

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 «Подготовка и сертификация СМК и производства»

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

Форма обучения очная

Составитель
Доцент кафедры управления инновациями

В.К. Жуков
«28» октября 2018 г.

Томск 2018

Оглавление

Введение	3
Общие требования	3
Организация и проведение практических занятий	3
Тестовые вопросы	5
Экзаменационные вопросы	8
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9

Введение

Практические занятия студентов являются неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Подготовка и сертификация СМК и производства».

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 тестовых вопросов (заданий).
- перечнем вопросов, выносимых на экзамен.

Организация и проведение практических занятий

Студентам необходимо пользоваться данными методическими указаниями при подготовке и проведении практических занятий по дисциплине «Подготовка и сертификация СМК и производства».

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 по разделам:

Раздел 1. Сущность, и роль и значение систем качества. Основопологающие понятия в области систем качества. Изучение истории развития систем качества Изучение стадий и этапов жизненного цикла продукции и систем качества.

Цель. Изучить роль и значение систем качества. Основные положения и термины систем менеджмента качества. Изучить историю развития систем качества, стадий и этапов жизненного цикла продукции, услуг и систем качества.

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

Студенту предлагается получить знания, сформировать умения и навыки по разработке и сертификации систем менеджмента качества при изучении учебника или учебного пособия по управлению качеством. В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки использования знаний по системам менеджмента качества для дальнейшей профессиональной деятельности.

Раздел 3. Методологические основы управления качеством. Системы качества. Основы контроля качества. Разработка процессов и процедур систем менеджмента качества. Оценка затрат на качество в организации.

Цель. Изучить методологические основы управления качеством, системы менеджмента качества, основы контроля качества, идентификацию и разработку процессов и процедур систем менеджмента качества, оценку затрат на качество в организации.

Студенту необходимо изучить методологические основы управления качеством, системы менеджмента качества, основы контроля качества, идентификацию и разработку процессов и процедур систем менеджмента качества, оценку затрат на качество в организации, сформировать умения и навыки идентификации и разработки процессов и процедур систем менеджмента качества и подготовки их к сертификации.

Студенту предлагается изучить системы менеджмента качества, основы контроля качества, идентификацию и разработку процессов и процедур систем менеджмента качества, показать и применить знания, умения и навыки на практике в ходе практических занятий.

Раздел 4. Роль и ответственность руководства в управлении организацией на основе СМК. Лидерство руководителя, его ответственность по СМК. Коллективное управление. Система мотивации. Обучение управленческого персонала. Самоаттестация.

Цель. Изучить роль и ответственность руководства в управлении организацией на основе СМК, лидерство руководителя, его ответственность по СМК, коллективное управление, систему мотивации, обучение управленческого персонала.

Студенту необходимо усвоить, что такое роль и ответственность руководства в управлении организацией на основе СМК, лидерство руководителя, его ответственность по СМК, коллективное управление, систему мотивации, обучение управленческого персонала.

Студенту нужно изучить роль и ответственность руководства в управлении организацией на основе СМК, лидерство руководителя, его ответственность по СМК, коллективное управление, систему мотивации, обучение управленческого персонала, сформировать умения

и навыки идентификации и разработки процессов и процедур системы менеджмента качества и подготовки их к сертификации в ходе практических занятий.

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
волонтёрское 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 продук-

ции

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. Управление качеством и обеспечение качества
2. Управление изменениями на предприятии
3. Средства и методы в управлении качеством.
4. Эволюция подходов к системам менеджмента качества.
5. Планирование качества. Системы качества.
6. Модель системы управления качеством Д. Джурана.
7. Политика и цели в области качества СМК организации.
8. Модель системы управления качеством К. Исикавы.
9. Программа разработки системы менеджмента качества.
10. Модели систем управления качеством основоположников качества.
11. Методические основы управления качеством.
12. Контроль качества – эволюция взглядов.
13. Менеджмент систем качества в США.
14. Европейская политика в области качества.
15. Проблемы российского менеджмента качества.
16. Основные инструменты TQM.
17. Европейская политика в области качества.
18. Проблемы российского менеджмента качества.
19. Методы определения нужд потребителя.
20. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
21. Управление организацией по критериям качества.
22. Управление внутренними аудитами СМК.

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.