

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
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

по дисциплине «Отраслевые системы менеджмента качества»

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
Материально-техническое обеспечение практических занятий	3
Прием результатов выполнения практических заданий	4
Задания для практических занятий	5
Вопросы для самоконтроля	6
Вопросы дифференцированного зачета	8
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9

Введение

Дисциплина «Отраслевые системы менеджмента качества» играет важную роль в формировании профессиональных знаний в области управления качеством. Изучение дисциплины имеет целью ознакомление студентов с отраслевыми стандартами, которые разработаны для применения в любых организациях решивших повысить эффективность деятельности на основе концепции управления качеством с учетом особенностей отраслевого характера, а также формирование следующих компетенций:

– ПК-7 способностью выбирать существующие или разрабатывать новые методы исследования;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– знать основные методы и приемы анализа результатов исследований с целью оптимизации процессов обеспечения качества; основы производственно-технологической деятельности;

– уметь проводить анализ, синтез и оптимизацию процессов обеспечения качества; проектировать процессы с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества;

– владеть навыками разработки рекомендации по практическому использованию результатов исследований; организации мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг

Практические задания, предусмотренные настоящими указаниями, выполняются студентами во время аудиторных занятий индивидуально под контролем со стороны преподавателя. Все консультации осуществляются преподавателем.

Перед началом занятий студенты должны изучить **инструкцию** по охране труда. Преподаватель должен убедиться в знании инструкции, задавая студенту вопросы по ее содержанию, после чего сделать соответствующую запись в журнале охраны труда.

Во время проведения практических занятий в аудитории студентам запрещается передавать друг другу файлы и другие материалы, являющиеся результатом выполнения заданий.

Студент имеет право просить консультации у преподавателя, если он в текущий момент не распределяет задания, не принимает выполненные работы и не консультирует другого студента.

Преподаватель, давая консультацию студенту, указывает раздел технической документации или методической литературы, в которой имеется ответ на вопрос студента. Если необходимые сведения в документации и литературе отсутствуют, то преподаватель должен дать устные пояснения или продемонстрировать практические действия, приводящие к требуемому результату, с последующим повторением студентом.

Консультации, выдача практических заданий и прием результатов выполнения осуществляется только во время аудиторных занятий. Задания выполняются последовательно. Правильное выполнение некоторых заданий возможно только, если студент корректно выполнил предыдущие задания. Поэтому приступать к следующему заданию студент может, только сдав преподавателю результат выполнения предыдущего.

Материально-техническое обеспечение практических занятий

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа: 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 414 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер WS2 (6 шт.); - Компьютер WS3 (2 шт);
- Компьютер Celeron (3 шт.);
- Компьютер Intel Core 2 DUO;
- Проектор Nec;
- Экран проекторный Projecta;
- Стенд передвижной с доской магнитной;

- Акустическая система + (2колонки) KEF-Q35;
- Кондиционер настенного типа Panasonic CS/CU-A12C;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro

Размещение и освещенность рабочих мест в учебной аудитории (лаборатории) должно удовлетворять действующим требованиям санитарных правил и норм (СанПиН).

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с нарушениями слуха предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с нарушениями зрениями предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

Прием результатов выполнения практических заданий

Результаты выполнения практических заданий демонстрируются преподавателю. Во время приема выполненной работы преподаватель вправе:

- Требовать у студента демонстрации выполненного задания в виде файлов, таблиц, рисунков, графиков или диаграмм, в том числе, по возможности и необходимости, в бумажном письменном или распечатанном виде.
- Самостоятельно производить манипуляции с программным обеспечением, не изменяя его конфигурацию.
- Требовать у студента пояснений, относящихся к способам реализации задания.

Задание считается выполненным и принимается преподавателем только в том случае, если получены все результаты, предусмотренные заданием. Если какие то результаты, предусмотренные заданием, не получены или неверны, то задание подлежит доработке.

Студент должен работать внимательно и аккуратно. Подлежат обязательному исправлению замеченные преподавателем недочеты:

- грамматические ошибки;
- небрежное оформление рисунков, графиков, структур, схем;
- неточности в описаниях, структурах, схемах.

Результаты выполнения заданий сохраняются студентом в электронном виде (файлы), а также, если возможно и удобно, в бумажном формате, до получения зачета/экзамена по данной дисциплине.

