

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 ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

по дисциплине «Основы обеспечения качеством»

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

Форма обучения очная

Составитель
Доцент кафедры управления инновациями

В.К. Жуков
«18» октября 2018 г.

Томск 2018

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Организация и проведение практических занятий	3
Тестовые вопросы	5
Экзаменационные вопросы	7
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7

Введение

Практические занятия студентов являются неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Основы обеспечения качеством»

Практические занятия студентов предполагают изучение материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется практические занятия проводить используя учебную и научную литературу, нормативно-технические документы, законодательство РФ.

На практических занятиях обсуждаются самостоятельно изученные теоретические материалы и материалы проработанных лекционных занятий, которые могут входить в экзаменационные вопросы.

В процессе практических занятий студенты:

- осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы и в соответствии с индивидуальными и/или групповыми заданиями,
- ведут подготовку к промежуточной аттестации и экзамену по данному курсу.

Целями практических занятий студентов являются:

- формирование предметных навыков будущей профессиональной деятельности;
- выявления и устранения студентами пробелов в знаниях и умениях, необходимых для изучения данного курса;
- осознания роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой обучаются студенты.

Общие требования

Практические занятия студентов должны быть обеспечены 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.

Организация и проведение практических занятий

Студентам необходимо пользоваться данными методическими указаниями при подготовке и проведении практических занятий по дисциплине «Основы обеспечения качеством».

В ходе практических занятий 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 :

Темы практических занятий:

1. Сущность, роль и значение основ обеспечения качества. Основопологающие понятия в области качества. Изучение истории развития систем качества.

Цель. Изучить роль и значение основ обеспечения качества. Основные положения и термины основ обеспечения качества. Изучить историю развития систем качества.

Студенту необходимо усвоить основы обеспечения качества, В большинстве организаций обеспечение качества формируется на основе семи основополагающих принципов менеджмента качества. Проведение работы по формированию системы обеспечения качества организации на основе принципов менеджмента и стандартов должно обеспечить ей конкурентное преимущество.

Студенту предлагается получить знания по истории и основам обеспечения качества при изучении учебника или учебного пособия по управлению качеством. В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки использования знаний основных положений, терминов и определений по основам обеспечения качества для дальнейшей профессиональной деятельности.

2. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.

Определение комплексного показателя качества продукции.

Цель. Изучить комплексные и отдельные показатели качества как основной категория оценки потребительских ценностей.

Студенту необходимо изучить показатели качества, сформировать умения и навыки определения и применения на практике комплексных показателей качества продукции.

Студенту предлагается изучить показатели качества продукции и услуг, показать их применение на практике в ходе практических занятий.

3. Процессный подход. Карты процессов. Стадии и этапы жизненного цикла продукции и услуги.

Цель. Изучить процессный подход, карты процессов, стадии и этапы жизненного цикла продукции и услуги.

Студенту необходимо усвоить, что такое процессный подход и его применение в обеспечении качества продукции и услуги. Студенту необходимо изучить и освоить составление карты процессов, этапы жизненного цикла продукции и услуги, сформировать умения и навыки разработки жизненного цикла продукции и услуги в ходе практических занятий.

4. Методологические основы управления качеством. Основы контроля качества.

Цель. Изучить методологические основы контроля и управления качеством.

Студенту необходимо усвоить, что такое методологические основы контроля и управления качеством. Студенту необходимо сформировать умения и навыки применения методологических основ контроля и управления качеством на практике в ходе практических занятий.

5. Статистический приемочный контроль качества продукции по количественному признаку.

Статистический приемочный контроль качества продукции по альтернативному признаку.

Оценка затрат на качество.

Цель. Изучить статистический приемочный контроль качества продукции по количественному и альтернативному признакам, затраты на качество.

Студенту необходимо усвоить, что такое статистический приемочный контроль качества продукции по количественному и альтернативному признакам и что такое затраты на качество. Студенту необходимо сформировать умения и навыки применения статистического приемочного контроля качества продукции по количественному и альтернативному признакам, оценивания затрат на качество в ходе выполнения практических занятий.

6. Роль и ответственность руководства в управлении качеством. Лидерство руководителя, его ответственность. Коллективное управление. Система мотивации. Обучение управленческого персонала. Самоаттестация.

Цель. Изучение роли лидерства и ответственности руководства в управлении качеством.

Изучение форм и методов коллективного управления, системы мотивации, обучение управленческого персонала и самоаттестации организации.

Студенту необходимо усвоить, что такое лидерство и ответственность руководства и его роль в управлении качеством, системы мотивации, обучение управленческого персонала и самооценка организации. Студенту нужно сформировать умения и навыки применения лидерства и ответственности, коллективного управления, использования мотивов в обучении управленческого персонала и проведении самооценки.

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.
25. Основополагающие факторы обеспечения качества

Учебно-методическое 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.)