

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Факультет инновационных технологий

Кафедра управления инновациями

Вводится в действие с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СТУДЕНТАМИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Подготовка и сертификация систем менеджмента качества и производства»  
(ПиССМКиП)

Составлены кафедрой управления инновациями для студентов/магистрантов, обучающихся по направлению подготовки «Управление качеством».

Форма обучения очная

Составитель:

Доцент кафедры управления инновациями

В.К.Жуков  
«01» октября 2018 г.

Томск 2018

## **Оглавление**

Введение .....	3
Общие требования .....	3
Виды самостоятельной работы студентов .....	3
Проработка лекционного материала.....	4
Подготовка к лабораторным работам.....	5
1.Изучение истории развития систем качества. ....	6
2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством Методологические основы управления качеством. Системы качества. ....	6
<b>Тестовые вопросы</b> .....	6
<b>Экзаменационные/контрольные вопросы</b> .....	8
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	8

## Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Подготовка и сертификация систем менеджмента качества и производства».

Самостоятельная работа студентов предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы, нормативно-технических документов, законодательства РФ.

Самостоятельно изученные теоретические материалы обсуждаются на практических занятиях и входят в экзаменационные вопросы.

В процессе самостоятельной работы студенты:

- осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы,
- готовятся к лабораторным работам в соответствии с описанием лабораторных работ и методическими указаниями к лабораторным работам,
- готовятся к практическим занятиям в соответствии с индивидуальными и/или групповыми заданиями,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование умений и навыков самостоятельной образовательной деятельности;
- выявление и устранение студентами пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса;
- осознание роли и места изучаемой дисциплины ПиССМКиП в образовательной программе, по которой обучаются студенты.

## Общие требования

Самостоятельная работа студентов должна быть обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами:

- основной и дополнительной литературой,
- демонстрационными материалами, представленными во время лекционных занятий,
- методическими указаниями по проведению лабораторных работ,
- методическими указаниями по проведению практических работ,
- перечнем вопросов, выносимых на экзамен.

## Виды самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов при изучении данной дисциплины предполагает следующие виды работ, их трудоемкость в часах и формы контроля, представленные в Таблице 1.

Таблица 1. Самостоятельная работа студентов.

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	18	Опрос
2.	Подготовка к практическим занятиям	18	Опрос
3.	Подготовка к выполнению лабораторных работ	36	Допуск к лаб. работам. Защита отчета по ЛР.
4.	Подготовка к экзамену	36	Сдача экзамена
Всего часов самостоятельной работы		108	

## Проработка лекционного материала

Лекционный материал наряду с рекомендуемой литературой является основой для освоения дисциплины. Составной частью самостоятельной работы по лекционному курсу является непосредственная работа на лекциях – ведение конспектов. Самостоятельная проработка материала прочитанных лекций предполагает изучение конспектов лекций, а также материалов лекций по источникам, приведенным в списке основной и дополнительной учебной литературы.

Изучать курс рекомендуется по темам, предварительно ознакомившись с содержанием каждой из них.

Содержание разделов и тем лекционного курса:

Раздел 1. Сущность, и роль систем менеджмента качества. основополагающие понятия в области управления качеством. Требования к системам качества. Основные понятия систем качества. При изучении раздела студентам следует иметь в виду, что здесь приводятся базовые сведения, касающиеся понятия *систем менеджмента качества* и их роли в управлении качеством. Материала, содержащегося в текстах лекций, вполне достаточно для того, чтобы освоить основные понятия. Студенту необходимо уяснить, что Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления компанией, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества производимой продукции и оказываемых услуг.

Раздел 2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Обзор основных современных систем качества в мировой практике. При изучении раздела студентам следует освоить опыт лучших мировых практик в управлении качеством и, в частности, при разработке СМК в организациях США и Японии. Международные стандарты и направления развития всеобщего управления качеством

Раздел 3. Методологические основы управления качеством. Системы качества. Основы контроля качества. Общие принципы управления качеством, специальные принципы управления качеством, системный и процессный подходы к управлению качеством. Другие принципы менеджмента качества. Термины и определения метрологии. Цели и задачи метрологии. Классификация измерений. Понятие о сертификации производства. Проведение работ по сертификации производства. Структура типовой методики проверки производства при сертификации.

При изучении данной темы студенты должны понять важность, необходимость понимания принципов менеджмента качества, их роль в разрабатываемой СМК организации. Студенты должны усвоить основные вопросы данного раздела. Изучить терминологию ГОСТ Р ИСО 9000-2015, принципы построения и функционирования СМК. Системный и процессный подходы формирования и развития СМК организации, основанные на свидетельствах.

Следующим важным аспектом являются особенности планирования и разработки СМК. Таким образом, получается процессная модель построения СМК. Данная модель касается и поддержания СМК в рабочем состоянии, так как деятельность по разработке, внедрению и проведению аудитов осуществляется в цикле непрерывно.

Наиболее трудоемкие этапы разработки, внедрения СМК и поддержания ее в работоспособном состоянии:

разработка целей в области качества;

описание основных и вспомогательных процессов;

разработка показателей процессов;

разработка документированной информации СМК;

ознакомление персонала с документированной информацией;

поддержание документированной информации СМК в актуальном состоянии;

сбор результатов измерений;

планирование и проведение внутренних аудитов;

анализ данных;

разработка корректирующих и предупреждающих действий и устранение несоответствий;

улучшение;

подготовка к сертификации и сертификация.

### **Подготовка к лабораторным работам**

При подготовке к лабораторным работам необходимо пользоваться методическими указаниями по выполнению лабораторных работ по данной дисциплине.