До начала экзаменационной сессии студент должен сдать результаты выполнения всех практических заданий, предусмотренным настоящими указаниями. В противном случае студенты к сдаче экзамена (зачета) не допускаются.

Задания для практических занятий

Тема занятия 1. Исследование типовой структуры стандарта

Цель занятия: ознакомление с понятием стандарта, концепция стандарта

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Отраслевые стандарты менеджмента качества, в основу которых положены ISO серии 9000

Задания для студентов: изучить структуру предполагаемых стандартов

Исходные данные: стандарты

Форма представления результата: отчет о выполнении задания

Тема занятия 2 Закон РФ «О техническом регулировании»

Цель занятия: ознакомление с законом РФ

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Отраслевые стандарты менеджмента качества, в основу которых положены ISO серии 9000

Задания для студентов: изучить стандарт и пройти тест на проверку знаний

Исходные данные: закон РФ,

Форма представления результата: результаты тестирования

Тема занятия 3 Структура отраслевых стандартов. Порядок разработки, утверждения и внедрения отраслевых стандартов. Порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов предприятия.

Цель занятия: ознакомление с понятием отраслевого стандарта, со структурой стандартов, а также порядок разработки, утверждения и внедрения отраслевых стандартов и стандартов предприятия

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Отраслевые стандарты менеджмента качества, в основе которых лежат особенности обеспечения безопасности

Задания для студентов: найти, описать порядок разработки отраслевых стандартов и стандартов предприятия.

Исходные данные: информация для разработки стандартов

Форма представления результата: разработанная схема разработки и внедрения стандарта

Тема занятия 4 Таблица классификации стандартов по области их применения

Цель занятия: составить классификацию стандартов

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Межотраслевые стандарты

Задания для студентов: сформировать классификацию

Исходные данные: наименование стандартов

Форма представления результата: сформированная классификация стандартов по области их применения

Тема занятия 5 Правила разработки и утверждения стандартов предприятия

Цель занятия: ознакомление с правилами разработки и утверждения стандартов на предприятии

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе Межотраслевые стандарты

Задания для студентов: описать правила разработки и утверждения стандартов

Исходные данные: наименования стандартов, их описание с целью последующей их разработки

Форма представления результата: разработанный стандарт предприятия

Тема занятия 6 Изучение структуры и содержания СТП

Цель занятия: ознакомление с понятием СТП, со структурой и его содержанием

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Межотраслевые стандарты

Задания для студентов: изучить структуру и содержание СТП

Исходные данные: наименование СТП

Форма представления результата: опрос студентов

Тема занятия 7 Краткое описание структуры МЭК

Цель занятия: ознакомление с понятием МЭК, со структурой и его содержанием.

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Межотраслевые стандарты

Задания для студентов:

Исходные данные: лекционный материал

Форма представления результата: опрос

Тема занятия 8 Сравнительный анализ содержания отраслевых стандартов и стандартов предприятия

Цель занятия: провести сравнительный анализ содержания между двумя типами стандартов

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Межотраслевые стандарты

Задания для студентов: провести сравнительный анализ

Исходные данные: стандарты

Форма представления результата: отчет о результатах сравнения

Тема занятия 8 Работа с конспектом лекции для подготовки к контрольной работе

Цель занятия: актуализировать весь полученный материал, отследить понимание материала студентами

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Межотраслевые стандарты

Задания для студентов: актуализировать лекции

Исходные данные: конспект лекций

Форма представления результата: опрос студентов

Тема занятия 8 Изучение производственного процесса

Цель занятия: ознакомление с понятием производственного процесса.

Теоретический материал для этого занятия приведен в лекции Производственный процесс-основной объект управления на промышленных предприятиях.

Задания для студентов: изучить производственный процесс

Исходные данные: процесс

Форма представления результата: описание производственного процесса

Вопросы для самоконтроля

1 Стандарты ISO серии 9000 устанавливают:

-Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

- Современную методологию менеджмента качества.

-Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

-Мероприятия по обеспечению качества.

2 Техническое качество

-Потребительские свойства в эксплуатации изделия.

- Связано с технической стороной использования продукции.

- Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.

-Оно отражает эстетические свойства продукции.

3 Качество фирмы - это:

- Статистика + приемочный контроль.

- Аудит потребителя + сертификация продукции.

-Тотальное обучение системе качества.

-Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

4 В стандартах ISO 14000 усилено внимание на:

- Общую динамику сертификации систем качества.

