

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 «Методы управления качеством продукции»

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

Форма обучения очная

Составитель
Доцент кафедры управления инновациями

В.К.Жуков
«28» октября 2018 г.

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Виды самостоятельной работы магистрантов	3
Проработка лекционного материала по семестрам	4
Подготовка к практическим занятиям	4
Тестовые задания	5
Вопросы для зачёта (1 семестр)	8
Экзаменационные вопросы (2 семестр)	9
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10

Введение

Самостоятельная работа магистрантов является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Методы управления качеством продукции».

Самостоятельная работа магистрантов 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 магистранты:

- 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, зачёту (1 семестр) и экзамену (2 семестр) по данному курсу.

Целями самостоятельной работы студентов являются:

- формирование умений и 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 магистрантов 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 тестовых заданий (вопросов), вопросов, выносимых на зачёт (1 семестр) и экзамен (2 семестр).

Виды самостоятельной работы магистрантов

Самостоятельная работа магистрантов при изучении данной дисциплины предполагает следующие виды работ, их трудоемкость в часах и формы контроля, представленные в Таблице 1.

Таблица 1. Виды самостоятельной работы магистрантов

№п/п	Наименование работы	Кол-во часов: 1 семестр	Кол-во часов: 2 семестр	Форма контроля
1.	Проработка лекционного материала	28	8	Опрос
2.	Подготовка к практическим занятиям	44	28	Опрос
3.	Подготовка к экзамену	0	36	Сдача экзамена
Часы самостоятельной работы по семестрам		72	72	
Всего часов самостоятельной работы		144		

Проработка лекционного материала

Лекционный материал наряду с рекомендуемой литературой является основой для освоения дисциплины «Методы управления качеством продукции». 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 по семестрам учебного года

1 семестр

Раздел 1. Управление качеством продукции в соответствии с требованиями стандартов. Управление качеством продукции в различных производственных отраслях. Управление качеством продукции в процессах производства, методы управления качеством производства предприятия, удовлетворенность потребителя и всеобщий менеджмент качества на производстве, обеспечение удовлетворенности качеством продукции всех заинтересованных сторон, как устойчивый успех предприятия.

Раздел 2. Методы управления качеством продукции в соответствии с требованиями стандартов. Методы управления качеством продукции в отдельных отраслях производства. Управление качеством и приоритет ориентации на потребителя в соответствии с принципами менеджмента.

Базовые аспекты внедрения философии всеобщего управления качеством на производстве. Характеристики удовлетворенности, формы и виды обратной связи с потребителем. Методы управления качеством сбора данных об ожиданиях и удовлетворенности потребителя о качестве продукции.

Раздел 3. Премии за качество продукции в сфере производства. Методы самооценки предприятия на основе качества продукции. Премии за качество в Японии и США . премия Деминга, премия Болдриджа. Европейская премия за качество, Премия качества в России и регионах РФ. Проведение самооценки на основе качества продукции и применение её результатов для улучшения деятельности предприятия

2 семестр

Раздел 4. Американский опыт оказания и развития методов управления качеством продукции. Методы управления качеством продукции в Японии. Изучение американского опыта в методах управления качеством продукции, специалисты по качеству. Японский опыт изучения и развития методов качества продукции, специалисты по управлению качеством продукции.

Раздел 5. Методы качества продукции в странах Европы. Европейские системы качества продукции. Европейский опыт управления качеством продукции, специалисты по управлению качеством. Методы управления качеством продукции в СССР и РФ. Системы качества продукции.

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 по семестрам:

1 семестр.

1. Управление качеством оказываемых продукции в соответствии с требованиями стандартов.
2. Управление качеством продукции в различных отраслях производства.
3. Методы управления качеством продукции и их развитие при всеобщем управлении качеством. Методы в управлении качеством продукции в соответствии с требованиями стандартов.
4. Методы управления качеством продукции на производстве и в сельском хозяйстве.
5. Анализ методов в управлении качеством продукции в соответствии с требованиями стандартов.
6. Методы управления качеством сельскохозяйственной продукции.
7. Премии за качество продукции в различных отраслях производства.
8. Методы самооценки предприятия на основе обеспечения качества продукции.
9. Управления качеством продукции и TQM.

