



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

Кафедра «Техника и технологии кораблестроения и водного транспорта»

Методические указания
по выполнению контрольных работ и задания для самостоятельной работы по
дисциплине «Управление качеством, стандартизация, сертификация»
для заочной формы обучения

Ростов -на -Дону
2023

Методические указания по выполнению контрольных работ и задания для самостоятельной работы по дисциплине «Управление качеством, стандартизация, сертификация» для студентов специальности 26.03.02 «Кораблестроение, океанотехника и системотехника объектов морской инфраструктуры» заочной формы обучения.

Автором рассматриваются вопросы подготовки, определения структуры и оформления контрольной работы по курсу управление качеством. Приводятся контрольные задания с указанием номера варианта и даются пояснения к их выполнению.

Содержание

Введение	4
1. Цель и задачи методических указаний	5
2. Структура, содержание и оформление контрольной работы	5
3. Содержание заданий и пояснения к их выполнению.....	6

Введение

Проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической и социальной безопасности, а также конкурентоспособности фирмы.

Вопросы управления качеством стали тщательно изучаться и оформляться в отдельное научное направление только в XIX веке. Однако признание этого было сделано лишь в XX веке.

Качество является комплексным понятием, характеризующим эффективность всех сторон деятельности предприятия от разработки стратегии до организации производства.

В соответствии со стандартом качество – это способность совокупности присущих характеристик продукции, системы или процесса выполнить требования потребителей и других заинтересованных сторон.

Управление качеством – это методы и виды деятельности оперативного характера, включающие в себя контроль за качеством, сбор и распределение информации о качестве, разработку мероприятий, принятие оперативных решений и их реализацию на всех этапах производства, хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации продукции.

Для развития систем управления качеством были разработаны международные стандарты серии ИСО/9000 по управлению качеством (1987 г.). В этих стандартах в удобной форме представлен и обобщён опыт комплексного управления качеством, который позволил получить данному подходу широкое распространение.

Студенты заочной формы обучения в процессе изучения курса управление качеством должны подготовить и сдать контрольную работу. Самостоятельное выполнение контрольной работы позволит студентам более углубленно изучить курс, закрепить знания, полученные на лекционных и практических занятиях. В соответствии с учебным планом студенты заочной и сокращенной формы обучения, изучающие дисциплину «Управление качеством, стандартизация, сертификация», должны выполнить контрольную работу с целью закрепления теоретических знаний и выработки практических навыков по управлению качеством.

Автор полагает, что данные методические указания помогут студентам успешно подготовить и сдать контрольную работу по управлению качеством.

1. Цель и задачи методических указаний

Цель данных методических указаний состоит в оказании помощи студентам заочной формы обучения при подготовке и сдаче контрольной работы по управлению качеством.

К задачам, решаемым с помощью данных методических указаний можно отнести:

- сформировать у студентов системный подход при выполнении контрольных заданий;
- показать, как правильно определить структуру и качественно выполнить контрольную работу с учетом требований нормативных документов и требований кафедры коммерции и маркетинга;
- сформировать основные требования к оформлению контрольной работы.

2. Структура, содержание и оформление контрольной работы

Студенческая контрольная работа является самостоятельным научным исследованием в рамках выбранной темы, оформленным согласно требованиям к контрольным работам.

При подготовке контрольной работы важна последовательность: прежде всего, необходимо определить круг рассматриваемых вопросов и внимательно ознакомиться с их изложением в учебных пособиях. После завершения первого этапа следует перейти ко второму, более сложному – изучению монографических исследований, научных публикаций, справочников, периодических изданий, интернет-ресурсов. На заключительном, третьем этапе вся полученная информация анализируется и оформляется в виде письменной контрольной работы.

Контрольная работа включает три задания: два теоретических вопроса и один практический. Все задания составлены таким образом, что ответ на них не должен сводиться к простому переписыванию текстов из учебников, а предполагает самостоятельный анализ и четкое формулирование ответов, что повышает значимость работы.

Общий объем работы должен быть не менее 15 страниц. Контрольная работа должна быть написана шрифтом Times New Roman, размер 14 пунктов, 1,5 интервал. Текст необходимо форматировать по ширине, страницы нумеровать, начиная с введения. Контрольная работа включает титульный лист; содержание с названиями разделов, страницами их расположения; введение, в котором указывается актуальность раскрываемой темы, цель и задачи исследования; основной текст; список использованной литературы; приложение. В списке литературы указываются все

использованные студентом источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные. Обязательно указываются:

1. фамилии и инициалы автора;
2. точное название работы;
3. место издания и название издательства;
4. год издания;
5. при указании журнальной статьи: фамилия и инициалы автора (авторов); наименование статьи; название журнала; год и номер журнала, страницы, на которых размещается статья.

