

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 Планирование качества продукции и услуг

Составлены кафедрой управления инновациями для магистрантов, 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
Тестовые вопросы.....	5
Экзаменационные/контрольные вопросы .....	8
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	8

## Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Планирование качества продукции и услуг».

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/контрольные вопросы.

В процессе самостоятельной работы студенты:

- осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы,
- 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 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 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 Таблица 1.

Таблица 1

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
1.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	83	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Защита отчета, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по практическому занятию, Тест

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов	Форма контроля
2.	Проработка лекционного материала	25	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Защита отчета, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Отчет по практическому занятию, Тест
3.	Подготовка и сдача экзамена	36	Экзамен
Всего часов самостоятельной работы		144	

### 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.

Раздел 1. Общие понятия управления качеством

Основные понятия и определения. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

Раздел 2. Законодательная и нормативно – правовая база требований к качеству в Российской Федерации

Стандарт ГОСТ Р ИСО 1005, Стандарт ISO 9000, Стандарт ISO 8402

Раздел 3. Методология Бережливого производства

Краткий обзор концепции Бережливого производства. Знакомства с некоторыми инструментами

Раздел 4. Качество услуги как объект управления

Характеристики услуги (надежность, предупредительность, достоверность, доступность, коммуникативность, внимательность). Качество услуги с точки зрения потребителя (базовое, ожидаемое, желаемое). Типология элементов обслуживания (критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, разочаровывающие). Относительное качество. Конкурентоспособность предприятия. Качество как критерий конкурентоспособности современного предприятия.

### 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. Методы планирования качества продукции

2. Инструменты планирования качества продукции
3. Средства планирования качества продукции
4. Практическое применение нормативной документации
5. Классификация затрат на качество ISO 8402
6. Инструменты Бережливого производства: 5S
7. Инструменты Бережливого производства: Just in Time
8. Инструменты Бережливого производства: Канбан
9. Петля качества
10. Методы планирования качества услуг
11. Инструменты планирования качества услуг
12. Гуру качества
13. Средства планирования качества услуг

### Тестовые вопросы

- 1\_ Что не относится к внутренней среде предприятия?
  - Технический уровень производства
  - Организация входных материальных потоков
  - Система формирования спроса и стимулирования
  - Организация производства и управления
- 2\_ Какая из систем не была создана в Советском Союзе?
  - БИП
  - TQM
  - НОРМ
  - КАНАРСПИ
- 3\_ Определение каких ценностей представлено:  
 «дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции, но имеют к базовым ценностям не прямое, а косвенное отношение»
  - Временные ценности
  - Постоянные ценности
  - Привнесенные ценности
  - Сопутствующие ценности
- 4\_ Определение каких ценностей представлено:  
 «дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара: новизна, мода, престиж»
  - Сопутствующие ценности
  - Временные ценности
  - Привнесенные ценности
  - Постоянные ценности
- 5\_ Определение каких ценностей представлено:  
 «дополнительные потребительские ценности, не связанные с продукцией непосредственно, но облегчающие или затрудняющие условия ее приобретения или эксплуатации: сезонный спрос на продукцию, уровень инфляции»
  - Постоянные ценности
  - Сопутствующие ценности
  - Привнесенные ценности
  - Временные ценности
- 6\_ Что не относится к внешней среде предприятия?

- Система коммуникаций
- Технический уровень производства
- Организация входных материальных потоков
- Требования потребителей

7\_ Определение каких ценностей представлено:

«информационные ценности: реклама, выставки, конкурсы, которые сами по себе не имеют ни прямого, ни косвенно отношения к продукции, но за счет новой или повторяющейся информации о ценностях, имеющих отношение к продукции, значительно увеличивают ее потребительскую стоимость в глазах многих покупателей»

- Постоянные ценности
- Привнесенные ценности
- Временные ценности
- Сопутствующие ценности

8\_ Что не относится к факторам экономического характера?

- Финансовые
- Технологические
- Нормативные
- Материальные

9\_ Что относится к факторам технического характера?

- Правовые
- Конструктивные
- Организационные
- Материальные

10\_ Что не входит в группу показателей назначения?

- Функциональные
- Безотказность
- Конструктивные
- Классификационные

11\_ Определение какого метода планирования приведено:

«разработка проектов планов на основе отчетов, статистики и иной фактической информации, характеризующей реальное состояние и изменение характеристик подсистем управления.»

- Расчетно-аналитический
- Отчетно-статистические
- Экспериментальный
- Организационный

12\_ Какую премию основали 14 крупнейшими компаниями Европы?

- Премия Деминга
- EFQM
- Премия Болдриджа
- TQM

13\_ Что такое ревизия?

- персональная проверка и контроль оператором с применением методов, установленных технологической картой на операцию
- проверка, осуществляемая контролером, которая должна соответствовать содержанию карты контроля технологического процесса.
- проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям, составная и неотъемлемая часть производственного процесса.
- проверка соответствия объекта установленным требованиям потребителя

14\_ Какой диаграмма не входит в группу «старых инструментов управления качеством»?

- Диаграмма рассеивания
- Диаграмма связей
- Диаграмма стратификация
- Диаграмма Парето

#### 15\_ Что такое регламент?

- документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
- документ, рекомендуемый практические правила или процедуры проектирования, изготовления, монтажа, технического обслуживания или эксплуатации, оборудования конструкций или изделий.
- официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

#### 16\_ Что такое норма?

- документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.
- документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
- документ, рекомендуемый практические правила или процедуры проектирования, изготовления, монтажа, технического обслуживания или эксплуатации, оборудования конструкций или изделий.

#### 17\_ Что такое рекомендации?

- документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
- документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

#### 18\_ Какое из определений относится к термину правила

- документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
- документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
- положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.

#### 19\_ Характеристика какого принципа Деминга представлено:

«Стремитесь получать все поставки только от одного производителя. Целью в этом случае является минимизация общих затрат, а не только первоначальных.»

- Улучшайте каждый процесс
- Покончите с практикой закупок по самой низкой цене.
- Разрушите барьеры
- Устраните произвольные количественные нормы и задания.

20\_Какой инструмент используется для анализа внешней и внутренней среды предприятия?

- STOW
- SWOT
- SOTW
- STWO

### **Экзаменационные/контрольные вопросы**

1. SWOT анализ
2. Что такое качество?
3. Что такое СМК?
4. Кано модель
5. ISO 9001
6. Перечислить новейшие инструменты управления качеством
7. FMEA анализ
8. Перечислить этапы построения Дома качества
9. Перечислить инструменты используемы для определения приоритетов мероприятий
10. Перечислить инструменты, используемые для документирования и понимания
11. Что такое СФК?
12. Метод 5 почему
- 13.Перечислить инструменты используемы для генерации задач совершенствования
14. Бенчмаркетинг
15. Перечислить премии в области качества
16. Метод ФСА анализа
17. Перечислить организационные инструменты совершенствования
18. Потери в рамках теории бережливого производства
19. Перечислить старые инструменты
20. Перечислить новые инструменты
21. FMEA анализ

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

#### **Основная литература**

1. 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. - ISBN 978-5-16-004764-5 : 175.89 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
2. Ясельская, Антонина Исаевна. Управление качеством : Учебное пособие / А. И. Ясельская; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТУСУР, 2006. - 171 с. : ил., табл. -Библиогр.: с. 167-169. - 51.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)

#### **Дополнительная литература**

1. Жигалова, В. Н. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники,



Кафедра экономики. - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 253. -126.50 р., 150.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211[13] с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 211. - ISBN 978-5-16-002493-6 : 80.00 р. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)