 2002. – 247 с.
2. Осипов Ю.М. Основы инновационного менеджмента : учеб.пособие / Ю.М. Осипов. – Томск: Томск.гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2003. – 170 с.
3. Осипов Ю.М. Менеджмент в научно-технической сфере: учеб.пособие / Ю.М. Осипов, А.Ф. Уваров. – Томск: Томск.гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2005. – 325 с.
4. Осипов Ю.М. Разработка, производство и коммерциализация нового товара : учеб.пособие / Ю.М. Осипов, К.С. Голошубин. – Томск: Томск.гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2007. – 150 с.

Дополнительная литература

1. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества / Л. Егорова // Стандарты и качество. – 2006. – №12. – С. 54-59.
2. Елиферов В.Г. Международный стандарт ИСО 9001:2000 «на ладони» // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 9. – С. 18-22.
3. ИсикаваКаору. Японские методы управления качеством, М.: Экономика, 1988. – 216 с.
4. Касьянов С. В. Формирование отклонений показателей качества при создании продукции / С. В. Касьянов, Д. Т. Сафаров // Методы менеджмента качества. - 2007. - №2. - С. 30-36.
5. Репин В. В. Два понимания процессного подхода к управлению предприятием // Методы менеджмента качества. – 2003. – № 4. – С. 4-8.
6. Соколов В. Б. Система менеджмента качества: лидерство руководителя / В. Б. Соколов // Стандарты и качество. - 2006. - №7. – С. 98-100.
7. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб.пособие / В. Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2005. - 384 с.
8. Философские и социальные аспекты качества / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов, А. М. Шолом. - М. : Логос, 2004. - 438 с.
9. Хачатуров, А.Е. Основы менеджмента качества: учеб.пособие / А. Е. Хачатуров, Ю. А. Куликов. - М.: Дело и сервис, 2003. – 304 с.