При написании контрольной работы необходимо использовать минимум три источника. Разрешается пользоваться любыми типами изданий: учебными пособиями, монографиями, научными и научно- публицистическими статьями, внутренними документами предприятий, нормативно-правовыми документами, статистическими сборниками, интернет-ресурсами.

Обязательным элементом контрольной работы являются сноски, которые делаются только на литературу, которую студент использовал в процессе подготовки контрольной работы. Сноски требуются при использовании чужих высказываний в форме цитат или перефразированных точек зрения, статистической или фактической информации, автором которой студент не является. Сноски в контрольной работе необходимо располагать постранично со сквозной нумерацией. Обязательным является указание страницы источника, откуда взята информация.

(Например: Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100). М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.С. 101.).

Если содержание и оформление контрольной работы отвечает предъявляемым требованиям, то она допускается к защите. Защита контрольной работы проводится непосредственно на зачете. При неудовлетворительном выполнении контрольной работы она возвращается студенту на доработку.

3. Содержание заданий и пояснения к их выполнению

Варианты первого вопроса контрольной работы распределяются между студентами по начальным буквам их фамилий соответственно номеру буквы в алфавите: например, вопрос 1 – А, вопрос 5 – Д.

Вариант 1

1. Терминология в области управления качеством продукции: качество, показатель качества, фактор качества, явный дефект, скрытый дефект, критический дефект, значительный дефект и пр.).

2. Сравнительная характеристика по содержанию и применению ИСО 9000 второй и третьей версий.
3. Практический вопрос.

Третьим вопросом контрольной работы является практический вопрос. Практический вопрос должен содержать информацию о разработке документированной процедуры и внедрении системы менеджмента качества на конкретном предприятии. Подготовка данного вопроса контрольной работы предполагает изучение отдела качества любого предприятия (торгового, промышленного, образовательного) с целью анализа системы менеджмента качества на предприятии.

В первую очередь необходимо обратить внимание на организационную структуру предприятия, которая должна соответствовать миссии предприятия. При разработке системы менеджмента качества большое значение имеет ориентирование на стандарт ISO 9000-2001, а также на законодательные и нормативно-правовые акты. Внедрение системы менеджмента качества предполагает:

- 1) правовое информационное обеспечение управления;
- 2) информационное обеспечение управления;
- 3) организацию ведения записей;
- 4) нормативно-административное делопроизводство;
- 5) строгую упорядоченность документационных процессов;
- 6) рациональное ведение работы с документами.

Российские организации разрабатывают и сертифицируют системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Далее необходимо рассмотреть этапы процесса управления качеством и проанализировать реализацию контроля качества на предприятии. В современной теории и практике управления качеством выделяют пять основных этапов:

- 1) принятие решений «что производить» («что предоставлять») и подготовка технических условий;
- 2) проверка готовности производства и распределение организационной ответственности;
- 3) процесс изготовления продукции или предоставления услуг;
- 4) устранение дефектов и обеспечение обратной связи в целях внесения в процесс производства (предоставления услуг) и контроля изменений, позволяющих избежать выявления дефектов в будущем;
- 5) разработка планов по качеству.

Осуществление всех этапов невозможно без взаимодействия всех отделов и органов управления фирмой. Это и обеспечивает процессный подход к управлению качеством.

Следующим этапом является характеристика документации системы менеджмента качества изучаемого предприятия. Документация является одной из важных составляющих системы менеджмента качества предприятия. Она включает:

- 1) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- 2) руководство по качеству;
- 3) документированные процедуры;
- 4) документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- 5) записи, соответствующие стандарту.

Далее анализируется менеджмент ресурсов предприятия. Менеджмент ресурсов предполагает управление персоналом (определение качественной и количественной потребности в кадрах), управление инфраструктурой и производственной средой.

Для эффективного управления персоналом необходимо:

- 1) определить потребность в человеческих ресурсах;
- 2) определить необходимую компетентность персонала;
- 3) обеспечить подготовку и переподготовку;
- 4) оценить результативность принятых мер;
- 5) обеспечить осведомленность персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества
- 6) поддерживать в рабочем состоянии записи об образовании, подготовке, навыках персонала.

Характеристика инфраструктуры и производственной среды предполагает рациональное использование площадей, организацию систематического мониторинга состояния и движения оборудования и оценку эффективности его использования. Одной из составляющих инфраструктуры является организация рабочих мест, аттестация которых должна быть предметом внутреннего и внешнего аудита (использование на предприятии системы 5 S).

В заключении необходимо изучить принципы внутреннего и внешнего аудита системы менеджмента качества, определить ответственных за контроль качества на предприятии, дать характеристику методам контроля качества.

По результатам исследования необходимо составить отчет примерно следующего содержания:

- название предприятия;
- история создания отдела управления качеством;
- документация системы менеджмента качества изучаемого предприятия;
- разработанная студентом документированная процедура.

