

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СТУДЕНТАМИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Всеобщее управление качеством»

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

Форма обучения очная

Составитель
доцент кафедры управления инновациями

И.А. Лариошина
«01» октября 2018 г.

Томск 2018

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Виды самостоятельной работы студентов	3
Проработка лекционного материала.....	4
Подготовка к практическим занятиям.....	4
Работа над курсовой работой	5
Тестовые вопросы.....	5
Экзаменационные вопросы	8
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10

Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством».

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 курсовую работу с использованием соответствующих методических указаний,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование 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 выполнению курсовой работы;
- 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

№п/п	Наименование работы	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест.
2.	Подготовка к практическим занятиям	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по практическому занятию, Тест
4.	Подготовка к экзамену	Сдача экзамена

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. Введение: качество и менеджмент качества

Предмет, сущность и понятия всеобщего управления качеством. Менеджмент и управление. Система, процесс и продукция как категории управления качеством, жизненный цикл товара, продукции, услуг

Раздел 2. Гуру качества, История TQM, принципы TQM, Премии по качеству.

Уильям Эдвардс Деминг (William Edwards Deming); Джозеф М.Джуран (Joseph M. Juran); Филипп Кросби (Philip Crosby); Арманд В. Фейгенбаум (Armand W. Feigenbaum); Каору Исикава (Kaom Ishikava);Генити Тагути (Genichi Taguchi).Характеристики премий по качеству, принципы по качеству, история TQM

Раздел 3. Определение требований потребителей.

Жизненный цикл изделия, продукции или услуги, Модель Кано, Индексы удовлетворенности потребителей

Раздел 4. Модель совершенствования для организации. Инструменты качества на каждом этапе совершенствования.

7 старых инструментов, 7 новых инструментов, Инструментами для определения приоритетов мероприятий, Инструменты для документирования и понимания, Инструменты для анализа проблем, Инструменты для генерации идей, Инструменты для генерации задач совершенствования, Инструменты для планирования внедрения улучшений, Инструменты по управлению рисками.

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. Стандарты по управлению качеств
2. Гуру качества, история TQM, принципы TQM, премии по качеству.
3. Модель Кано.
4. Модель совершенствования для организации. Инструменты качества на каждом этапе усовершенствования.

Работа над курсовой работой

Выполнение курсовой работы осуществляется студентом самостоятельно в соответствии с методическими указаниями по выполнению курсовой работы по данной дисциплине. Аудиторные часы предназначены только для получения консультаций и предъявления преподавателю промежуточных результатов для контроля.

В ходе выполнения необходимо не только проводить исследования и разработки выбранной темы, но и формировать документальное подтверждение каждой сделанной работы в виде графиков, схем, чертежей, таблиц, и регулярно дополнять текст отчета.

Примерные темы курсовых работ:

- 1 Великие японцы Каору Исикава, Гэнъити Тагути
- 2 Европейская премия по качеству, премия по качеству РФ
- 3 Диаграмма Парето для определения сильных и слабых сторон при усвоении дисциплин
- 4 Система бездефектного изготовления продукции
- 5 История развития подходов управления качеством в США и в Европе
- 6 Система КАНАРСПИ
- 7 Качество как национальная идея
- 8 Премии по качеству: премия Деминга, национальная премия Филлипа Болдриджа
- 9 История развития подходов управления качеством в Японии и в России
- 10 Методы TQM и реинжиниринг в образовании
- 11 Гуру качества Дж. Джуран
- 12 Гуру качества Ф. Кросби
- 13 Система СБТ
- 14 Роль планирования для качества
- 15 Гуру качества Фейгенбаум
- 16 Гуру качества Э. Деминг
- 17 Индекс удовлетворенности потребителей
- 18 Гуру качества Генети Тагути
- 19 Гуру качества Си Гэо Синго

Тестовые вопросы

1. Цель TQM является
 - достижение краткосрочного успеха компании путем быстрых продаж
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов персонала компании
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения поставщиков
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителей, сотрудников и общества
2. Тактикой TQM можно считать
 - предупреждение причин дефектов
 - периодическое совершенствование качества продукции и процессов
 - постоянный поиск потребителей
 - корректирующие мероприятия возникновения дефектов
3. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:
 - ISO 9001
 - ISO 9004
 - ISO 9002
 - ISO 9000
4. На скольких принципах основана идеология всеобщего управления?
 - 9
 - 6
 - 8

