

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный университет
систем управления и радиоэлектроники

И.А. Лариошина

ПЛАНИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Методические указания по выполнению студентами практических
работ, обучающихся по направлению подготовки
27.04.02 Управление качеством

Томск
2022

УДК 658
ББК 65.29
Л 25

Рецензент:

Янушевская М.Н., доцент кафедры управления инновациями ТУСУР,
канд.пед. наук

Лариошина, Ирина Анатольевна

Л 25 Планирование качества продукции и услуг : методические указания по выполнению практических работ, обучающихся по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством/ И.А. Лариошина – Томск: Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2022. – 12 с.

Настоящие методические указания для студентов составлены с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством».

Одобрено на заседании кафедры УИ ФИТ, протокол № 7 от 31.01.2022

УДК 658
ББК 65.29

© Лариошина И.А., 2022
© Томск. гос. ун-т систем упр. и
радиоэлектроники, 2022

Оглавление

Введение	4
1 Материально-техническое обеспечение практических занятий	5
2 Прием результатов выполнения практических заданий	6
3 Задания для практических занятий	7
4 Вопросы для самоконтроля.....	9
Заключение	11
Список литературы	12

Введение

Дисциплина «Планирование качества продукции и услуг» играет важную роль в формировании профессиональных знаний в области управления качеством. Изучение дисциплины имеет целью освоение методов и инструментов, способствующих принятию решения по планированию качества продукции и услуг.

Практические задания обеспечивают учащимся возможность получить профессиональные практические навыки, в том числе исследовательского характера и закрепить знания, полученные в лекционной части дисциплины «Планирование качества продукции и 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.

1 Материально-техническое обеспечение практических занятий

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа: 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 220 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Нетбук Lenovo ideaPad S10-3;
- Компьютер;
- Проектор Nec v260x;
- Экран проекторный;
- Доска маркерная;
- Компьютер (13 шт.);
- 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 видео увеличителей 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.

2 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.

- 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 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 не допускаются.

3 Задания для практических занятий

Тема занятия 1 –Планирование качества

Цель занятия: закрепление теоретических знаний жизненного цикла продукции
Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «1 Планирование качества».

Задания для студентов: представить описание каждого этапа жизненного цикла продукции

Исходные данные: теоретический материал изученный на лекции

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 2 –Качество услуги как объект управления

Цель занятия: составить дерево свойств

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «2 качество услуги как объект управления».

Задания для студентов: необходимо составить дерево свойств

Исходные данные: теоретический материал изученный на лекции

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 3 –Качество услуги как объект управления

Цель занятия: применение на практике методы: 5 ПОЧЕМУ, 5W2H, 8D — Методика решения проблем, модель Кано

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «2 качество услуги как объект управления».

Задания для студентов: необходимо решить предложенные проблемы с применением методов 5 ПОЧЕМУ, 5W2H, 8D — Методика решения проблем, модель Кано

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, описание проблем

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 4 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: применение на практике инструменты и методы планирования качества

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «3 Планирование качества: инструменты и методы».

Задания для студентов: необходимо решить предложенные проблемы с применением методов и инструментов планирования качеством : статистические/новые/новейшие инструменты управления качеством

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, описание проблем

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 5 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: оценить затраты на качество

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «3 Планирование качества: инструменты и методы».

Задания для студентов: необходимо произвести анализ затрат на качество

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 6 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: составить программу обеспечения качеством

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «3 Планирование качества: инструменты и методы».

Задания для студентов: необходимо составить программу обеспечения качеством

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 7 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: составить план управления качеством

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «3 Планирование качества: инструменты и методы».

Задания для студентов: необходимо составить план управления качеством

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, ГОСТ Р ИСО 10005-2019

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 8 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: применение на практике методы: Технология SMART, Метод Дерево/Древо целей,

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «2 качество услуги как объект управления».

Задания для студентов: необходимо решить предложенные проблемы с применением методов Технология SMART, Метод Дерево/Древо целей,

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, описание проблем

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 9 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: применение на практике расчетно-аналитические методы планирования

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «2 качество услуги как объект управления».

Задания для студентов: необходимо решить предложенные проблемы расчетно-аналитическими методами планирования

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, описание проблем

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

Тема занятия 10 –Инструменты и методы планирования качества

Цель занятия: применение на практике экспериментальные (опытные) методы планирования

Теоретический материал для этого занятия приведен в разделе «2 качество услуги как объект управления».

Задания для студентов: необходимо решить предложенные проблемы экспериментальными (опытными) методами планирования

Исходные данные: теоретический материал, изученный на лекции, описание проблем

Форма представления результата: устный и письменный ответ по время занятия

4 Вопросы для самоконтроля

1. Какое из определений относится к термину правила
 - документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
 - документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
 - документ, содержащий добровольные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
 - положение, устанавливающее количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены.
2. Какой инструмент используется для анализа внешней и внутренней среды предприятия?
 - STOW
 - SWOT
 - SOTW
 - STWO
3. Какой диаграмма не входит в группу «старых инструментов управления качеством»?
 - Диаграмма рассеивания
 - Диаграмма связей
 - Диаграмма стратификация
 - Диаграмма Парето
4. Что такое регламент?
 - документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и (или) общетехнические положения, порядки и методы выполнения работ.
 - документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
 - документ, рекомендуемый практические правила или процедуры проектирования, изготовления, монтажа, технического обслуживания или эксплуатации, оборудования конструкций или изделий.
 - официальный документ, представляющий собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок
5. Определение какого метода планирования приведено: «разработка проектов планов на основе отчетов, статистики и иной фактической информации, характеризующей реальное состояние и изменение характеристик подсистем управления.»
 - Расчетно-аналитический
 - Отчетно-статистические
 - Экспериментальный
 - Организационный
6. Что не входит в группу показателей назначения?
 - Функциональные
 - Безотказность
 - Конструктивные
 - Классификационные
7. Что не относится к факторам экономического характера?
 - Финансовые
 - Технологические
 - Нормативные
 - Материальные

8. Определение каких ценностей представлено: «дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара: новизна, мода, престиж»
 - Сопутствующие ценности
 - Временные ценности
 - Привнесенные ценности
 - Постоянные ценности
9. Что не относится к внутренней среде предприятия?
 - Технический уровень производства
 - Организация входных материальных потоков
 - Система формирования спроса и стимулирования
 - Организация производства и управления
10. Что относится к факторам технического характера?
 - Правовые
 - Конструктивные
 - Организационные
 - Материальные

Заключение

Изучение методических указаний к практическим работам по дисциплине «Планирование качества продукции и услуг» способствует успешному её освоению обучающимися методов и инструментов, способствующих принятию решения по планированию качества продукции и услуг.

В целом, дисциплина «Планирование качества продукции и услуг» направлена на формирование у обучающихся системного представления об организации планирования, разработки, внедрения и сопровождения системы управления качеством продукции и услуг.

Список литературы

1. Магер, В. Е. Управление качеством : учебное пособие для вузов / В. Е. Магер. -М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с. (
2. Ясельская, А. И. Управление качеством : Учебное пособие / А. И. Ясельская. - Томск : ТУСУР, 2006. - 171 с.
3. Жигалова, В. Н. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Жигалова - Томск : ТМЦДО, 2010. - 253 с.
4. Басовский, Л. Е. Управление качеством : Учебник для вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : Инфра-М, 2008. - 211 с.