Если у студента нет возможности изучить систему менеджмента качества конкретного предприятия, то в качестве практического вопроса может выступить конспект статьи (на выбор студента) по актуальной проблеме управления качеством. В качестве источников могут быть использованы интернет-ресурсы, а также журналы «Стандарты и качество», «Управление персоналом», «Методы менеджмента качества», «Сертификация», «ИСО 9000+ИСО 14000 Информационный бюллетень» и другие.

Вариант 2

1. Процессный подход как принцип управления.
2. Характеристика концепции «Дома качества».
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 3

1. Факторы и условия, влияющие на качество товаров.
2. Семь основных инструментов контроля качества.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 4

1. Принципы менеджмента качества, связанные с человеческим фактором.
2. Документальная основа системы менеджмента качества.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 5

1. Порядок проведения сертификации систем качества.
2. Статистические методы анализа качества продукции на этапе контроля качества готовой продукции.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 6

1. Характеристика критериев Премии Правительства РФ в области качества.
2. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9001.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 7

1. Использование модели Премии Правительства РФ в области качества для самооценки предприятия.
2. Градация товаров по качеству (с примерами по конкретным группам товаров)
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 8

1. Терминология в области менеджмента качества (коррекция, корректирующие действия, предупреждающие действия, управление качеством, обеспечение качества, результативность, эффективность).
2. Факторы и условия, влияющие на качество товаров.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 9

1. Реализация принципа «Ориентация на потребителя» в требованиях ГОСТ Р ИСО 9001.
2. Становление и эволюция систем качества за рубежом.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 10

1. Системы менеджмента качества в образовании.
2. Состояние сертификации систем качества в России и за рубежом.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 11

1. Всеобщий менеджмент качества. Философия и принципы.
2. Система менеджмента качества.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 12

1. TQM и ИСО 9000:2000. Принципы и подходы. Методы и средства, что конкретно они дают предприятиям.
2. Потребительские свойства качества товаров: назначения, надежности, эргономичности.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 13

1. Общая система менеджмента и TQM.
2. Статистические методы управления качеством.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 14

1. Механизм самооценки предприятия по критериям премии Правительства РФ в области качества.
2. Принцип «Шести сигм».
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 15

1. Цели, функции и задачи управления качеством в современных рыночных условиях.
2. Потребительские свойства качества товаров: эстетические, экологические, безопасности.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 16

1. Особенности оценки качества продовольственных товаров.

2. Разработка и внедрение СМК на предприятии.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 17

1. Компьютерные системы управления качеством продукции на предприятиях. Компьютерное обеспечение процесса сбора и анализа данных о качестве продукции на всех этапах ее жизненного цикла.
2. Менеджмент качества. Управление процессом измерений.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 18

1. Международные стандарты ИСО серии 9000. Основные сведения.
2. Нормативно-правовая база управления качеством.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 19

1. Факторы, формирующие качество продукции (услуг) (функциональные, экономические, надежности, безопасности, эстетические, эргономические и др.)
2. Менеджмент системы качества окружающей среды.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 20

1. Порядок проведения сертификации систем качества.
2. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «СМК. Рекомендации по улучшению деятельности».
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 21

1. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «СМК. Требования».
2. Метод Тагути.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 22

1. Процессный подход в стандартах ИСО 9000.
2. Документальная основа СМК
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 23

1. Международные премии по качеству.
2. Бенчмаркинг. Цели, задачи, объекты, субъекты, методы, принципы, базы.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 24

1. Всеобщее управление качеством (TQM).
2. Управление качеством образовательного процесса на уровне законодательства РФ.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 25

1. Семь инструментов контроля качества.
2. Основные направления разработки мероприятий по управлению качеством образовательного процесса в разных вузах РФ.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 26

1. Статистические методы анализа качества продукции на этапе контроля качества готовой продукции.
2. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «СМК. Основные положения и словарь».
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 27

1. Методы определения и оптимизации затрат на качество
2. Международные стандарты ИСО 9000 по системам менеджмента качества
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 28

1. Сертификация систем качества: сущность, внешние и внутренние предпосылки проведения.
2. Управление затратами на обеспечение качества
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 29

1. Сравнительный анализ стандартов серии ИСО 9001:2000 и 9004:2000.
2. Градация товаров по качеству (с примерами по конкретным группам товаров)
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 30

1. Становление и эволюция систем качества в России.
2. Основные понятия в области управления качеством и систем менеджмента качества
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 31

1. Характеристика структуры, содержания и применения ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «СМК. Требования».
2. Метод Тагути.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 32

1. Международные премии по качеству.
2. Бенчмаркинг. Цели, задачи, объекты, субъекты, методы, принципы, базы.
3. См. вопрос 3 темы 1.

Вариант 33

1. Международные стандарты ИСО серии 9000. Основные сведения.
2. Нормативно-правовая база управления качеством.
3. См. вопрос 3 темы 1.