- 7
- 5. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества
 - Контроль качества
 - Политика в области качества
 - Планирование качества
 - Улучшение качества
- 6. Характеристика системы качества БИП...
 - Научная организация труда по увеличению моторесурсов
 - Качество, надежность, ресурс с первых изделий
 - Система бездефектного труда
 - Бездефектное изготовление продукции
- 7. Какая наиболее известная премия в области качества в Японии?
 - Э.Деминга
 - Болдриджа
 - EFQM
 - 100 лучших товаров
- 8. В каком году была учреждена Российская премия по качеству?
 - 1996
 - 1945
 - 1950
 - 1997
- 9. Цикл PDCA символизирует:
 - Непрерывное совершенствование
 - ЖЦ процесса
 - ЖЦ проекта
 - План действий для руководства
- 10. Кто такие стейкхолдеры?
 - Лица незаинтересованные в деятельности компании
 - Лица заинтересованные в деятельности компании
- 1. Цель TQM является
 - достижение краткосрочного успеха компании путем быстрых продаж
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов персонала компании
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения поставщиков
 - достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителей, сотрудников и общества
- 2. Тактикой TQM можно считать
 - предупреждение причин дефектов
 - периодическое совершенствование качества продукции и процессов
 - постоянный поиск потребителей
 - корректирующие мероприятия возникновения дефектов
- 3. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:
 - ISO 9001
 - ISO 9004
 - ISO 9002
 - ISO 9000
- 4. На скольких принципах основана идеология всеобщего управления?
 - 9
 - 6
 - 8
 - 7

5. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества
 - Контроль качества
 - Политика в области качества
 - Планирование качества
 - Улучшение качества
6. Характеристика системы качества БИП...
 - Научная организация труда по увеличению моторесурсов
 - Качество, надежность, ресурс с первых изделий
 - Система бездефектного труда
 - Бездефектное изготовление продукции
7. Какая наиболее известная премия в области качества в Японии?
 - Э.Деминга
 - Болдриджа
 - EFQM
 - 100 лучших товаров
8. В каком году была учреждена Российская премия по качеству?
 - 1996
 - 1945
 - 1950
 - 1997
9. Цикл PDCA символизирует:
 - Непрерывное совершенствование
 - ЖЦ процесса
 - ЖЦ проекта
 - План действий для руководства
10. Кто такие стейкхолдеры?
 - Лица незаинтересованные в деятельности компании
 - Лица заинтересованные в деятельности компании
 - Поставщики
 - Аудиторы
11. Диаграмма Исикавы это
 - Диаграмма причин и результатов показателей качества
 - Диаграмма выявления бракованных изделий
 - Диаграмма статистического определения дефектов продукции
 - Диаграмма выявления существенных дефектов
12. В каком из инструментов качества отражается накопленный процент
 - Диаграмма Парето
 - Диаграмма Исикавы
 - Диаграмма Гистограмма
 - Временные ряды
13. Внедрение методов TQM не требует
 - Анализ требования потребителей
 - Мониторинг поставщиков и качество их продукции
 - Обучение персонала
 - Смена персонала
14. Стратегия «Кайдзен» характерна
 - Для Японии
 - Для США
 - Для России
 - Для Западной Европы
15. Что такое ISO ?

- международная организация по стандартизации
- семейство стандартов
- документ, который выдается на товары или услуги, прошедшие проверку на соответствие стандартам ISO

• международная некоммерческая организация по стандартизации в области электрических, электронных и смежных технологий

16. Какой из принципов не входит в «Основные принципы менеджмента качества»?

