

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 «Обеспечение качества продукции и услуг»

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

Форма обучения очная

Составитель  
Доцент кафедры УИ

И. А. Лариошина

Томск 2018

**Оглавление**

Введение .....	3
Общие требования .....	3
Виды самостоятельной работы студентов .....	3
Проработка лекционного материала.....	3
Подготовка к практическим занятиям.....	4
Тестовые вопросы.....	5
Экзаменационные вопросы .....	5
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	6

## Введение

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Обеспечение 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 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 и формы контроля, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

№п/п	Наименование работы	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	Опрос, конспект самоподготовки
2.	Подготовка к практическим занятиям	Опрос, Отчет по практическому занятию
3.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	Допуск к лаб. Работам, тест
4.	Подготовка к экзамену/зачету	Сдача экзамена/зачета

## 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 качества и управление им

Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

##### Раздел 2. Показатели качества продукции, процессов, систем

Виды показателей качества, измерение и оценка показателей качества, документальное оформление показателей качества

##### Раздел 3. Метрология в обеспечении качества

Метрологическое обеспечение и его цели. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

##### Раздел 4. Система управления качеством на предприятии

Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей

##### Раздел 5. Организация технического контроля на предприятии

Сущность и объекты технического контроля Виды технического контроля Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

##### Раздел 6. Роль высшего руководства. Лидерство. Делегирование полномочий.

Роль высшего руководства. Лидерство. Делегирование полномочий.

##### Раздел 7. Деятельность государственных организаций в области качества

Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг. Деятельность и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Деятельность и функции Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

##### Раздел 8. Сертификация продукции

Понятие и классификация признаков сертификации продукции. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия.

##### Раздел 9. Стандартизация продукции в России

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

#### 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:

Тема занятия 1 – Показатели качества

Тема занятия 2 – Метод интегральной оценки уровня качества технических изделий

- Тема занятия 3 – Определение качества продукции различными методами
- Тема занятия 4 – Российский и международный опыт обеспечения качества продукции
- Тема занятия 5 – Выбор и определение основных показателей характеризующие надежность изделий
- Тема занятия 6 - Показатели стандартизации и унификации. Патентно-правовые показатели качества
- Тема занятия 7 - Создание классификаторов брака на предприятии. Определение причин брака и возможных виновников
- Тема занятия 8 - Определение роли руководства. Выполнение заданий по делегированию полномочий
- Тема занятия 9 - Викторина на проверку знаний функций Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
- Тема занятия 10 - Викторина на проверку знаний функций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
- Тема занятия 11 – Разработка необходимых документов для прохождения добровольной сертификации
- Тема занятия 12 – Разработка необходимых документов для прохождения обязательной сертификации
- Тема занятия 13 - Викторина на знание стандартов

### **Тестовые вопросы**

- 1 ГОСТ Р ИСО 9001-2001 – это:
- 2 Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001:
- 3 Скоординированной деятельностью по руководству и управлению организацией применительно к качеству называется:
- 4 Система менеджмента качества по ГОСТ Р ИСО предназначена для:
- 5 Предметное понимание качества-появилось под влиянием ...деятельности
- 6 Качество каждого объекта формируется в результате взаимодействия его многообразных свойств и, таким образом, тоже является ...категорией.
- 7 В сертификате соответствия указывается:
- 8 Система QS 9000 была разработана:
- 9 Технический регламент – это документ:
- 10 В соответствии с МС ИСО серии 9000 применение такой системы наряду с идентификацией и взаимодействием процессов, а также управление ими называется ... подходом.
- 11 Государственная стандартизация основана на принципах: ....
- 12 В Российской Федерации в число нормативных документов по стандартизации не входят ....
- 13 Обязательная сертификация возлагается на органы ...
- 14 Видами технического контроля качества продукции являются:
- 15 Технический контроль – это:
- 16 К отечественным системам управления качеством продукции относится система:
- 17 Система качества – это:
- 18 Показатели надежности характеризуют:
- 19 К показателям качества продукции по характеризваемым свойствам относятся показатели:
- 20 Многоуровневый подход к управлению качеством предполагает осуществление данного процесса на различных уровнях:

### **Экзаменационные вопросы**

- 1 Как классифицируются показатели качества?

- 2 Что понимается под органолептическим методом определения показателей качества?
- 3 Что такое сертификация и с какой целью она осуществляется?
- 4 Какие существуют формы подтверждения соответствия?
- 5 Какие функции выполняют органы по сертификации?
- 6 Какие данные должен содержать сертификат соответствия?
- 7 С каких позиций выбирается схема сертификации?
- 8 Чем отличаются между собой схемы сертификации?
- 9 В чем заключается инспекционный контроль сертифицированной продукции?
- 10 Что такое аккредитация и какие цели она преследует?
- 11 Перечислить виды показателей качества,
- 12 Объяснить роль высшего руководства. Лидерство.
- 13 В чем состоит смысл делегирование полномочий.
- 14 Понятие о стандартизации и ее цели
- 15 Принципы международной стандартизации.
- 16 Петля качества продукции.
- 17 Основные понятия в области сертификации.
- 18 Расшифровать показатели технологичности
- 19 Расшифровать показатели стандартизации и унификации
- 20 Расшифровать показатели безопасности

### **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. (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. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Кунтулова, Мария Григорьевна. Система менеджмента качества - единый систематизированный процесс : Монография. - Хабаровск , 2008. - 318 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 13 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/>