

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 «Методы управления качеством»

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 задания	7
Вопросы зачёта (1 семестр)	10
Экзаменационные вопросы (2 семестр)	10
Учебно-методическое обеспечение дисциплины	11

Введение

Практические занятия студентов являются неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Методы управления 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 умений и навыков будущей профессиональной деятельности;
- выявление и устранение 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 «Методы управления 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 по семестрам учебного года и разделам.

Семестр 1. Раздел 1.

1-4. Управление качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями соответствующих стандартов. Управление качеством продукции и услуг в различных отраслях.

Методы управления качеством продукции и услуг при всеобщем управлении качеством. Методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов.

Цель. Изучить роль и значение управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, управление качеством продукции и услуг в различных отраслях, методы управления качеством продукции и услуг при всеобщем управлении качеством, методы в управлении качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов.

Студенту необходимо усвоить, что такое управление качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, управление качеством продукции и услуг в отраслях, методы управления качеством продукции и услуг при всеобщем управлении качеством, методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов.

Студенту предлагается получить знания по управлению качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, управлению качеством продукции и услуг в отраслях, методам управления качеством продукции и услуг при всеобщем управлении качеством, методам управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов.

В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, управления качеством продукции и услуг в отраслях, применения методов управления качеством продукции и услуг при всеобщем управлении качеством, методов управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов для дальнейшей профессиональной деятельности.

Раздел 2.

5-8. Методы управления качеством производства продукции в соответствии с требованиями стандартов. Методы управления качеством продукции и услуг по отраслям. Анализ методов в управлении качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов. Анализ методов качества продукции и услуг по отраслям.

Цель. Изучить методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством продукции и услуг по отраслям, проанализировать методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества продукции и услуг.

Студенту необходимо изучить методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством продукции и услуг по отраслям, проанализировать методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества продукции и услуг по отраслям.

Студенту предлагается изучить методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, методы управления качеством, проанализировать методы управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов, провести анализ методов качества продукции и услуг по отраслям, показать их применение на практике в ходе выполнения практических занятий.

В процессе практических занятий студенту необходимо сформировать умения и навыки управления качеством продукции и услуг в соответствии с требованиями стандартов,

применения методов управления качеством продукции и услуг, проведения анализа применения методов качества продукции и услуг по отраслям.

Раздел 3.

9-13. Премии за качество продукции и услуг. Методы самооценки организации по качеству продукции и услуг.

Премия в области качества продукции и услуг, как фактор и метод постоянного совершенствования управления качеством. Методы управления качеством продукции и услуг в организации и проведении премий.

Цель. Изучить премии за качество продукции и услуг, методы самооценки организации по качеству продукции и услуг, премии по качеству продукции и услуг, как фактор и метод постоянного совершенствования управления качеством, методы управления качеством продукции и услуг в различных отраслях.

Студенту необходимо усвоить, что такое премии за качество продукции и услуг, методы самооценки организации по качеству продукции и услуг, премии в области качества продукции и услуг, как фактор постоянного совершенствования управления качеством, методы управления качеством продукции и услуг по отраслям.

Студенту предлагается изучить учебно-научный материал о премиях за качество продукции и услуг, методах самооценки организации по качеству продукции и услуг, премиях в области качества продукции и услуг, как фактора постоянного совершенствования управления качеством, методах управления качеством продукции и услуг по отраслям.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний о премиях за качество продукции и услуг, методах самооценки организации по качеству продукции и услуг, премиях в области качества продукции и услуг, как фактора постоянного совершенствования управления качеством, методах управления качеством продукции и услуг по отраслям.

Учебный семестр 2.

Раздел 4.

14-17. Американский опыт управления качеством продукции и услуг в различных видах деятельности. Методы управления качеством продукции и услуг по отраслям в Японии. Опыт США в управлении качеством продукции и услуг в различных отраслях, специалисты в области качества продукции и услуг. Японский опыт использование методов управления качеством продукции и услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством продукции и услуг в различных отраслях экономики.

Цель. Изучить американский опыт управления качеством продукции и услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством продукции и услуг по отраслям в Японии, опыт США в управлении качеством продукции и услуг в различных отраслях, специалистов в области качества продукции и услуг, японский опыт применения методов управления качеством продукции и услуг в различных отраслях экономики, методы управления качеством продукции и услуг в различных отраслях.

Студенту необходимо усвоить, что такое американский опыт управления качеством продукции и услуг в различных видах деятельности, методы качества продукции и услуг в Японии, опыт США в управлении качеством продукции и услуг, специалистов в области качества продукции и услуг, японский опыт управления качеством продукции и услуг в различных видах деятельности, методы управления качеством продукции и услуг по отраслям.

Студенту, на основе рекомендованных учебно-научных материалов, предлагается изучить американский опыт управления качеством продукции и услуг по отраслям, методы управления качеством продукции и услуг, опыт США в использовании методов управления качеством продукции и услуг в различных отраслях, роль специалистов в области качества продукции и услуг, японский опыт управления качеством продукции и услуг, применения методов управления качеством продукции и услуг в различных сферах деятельности.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний об американском опыте управления качеством продукции и услуг, использовании методов управления качеством продукции и услуг в различных отраслях, опыте управления качеством продукции и услуг, использования методов управления качеством продукции и услуг в различных отраслях Японии.