В ходе подготовки необходимо:

1. Оформить отчет по лабораторной работе, выполненной на предыдущем занятии.
2. Познакомиться с названием следующей лабораторной работы.
3. Прочитать рекомендованные разделы учебного пособия или повторить материалы соответствующей лекции.

Названия лабораторных работ:

1. Система качества "Бережливое производство" и другие методики качества
2. Отечественные системы качества.
3. Система качества 6 Сигма
4. Система менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001-2015.
5. Управление качеством в СССР и России
6. Управление качеством в Европе
7. Управление качеством в США
8. Управление качеством в Японии
9. Роль и ответственность руководства в разработке СМК.
10. Лидерство руководителя

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям необходимо пользоваться методическими указаниями по проведению практических занятий по данной дисциплине.

В ходе подготовки необходимо:

1. Выполнить домашнее задание, полученное на предыдущем занятии. Если предыдущее занятие было пропущено, выяснить домашнее задание у старосты группы.
2. Познакомиться с темой следующего практического занятия.
3. Прочитать рекомендованные разделы учебного пособия или повторить материалы соответствующей лекции.

Темы практических занятий:

1. Изучение истории развития систем качества.
2. Изучение стадий и этапов жизненного цикла продукции и услуги.
3. Статистический приемочный контроль качества продукции по количественному признаку в СМК.
4. Статистический приемочный контроль качества продукции по альтернативному признаку в СМК.
5. Оценка затрат на качество.
6. Лидерство руководителя, его ответственность при разработке СМК.
7. Коллективное управление.
8. Система мотивации.
9. Обучение управленческого персонала.
10. Самоаттестация

### **Тестовые вопросы**

1. В стандартах серии ISO 9000 под услугой понимается :  
 деятельность, связанная с обслуживанием  
 забота об удовлетворенности клиента  
 вид процесса  
 результат обслуживания
2. Присущие характеристики объекта – это характеристики, ...  
 наиболее значимые для потребителя  
 имеющие наилучшие значения  
 принимаемые во внимание при экспертизе  
 имеющиеся независимо от экспертов
3. «Идеология качества» представляет собой:  
 систему идей качественного бизнеса  
 систему идей, направленную на достижение порядка в обществе  
 систему идей, направленную на удовлетворение высшего руководства  
 систему идей, направленную на удовлетворение потребителей и других заинтересованных сторон
4. Обеспечение качества как фактор:  
 управления  
 деятельности  
 оценки продукции  
 конкурентоспособности.
5. Понятие качества наиболее тесно связано с ... потребителя :  
 желаниями  
 требованиями  
 мечтами  
 удовлетворенностью
6. В международном стандарте ISO 9001-2015 представлено :  
 пять принципов менеджмента качества  
 шесть принципов менеджмента качества

семь принципов менеджмента качества

восемь принципов менеджмента качества

7. Один из принципов менеджмента качества называется:

ориентация на качество продукции

ориентация на персонал

ориентация на руководителя

ориентация на потребителя

8. Принципы менеджмента качества:

конкурентоспособность

лидерство

ответственность

профессионализм

9. Вовлечение персонала – это:

правило для управления качеством

необходимость менеджмента

принцип менеджмента качества

технология в управлении качеством.

10. Процессный подход – это:

принцип менеджмента качества

основа управления качеством

технологический приём управления

сравнительный анализ

11. Менеджмент взаимоотношений представлен в международном стандарте ISO 9001-2015 как:

требование к управлению персоналом

рекомендации по оказанию услуг

принцип менеджмента качества

правило заключение договоров

12. Метрологические измерения являются:

начальными измерениями объектов

обязательными условиями управления качеством

конкурентным преимуществом организации

фактором обеспечения качества

13. Основами обеспечения качества являются:

статистические методы управления качеством

руководство организации

строгие инструкции

заинтересованность персонала

14. Премии качества, как:

награда руководителям за качество

инструмент управления качеством

награда победившей организации в соревнованиях по качеству

пример для подражания

15. В японской школе качества вовлечение персонала реализовано через:

семейные мероприятия

кружки качества

групповое проектное обучение

волонтёрское движение

16. В американском управлении качеством превалирует:

индивидуализм

коллективизм

прагматизм

шовинизм

17. Обеспечение качества – это:

деятельность по созданию качественной продукции

часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

деятельность руководства организации по созданию условий выпуска качественной продукции

совокупность средств и методов управления качеством

18. Деятельность по созданию уверенности у потребителя в качестве продукции называется:

обеспечением уверенности в качестве

внешнее обеспечение качества

внутреннее обеспечение качества

гарантийное обеспечение качества

19. Для обеспечения качества применяются методы:

тестирования

прогнозирования

анализа

ранжирования

20. Выделить направление деятельности в области качества, посредством которого система качества формирует качество продукции и услуги.

обучение

совершенствование

обеспечение

продвижение.

### **Экзаменационные/контрольные вопросы**

1. Управление качеством и обеспечение качества
2. Управление изменениями на предприятии
3. Средства и методы в управлении качеством.
4. Эволюция подходов к менеджменту качества.
5. Планирование качества.
6. Модель системы управления качеством Д. Джурана.
7. Политика и цели в области качества.
8. Модель системы управления качеством К. Исикавы.
9. Программа разработки систем качества.
10. Модели систем управления качеством основоположников качества.
11. Методические основы управления качеством.
12. Контроль качества – эволюция взглядов.
13. Менеджмент качества в США.
14. Европейская политика в области качества.
15. Проблемы российского менеджмента качества.
16. Основные инструменты TQM.
17. Европейская политика в области качества.
18. Проблемы российского менеджмента качества.
19. Методы определения нужд потребителя.
20. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
21. Управление организацией по критериям качества.
22. Управление внутренними аудитами СМК.

### **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

1. Основная литература.

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006 - 171 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)
2. Дополнительная литература.
  1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)