- Взаимоотношения поставщиков и потребителей.

-Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.

-Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

5 Понятие надежности связано в первую очередь с:

- Технологией.
- Техникой.
- Контролем качества.
- Системой менеджмента качества.

6 Стандарт Е 5000 служит для:

- Всеобщего управления качеством.
- Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.
- Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.
- Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

7 Основной группой затрат на получение качественной продукции является:

- Затраты на реализацию продукции.
- Общехозяйственные и производственные зат- Отражающая стоимостную величину факторов производства.
- Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.

8 Система менеджмента качества это

- Часть системы менеджмента применительно к качеству.
- Система менеджмента для руководства и управления применительно к качеству комплектования кадров.
- Система менеджмента для руководства и управления применительно к качеству закупок сырья, материалов и оборудования.

9 Верификация

- Подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- Действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия.
- Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения.

10 Результативность это

- Процент достижения планируемой себестоимости.
- Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
- Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

11 Эффективность это

- Связь между запланированным показателем и ценой.
- Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

-Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

12 Цель документирования системы менеджмента качества

- Одинаково правильное понимание и выполнение всеми своей работы.
- Разработка документов.
- Возможность проведения аудита.

13 Ответственность за определение Политики в области качества несет:

- Проектно-конструкторский отдел.
- Отдел маркетинга.
- Высшее руководство предприятия.
- Учредители предприятия.

14 Механизм управления качеством продукции – это:

- Совокупность взаимосвязанных элементов планирования, организации, координации, регулирования, контроля учета и анализа причин возникновения дефектов и способов их устранения.

- Совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, , методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.

- Система осуществления мер по установлению, обеспечению и поддержанию необходимого уровня качества продукции при ее создании, эксплуатации или потреблении.

15 Документ, определяющий систему менеджмента качества организации

- Руководство по качеству.
- Политика в области качества.
- Цели СМК.
- Планы подразделений.

16 Какое из указанных подразделений принимает участие в разработке документов системы качества;

- Служба качества.
- Служба стандартизации.
- Все подразделения.
- Служба главного конструктора.

17 Модель системы менеджмента качества основана на:

- Принципе самооценки.
- Процессном подходе.
- Статистических методах.
- Принципе делового совершенства.

18 Необходимый объем и характер документов системы менеджмента качества должны:

- Отвечать требованиям, установленным контрактом, законами и регламентами.
- Определяться руководством.
- Отвечать потребностям и ожиданиям потребителей.
- Отвечать потребностям организации.

19 Организация должна проводить измерения и мониторинг процессов;

- В соответствии с документированными методиками и (или) программой качества.
- Согласно опыту контролеров.
- В соответствии с подготовкой кадров.

20 Что является подтверждением выполнения обязательства руководства по разработке и внедрению системы менеджмента качества:

- Выработка политики в области качества.
- Обеспечение разработки целей в области качества.
- Проведение анализа со стороны руководства.
- Мотивация персонала.

Вопросы дифференцированного зачета

- Структура отраслевых стандартов.
- Порядок разработки, утверждения и внедрения отраслевых стандартов.
- Порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов предприятия.
- Государственная система стандартизации (ГСС)

- Единая система конструкторской документации (ЕСКД)
- Единая система технологической подготовки производства (ЕСТПП)
- Единая система технологической документации (ЕСТд)
- Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации
- Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ)
- Государственная система стандартов безопасности труда (ГССБТ)

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. :
2. Ясельская, Антонина Исаевна. Управление качеством : Учебное пособие. - Томск : ТУСУР, 2006. - 171 с.

Дополнительная литература

1. Менеджмент современной инновационной организации [Электр.ресурс] : модульное учебное пособие. - Томск , 2009 on-line ; 237 с [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/training/publications/2621>, дата обращения: 13.06.2018.
2. Жигалова В. Н. Управление качеством : учебное пособие. - Томск : ТМЦДО , 2010. – 253 с
3. Кунтулова, Мария Григорьевна. Система менеджмента качества - единый систематизированный процесс : Монография. - Хабаровск , 2008. - 318 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 13экз.) образования Российской Федерации. - Томск : ТМЦДО, 2000. - 137 с.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Проф. база данных - <http://protect.gost.ru/>
2. Информационная система - <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh/uis-rossiya>
3. Информационно-аналитическая система Science Index РИНЦ - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Информационная система - <http://www.tehnorma.ru/>