Раздел 5.

18-20. Методы управления качеством продукции и услуг в странах Европы. Системы качества продукции и услуг. Европейский опыт управлением качества продукции и услуг. Системы качества продукции и услуг в СССР и РФ. Методы управления качеством продукции и услуг в СССР и России.

Цель. Изучить методы управления качеством продукции и услуг в европейских странах, системы качества продукции и услуг, европейский опыт управления качеством продукции и услуг, методы управления качеством продукции и услуг в СССР и РФ.

Студенту необходимо усвоить, что такое методы управления качеством продукции и услуг в европейских странах, системы качества продукции и услуг, европейский опыт управления качеством продукции и услуг, методы управления качеством продукции и услуг в СССР и РФ.

Студенту, на основе рекомендованных учебно-методических материалов, предлагается изучить методы управления качеством продукции и услуг в европейских странах, системы качества продукции и услуг, европейский опыт управления качеством продукции и услуг, методы управления качеством продукции и услуг в Советском союзе и России.

Студенту, в ходе выполнения практических занятий, необходимо сформировать умения и навыки применения знаний о методах управления качеством продукции и услуг в европейских странах, системах качества продукции и услуг, европейском опыте управления качеством продукции и услуг, методах управления качеством продукции и услуг в СССР и РФ.

Тестовые задания

1. Наличие туалета в кафе в соответствии с моделью Кано, это:
 - а) успокоитель;
 - б) раздражитель;
 - в) приятная неожиданность;
 - г) практическая 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 и услуги;
 - б) проектирования продукции и услуги;
 - в) реализации продукции и услуги;
 - г) использования продукции и услуги.
4. Управление качеством направлено:
 - а) на сокращение издержек продукции и услуги;
 - 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:
 - а) Исикава;
 - б) Деминг;
 - в) Шухарт;
 - г) Кано
6. Основной вклад японской системы качества ТQC 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 и услуги;
- 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 и услуги согласно российской премии в области качества:

- а) удовлетворенность потребителей качеством продукции;
- 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 оказания платных услуг 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.

15. Какие из процедур в оказании услуг необходимо 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 качества 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 внедрить систему менеджмента качества;

г) стабильности процессов производства.

19. При оказании 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 управлении качеством продукции 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 зачёта (1 семестр)

1. Концепции управления качеством продукции и услуги.
2. Процессный подход в управлении качеством продукции и услуги, модель процесса.
3. Стоимость качества продукции и услуги (модель PAF).
4. Финансирование затрат на качество продукции и услуги.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ продукции и услуги.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества продукции и услуги .
7. Анализ ценности в условиях TQM продукции и услуги.
8. Эволюция японской школы качества продукции и услуги.
9. История качества продукции и услуги в США.
10. Европейский опыт в области качества продукции и услуги.
11. Результаты и проблемы российского качества продукции и услуги.
12. Базовые инструменты управления качеством продукции и услуги.
13. Методы управления качеством продукции и услуги.
14. Инструменты контроля качества продукции и услуги.
15. Принципы и методы менеджмента качества продукции и услуги.
16. Качество продукции и услуги в соответствии с требованиями стандартов
17. Статистические методы управления качеством продукции и услуги.
18. Цикл Шухарта - Деминга в управлении качеством продукции и услуги.
19. Управление изменениями в деятельности организации.
20. Управление персоналом, как фактор обеспечения качества продукции и услуги.

Экзаменационные вопросы (2 семестр)

1. Сравнительный анализ концепций управления качеством продукции и услуги.
2. Проблемы внедрения TQM в управлении качеством продукции и услуги.
3. Метод расстановки приоритетов в управлении качеством продукции и услуги.
4. Деятельность по финансированию затрат на качество продукции и услуги.
5. Затраты на соответствие требованиям ТОМ в качестве продукции и услуги.
6. Издержки на несоответствие требованиям качества продукции и услуги.
7. Анализ ценности качества продукции и услуги в условиях TQM.
8. Развитие японской школы TQM в управлении качеством продукции и услуги.

9. Философия качества применения методов в США.
10. Европейская практика в области качества продукции и услуги.
11. Вопросы российского менеджмента качества продукции и услуги.
12. Методы TQM в управлении качеством продукции и услуги.
13. Методы управления качеством продукции и услуги.
14. Инструменты контроля качества продукции и услуги.
15. Принципы менеджмента качества продукции и услуги.
16. Петля управления качеством продукции и услуги в деятельности организации.
17. Статистические методы качества продукции и услуги.
18. Структура модели совершенства EFQM в управления качеством продукции и услуги.
19. Политика качества продукции и услуги в японских компаниях .
20. Самооценка организации в деятельности по оказанию услуг.
21. Концепция всеобщего управления качеством продукции и услуги.
22. Планирование качества продукции и услуги в организации.
23. Статистические методы в регулировании технологических процессов качества продукции.
24. Методы стандартизации в обеспечении качества продукции и услуги.
25. Развитие качества продукции и услуги в СССР и РФ.
26. Европейский подход к управлению качеством продукции и услуги.

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.