2 семестр.

10. Американский опыт управления качеством продукции, специалисты в области качества продукции. Премия за качество продукции имени Болдриджа.
11. Методы управления качеством продукции в Японии, японские специалисты по управлению качеством продукции. Премия качества имени Э.Деминга.
12. Методы управления качеством продукции в странах Европы.
13. Европейский опыт управления качеством продукции по отраслям.
14. Методы управления качеством продукции в СССР. Системы качества производственной продукции на предприятиях.

Тестовые задания

1. Наличие в кафе автоматов для приготовления кофе в соответствии с моделью Кано, это:
 - а) успокоитель;
 - б) раздражитель;
 - в) приятная неожиданность;
 - г) практическая, ожидаемая реальность
2. Тезис, раскрывающий суть одного из принципов менеджмента качества:
 - а) процессы, осуществляемые организацией;
 - б) важная роль специалистов;
 - в) влияние организации на общество;
 - г) результаты работы организации.
3. Управление качеством происходит на этапе:
 - а) жизненного цикла производства продукции;
 - б) проектирования продукции;
 - в) производства продукции;
 - г) использования продукции.

4. Управление качеством направлено:
- а) на сокращение издержек производства продукции;
 - б) удовлетворение запросов потребителей;
 - в) рациональную организацию производства;
 - г) улучшение имиджа организации.
5. Кто впервые предложил использовать методы статистической выборки и теории вероятностей для контроля качества продукции и услуги :
- а) Исикава;
 - б) Деминг;
 - в) Шухарт;
 - г) Кано
6. Основной вклад японской системы качества TQC в развитие науки «Управление качеством» заключался в том, что:
- а) система качества стала рассматриваться, как способ предупреждения несоответствия качества продукции;
 - б) было введено премирование за качество работы;
 - в) стало использоваться количественное измерение показателей качества;
 - г) управление качеством распространилось на непромышленные сферы деятельности предприятия.
7. Система сбалансированных показателей Нортон и Каплана:
- а) метод управления качеством продукции;
 - б) инструмент разработки стратегии;
 - в) подход к управлению, основанный на количественной оценке всех сфер деятельности организации;
 - г) один из подходов к реализации стандарта ISO 9001:2015.
8. Какой из пунктов имеет наибольший вес в оценке системы менеджмента качества продукции согласно российской премии в области качества:
- а) удовлетворенность потребителей качеством продукции или услуг;
 - б) удовлетворенность персонала;
 - в) политика и стратегия организации в области качества;
 - г) партнерство и ресурсы;.
9. Какой из пунктов имеет наименьший вес в оценке системы менеджмента качества согласно российской премии в области качества:
- а) лидирующая роль руководства;
 - б) влияние организации на общество;
 - в) стратегия организации в области качества;
 - г) партнерство и ресурсы;
10. Как Вы полагаете, может ли начальник отдела быть ответственным представителем руководства в области качества:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) да, если организация маленькая;
 - г) да, если организация очень большая
11. Чем отличаются основные процессы от вспомогательных:
- а) первые обязательно описывать, а вторые нет;
 - б) первые создают добавленную стоимость, а вторые нет;
 - в) первые обязательно оценивать, а вторые нет;
 - г) первые обязательно проверять, а вторые нет.
12. Что обуславливает выбор в пользу качественного, но более

дорогого поставщика в сравнении с дешевым:

- а) ничего, лучше более дешевый;
- б) экономия на входном контроле;
- в) уменьшение количества бракованной продукции;
- г) простая система управления запасами.

13. Что провозглашает процессный подход:

- а) работы выполняются не вертикально, а горизонтально;
- б) процессный подход заменяет системный;
- в) структура организации должна обязательно быть дополнена картой процессов;
- г) любая деятельность организации рассматривается как процесс.

