

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

**«Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники»**

Кафедра менеджмента

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Методические указания по проведению практических занятий
и самостоятельной работы студентов очной формы обучения

Томск 2018

Управление качеством: методические указания для практических занятий и самостоятельной работы для студентов экономических направлений подготовки – Томск: Изд-во ТУСУР, 2018 – 38 с.

Методические указания предназначены для организации практических занятий и самостоятельной работы студентов очной формы обучения, изучающих данную дисциплину

СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения	4
Методические указания по проведению практических занятий.....	5
Методические указания по организации самостоятельной работы	18
Вопросы и задания для самостоятельной работы	22
Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине	28
Тестовые задания по дисциплине «Управление качеством»	32
Рекомендуемая литература	38

Общие положения

Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Управление качеством» предназначены для студентов экономических направлений подготовки изучающих данную дисциплину.

Цели дисциплины – изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности.

Процесс обучения дисциплины «Экономическая безопасность» построен на использовании традиционных форм организации учебного процесса: лекции, семинарские и практические занятия.

Предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

1. Подготовка к ответу на вопросы темы (к собеседованию).
2. Выполнение тестовых заданий.
3. Подготовка и выступление с докладом по теме

В рамках преподавания курса «Экономическая безопасность» в качестве форм текущей аттестации используются следующие формы: промежуточное и итоговое тестирование, оценивание активности и подготовленности на семинарском занятии, заслушивание и оценка доклада по теме, собеседование. Уровень освоения дисциплины определяется в соответствии с формами, предусмотренными учебным планом.

Методические указания по изучению дисциплины и выполнению контрольной работы

Контрольная работа

Контрольная работа по дисциплине «Управление качеством» состоит из 10 тестовых заданий. Для правильного выполнения заданий студент должен использовать материал данного учебного пособия.

Примеры тестовых заданий контрольной работы

Тема 1. Параметры конкурентоспособности продукции подразделяются на:

- а) нормативные, технические;
- б) экономические, организационные;
- в) социальные, инновационные;
- г) технологические, инвестиционные

Тема 2. Метод калькуляции затрат на качество основан:

- а) на использовании понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств;
- б) на внимании, которое уделяется внутренним и внешним потерям вследствие низкого качества и определению материальных и нематериальных потерь;
- в) на определении затрат на качество, которые в целом подразделяются на затраты на внутреннюю хозяйственную деятельность и на затраты, связанные с внешними работами;
- г) для оценки стоимости полного жизненного цикла с расчленением ее на элементарные стоимостные составляющие по всем стадиям.

Тема 3. К жизненному циклу продукции не относят следующие этапы:

- а) маркетинг, проектирование и разработка технических требований, разработка продукции;
- б) материально-техническое снабжение, подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов;
- в) разработка бизнес-идеи, строительство, подготовка производственных помещений и оборудования
- г) производство, контроль, испытания и обследования, упаковку и хранение, реализацию и распределение продукции.

Тема 4. Расчетно-аналитический метод планирования процесса управления качеством основан:

- а) на разработке проектов планов на основе отчетов, статистики и иной фактической информации, характеризующей реальное состояние и изменение характеристик подсистем управления;

б) на расчленении выполняемых работ и группировке используемых ресурсов по элементам и взаимосвязям, анализе условий наиболее эффективного их взаимодействия и разработке на этой основе проектов планов;

в) на проектировании норм, нормативов и моделей подсистем управления предприятием на основе проведения и изучения замеров и опытов, а также учета опыта менеджеров, плановиков и других специалистов;

Тема 5. Современная стандартизация базируется на следующих принципах:

- а) инвариантность, интегрируемость
- б) системность, вариантность
- в) повторяемость, взаимозаменяемость
- г) дифференциация, цикличность

Тема 6. На международном уровне действуют следующие организации по управлению качеством:

- а) системы обобщения и анализа опыта обеспечения качества
- б) Европейская организация по качеству
- в) национальные организации по качеству

Выписка из государственного образовательного стандарта

Специальность «Экономика и управление на предприятиях»

Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики; методология и терминология управления качеством; рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества; разработка систем качества на предприятиях; ответственность за качество продукции; сертификация продукции и систем качества.

Специальность «Менеджмент организации»

Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством, сферы приложения методов управления качеством; квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Цели и задачи дисциплины

Предметом курса является изучение параметров, определяющих потребительские свойства продукции и социально-экономические и организационно-технические характеристики процессов ее создания, потребления (эксплуатации) и утилизации, а также деятельность по совершенствованию таких свойств и процессов.

Задачи курса «Управление качеством»:

- определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства продукции;
- рассмотрение критериев качества изделий и процессов; изучение систем управления качеством продукции (услуг);
- изучение видов и особенностей контроля качества продукции;
- анализ процессов стандартизации и сертификации продукции.

Курс «Управление качеством» охватывает широкий круг проблем и потому связан практически со всеми дисциплинами, которые преподают в вузах, т.к. его цель – не только совершенствование потребительских характеристик продукции и услуг, но и улучшение качества социально-экономических и психологических сторон жизни людей, на что и ориентированы все предметы и науки.

Место дисциплины в учебном процессе и требования к знаниям, умениям студента

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- законодательные акты, нормативные документы и стандарты, регламентирующие деятельность служб управления качеством продукции на предприятиях недвижимости;
- теоретические основы построения и функционирования систем управления качеством;

- зарубежный и отечественный опыт в области управления качеством на предприятиях недвижимости;

уметь:

самостоятельно и творчески использовать теоретические знания и инструментальные методы экспертных оценок качества;

владеть:

- специальной экономико-управленческой терминологией;
- навыками самостоятельного овладения методиками и формами управления качеством, построения и реализации систем управления качеством продукции на предприятиях.

Дисциплина «Управление качеством» базируется на курсах «Экономическая теория», «Статистика», «Менеджмент», «Экономика предприятия», «Маркетинг».

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Основы управления качеством.

Основные аспекты понятия качества. Управление качеством в условиях рыночной экономики. Исторический зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Качество продукции как важнейший фактор успеха в рыночной экономике.

Тема 2. Сущность качества и управление им.

Методология и терминология управления качеством. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.

Тема 3. Процесс и содержание управления качеством продукции.

Общие методологические положения управления качеством. Сущность системного и комплексного подходов к управлению качеством. Связь качества продукции с уровнем ее конкурентоспособности. Основные понятия механизма управления качеством. Принципы, методы и функции управления качеством на предприятиях.

Тема 4. Общие функции управления качеством продукции.

Планирование процесса управления качеством продукции. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством. Премии по качеству. Организация контроля продукции и профилактики брака. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.

Тема 5. Специальные подсистемы управления качеством.

Сущность процессов стандартизации. Система стандартизации России. Система международных стандартов серии ИСО 9000 и EN 45000 и современные направления развития систем управления качеством. Сертификационное обеспечение управления качеством. Общие положения теории сертификации. Системы и схемы сертификации, стадии и этапы сертификации продукции. Нормативная сфера сертификационной

деятельности государства. Методологические основы проведения сертификации в Российской Федерации.

Тема 6. Зарубежный опыт управления качеством.

Организация управления качеством продукции за рубежом. Кружки общества.