- взаимовыгодные отношения с поставщиками
- принятие решений на основе фактов
- формирование приверженности делу
- ориентация на потребителя

17. Цикл Деминга состоит из P - планируй, _____, C - контролируй и A - улучшай

- D – выявляй
- D – устанавливай
- B – покупай
- D – делай

18. Отметьте, какие группы процессов в менеджменте качества существуют

- руководящие, определяющие, поддерживающие
- руководящие, основные, вспомогательные
- основные и вспомогательные
- нет правильного ответа

19. Установленный способ осуществления деятельности или процесса – это

- форма
- процедура
- заинтересованная сторона
- нет правильного ответа

20. Бенчмаркинг – это

- прослеживание текущих результатов и принятие оперативных решений
- анализ данных и принятие решения о внесении изменений в процесс
- анализ эффективности использования ресурсов и принятие решения об их изменении
- процесс последовательной оценки (измерения) и сравнения товаров, услуг и процессов с конкурентом, являющимся лидером в вашей области деятельности

Экзаменационные вопросы

1. Система управления качеством
2. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы менеджмента качества, как структурной составляющей TQM
3. Роль обеспечения качества
4. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
5. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
6. Понятие системы
7. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
8. Методы определения нужд потребителя.
9. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
10. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.

11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества.
12. Базовые концепции и философия Всеобщего управления качеством.
13. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
14. Управление переменами в организации.
15. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
16. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики
17. Основные инструменты TQM.
18. Управление организацией по критериям качества
19. Развитие японской философии TQM.
20. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
21. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение на предприятиях.
22. Менеджмент качества в США.
23. Европейская политика в области качества.
24. Проблемы российского менеджмента качества.
25. Менеджмент качества в США.
26. Европейская политика в области качества.
27. Проблемы российского менеджмента качества.
28. Основные инструменты TQM.
29. Методы определения нужд потребителя
30. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM
31. Управление организацией по критериям качества.
32. Управление переменами в организации.
33. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.
34. Понятие системы. Система управления качеством. Роль обеспечения качества
35. Принципы и методы в управлении качеством
36. Самооценка организации на основе требований стандартов
37. Политика качества на японских предприятиях
38. Проблемы внедрения TQM
39. Структура модели совершенства EFQM
40. Суть концепции Петля качества
41. Как принципы стандартов ISO серии 9000 соотносятся с принципами Э. Деминга?
42. Какие типы международных стандартов в области качества вам известны?
43. В чем заключается вклад в развитие TQM "гуру качества"?
44. Какие типы международных стандартов в области качества вам известны?
45. Что такое жизненный цикл продукции?
46. Особенности управления качеством в Европе
47. Что такое правило 10-кратных затрат?
48. Что такое качество продукции?
49. Вклад Э. Деминга в развитие концепции TQM
50. Развитие комплексной системы управления качеством в СССР
51. Какова роль Деминга в формировании современной системы управления качеством?
52. Какие преимущества обеспечивает компании применение самооценивания?
53. Что такое бенчмаркинг?
54. 10 составляющих повышения качества по Джурану.
55. В чем заключается принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками и как его можно реализовать?
56. На чем основан принцип процессного подхода?
57. Вклад Ф. Кросби в развитие концепции TQM

58. В чем вы видите ограничение концепции TQM?__

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Чернышев, Александр Анатольевич. Управление качеством электронных средств [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. А. Чернышев; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (Томск). - Электрон. текстовые дан. - Томск: [б. и.], 2012. - online, 169 с. - Б. ц. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/training/publications/2255>, дата обращения: 05.06.2018.
2. Магер, В. Е. Управление качеством [Текст]: учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 174. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
3. Ясельская, Антонина Исаевна. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: ТУСУР, 2006. - 171 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

Дополнительная литература

1. Черников, Борис Васильевич. Управление качеством программного обеспечения: учебник для вузов. - М.: ФОРУМ. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 240 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: учебник. - М.: Дашков и К°, 2010. - 336 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
3. Жигалова В. Н. Управление качеством: учебное пособие. - Томск: ТМЦДО, 2010. - 253 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством: Учебник для вузов. - М.: Инфра-М, 2008. - 211[13] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>
2. Проф. база данных - <http://protect.gost.ru/>
3. Информационная система - <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya>
4. Информационно-аналитическая система Science Index РИНЦ - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Информационная система - <http://www.tehnorma.ru/>