14. Обязательно ли брать за основу проектирования руководства по качеству структуру ISO 9001:2015:

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит о ситуации
- г) решает организация

15. Какие из процедур в управлении качеством продукции необходимы в обязательном порядке документировать согласно ISO 9001:2015:

- а) управление документацией;
- б) продвижение продукции;
- в) внутренние аудиты;
- г) таковых нет.

16. Для выявления причин несоответствия продукции используют:

- а) диаграмму разброса;
- б) контрольную карту;
- в) метод QFD;
- г) диаграмму Исикавы.

17. Количественная оценка показателей качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2015:

- а) обязательна;
- б) желательна;
- в) не нужна совсем;
- г) только выборочно.

18. Условием для создания системы менеджмента качества служит количественное выражение показателя:

- а) удовлетворенности потребителей;
- б) бракованной продукции;
- в) готовности руководства внедрять систему менеджмента качества;
- г) стабильности процессов производства.

19. При оказания услуг метод «Контрольный лист» используется в системе менеджмента качества:

- а) для сбора информации о несоответствиях;
- б) выявления причин возникновения дефектов;
- в) принятия решения о необходимости совершенствования системы менеджмента качества;
- г) выявления возможных дефектов.

20. При оказания услуг метод «Контрольная карта» используется в системе менеджмента качества:

- а) для определения стабильности процесса;
- б) выявления отклонений услуги или процесса от нормативного значения;

- в) принятия решения о необходимости корректирующих мероприятий;
- г) выявления причин отклонений процессов.

Вопросы для зачёта (1 семестр).

1. Концепции управления качеством продукции.
2. Процессный подход в управлении качеством продукции, модель процесса .
3. Стоимость качества продукции (модель PAF).
4. Финансирование затрат на качество продукции.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества продукции.
7. Анализ ценности продукции в условиях TQM.
8. Развитие японской школы качества продукции.
9. Философия качества продукции в США.
10. Европейская практика в области качества продукции.
11. Вопросы российского качества продукции.
12. Инструменты TQM при управлении качеством продукции.
13. Методы управления качеством продукции.
14. Инструменты контроля качества продукции.
15. Принципы менеджмента качества продукции.
16. Качество продукции в соответствии с требованиями стандартов.
17. Статистические методы управления качеством продукции.
18. Реализация методов управления качеством продукции.
19. Управление персоналом, как фактор обеспечения качества продукции.
20. Отдельные методики управления качеством продукции.

Экзаменационные вопросы (2 семестр)

1. Сравнительный анализ концепций управления качеством продукции.
2. Проблемы внедрения методов управления качеством TQM .
3. Метод расстановки приоритетов в управлении качеством продукции.
4. Деятельность по финансированию затрат на качество продукции.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества продукции.
7. Анализ ценности качества продукции в условиях TQM.
8. Развитие японской школы TQM и статистических методов.
9. Философия качества в США на основе менеджмента производства.
10. Европейская практика в области качества продукции.
11. Вопросы российского менеджмента качества продукции.
12. Методы управления качеством продукции и TQM.
13. Методы управления качеством продукции.
14. Инструменты контроля качества продукции.
15. Принципы менеджмента качества продукции.
16. Петля качества в деятельности по управлению качеством продукции.
17. Статистические методы качества продукции.
18. Структура модели совершенства EFQM на основе качества продукции.
19. Политика качества продукции в японских компаниях.
20. Самооценка предприятия на основе качества продукции в производственной деятельности.
21. Концепция всеобщего управления качеством продукции.
22. Планирование качества продукции в организации.
23. Статистические методы в регулировании технологических процессов производства продукции.
24. Методы в обеспечении качества продукции.
25. Развитие качества продукции в СССР и РФ.
26. Европейский подход к управлению качеством продукции.
27. Методы управления качеством продукции в японской модели.
28. Методы управления качеством продукции в модели США.
29. Методы управления качеством продукции в европейской модели.
30. Реализация принципов менеджмента на производстве.
31. Цикл Шухарта - Деминга при управлении качеством продукции.
32. Управление изменениями в производственной деятельности.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Ясельская А.И. Управление качеством: Учебное пособие. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2006. - 171 с.

Дополнительная литература

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством, Учебник для вузов - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с.