

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 «Основы обеспечения качества»

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

Форма обучения очная

Составитель
Доцент кафедры управления инновациями

В.К.Жуков

«26» октября 2018 г.

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Виды самостоятельной работы	3
Проработка лекционного материала	4
Подготовка к практическим занятиям	4
Тестовые вопросы	5
Экзаменационные вопросы	7
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7

Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Основы обеспечения качества».

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,
- выполняют курсовое проектирование с использованием соответствующих методических указаний,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование умений и навыков самостоятельной образовательной деятельности;
- выявления и устранения студентами пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса;
- осознания роли и места изучаемой дисциплины 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 курсовому проектированию,
- 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. Виды самостоятельной работы студентов

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	32	Опрос
2.	Подготовка к практическим занятиям	32	Опрос
3.	Подготовка к экзамену	36	Сдача экзамена
Всего часов самостоятельной работы		88	

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, роль и значение основ обеспечения качества. Основопологающие понятия в области качества. Сущность и роль качества. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Базовые понятия области управления качеством. Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг. Зависимость законов спроса и предложения от уровня качества.

Раздел 2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством. Теория и практика отечественного и зарубежного опыта управления качеством в условиях рыночной экономики, Международные стандарты и направления развития всеобщего управления качеством.

Раздел 3. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Понятие ценностей (базовые, временные, сопутствующие, привнесенные, универсальные). Количественная характеристика свойств продукции. Использование диаграмм Парето. Относительный, комплексный показатели качества. Введение в понятие об СМК (системе менеджмента качества).

Раздел 4. Методологические основы управления качеством. Основы контроля качества. Общие принципы управления качеством, специальные принципы управления качеством, системный и процессный подход к управлению качеством. Термины и определения метрологии. Цели и задачи метрологии. Аксиомы метрологии. Классификация измерений. Понятие о сертификации производства. Проведение работ по сертификации производства. Структура типовой методики проверки производства при сертификации.

Раздел 5. Метрология и сертификация в управлении качеством. Метрология и сертификация, как факторы обеспечения качества.

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. Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. Основопологающие понятия в области качества.
2. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Определение комплексного показателя качества продукции. Процессный подход. Карты процессов.

3. Методологические основы управления качеством. Основы контроля качества. Статистический приемочный контроль качества продукции по количественному признаку. Статистический приемочный контроль качества продукции по альтернативному признаку. Оценка затрат на качество.
4. Роль и ответственность руководства в управлении качеством. Лидерство руководителя, его ответственность. Коллективное управление. Система мотивации. Обучение управленческого персонала. 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
 волонтерское 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 вопросы

1. Обеспечение качества и управление качеством
2. Качество, как философская категория
3. Принципы менеджмента качества
4. Эволюция обеспечения качества
5. Всеобщее управление качеством
6. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение
7. Лидерство руководителя, как основной принцип УК.
8. Вовлечение работников всех уровней, как принцип УК.
9. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение
10. Основные понятия в области качества.
11. Зарубежный опыт управления качеством
12. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
13. Методологические основы управления качеством.
14. Сертификация в обеспечении качества
15. Лидерство и ответственность руководителя в управлении качеством
16. Политика качества на европейских предприятиях.
17. Самооценка организации TQM
18. Проблемы внедрения TQM
19. Стандартизация, как фактор обеспечения качества
20. Аудит, как фактор обеспечения качества
21. Политика качества на российских предприятиях.
22. Американская школа качества.
23. Японская школа качества
24. Европейская школа качества.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006.

- 171 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

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.)