



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

Отдел магистратуры управления подготовки кадров высшей
квалификации
Кафедра «Управление качеством»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к контрольной работе
по дисциплине «Организация проектирования, внедрения и оптимизации
системы управления качеством»**

Ростов-на-Дону
2022

Управление проектами: методические указания к контрольной работе по дисциплине «Организация проектирования, внедрения и оптимизации системы управления качеством».

Методические указания предназначены для обучающихся заочной (очно-заочной) формы обучения по программе магистратуры 27.04.02 «Управление качеством».

УДК 006.1 (005.6)

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Донского государственного технического университета

Научный редактор

Ответственный за выпуск

В печать ____ . ____ . 2022 г.
Формат 60×84/16. Объем ____ усл. п. л.
Тираж ____ экз. Заказ №. ____.

Издательский центр ДГТУ
Адрес университета и полиграфического предприятия:
344000, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1

© Донской государственный технический университет, 2022

ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение контрольной работы предполагает:

- рассмотрение студентами трех теоретических вопросов, которые предполагают раскрытие сущности теоретических и практических аспектов управления качеством;
- практическая часть, предполагающая разработку документов системы менеджмента качества

Для раскрытия теоретических аспектов студенту рекомендуется использовать материалы учебников и учебных пособий, представленных в списке рекомендуемой литературы, а также нормативно-законодательные акты. Целесообразно проработать материалы конспекта лекций и вопросы, выносимые на самостоятельное изучение в рамках каждой темы, представленные в предыдущем разделе практикума. При написании контрольной работы следует использовать источники периодической печати, отражающие практические положения и особенности их реализации на современном этапе экономического развития, а также мировой опыт их применения.

Все изложенные в контрольной работе положения должны основываться на конкретном статистическом и аналитическом материале, действующей нормативно-законодательной базе.

Излагать материал необходимо грамотно, лаконично с соблюдением логической последовательности. В контрольной работе должны быть ссылки на используемые источники и список используемой литературы, который необходимо представить в конце контрольной работы.

Оформлять контрольную работу следует в печатном варианте на листах формата А4 с одной стороны. Шрифт - Times New Roman, Размер 14, интервал – полуторный. Общий объем работы не более 15 листов, включая титульный лист и список использованных источников.

Выбор нужного варианта контрольной работы осуществляется по двум последним цифрам номера зачетной книжки согласно приведенной ниже таблице вариантов.

Защита контрольной работы проводится преподавателем в форме личного собеседования по содержанию контрольной работы. На защите студент должен четко и полно излагать положения работы, а также приводить примеры по практической реализации изложенных теоретических положений.

Варианты контрольной работы

Последние две цифры номера зачетной книжки	Номера вопросов из списка
01, 21, 41, 61, 81	1, 21, 41,
02, 22, 42, 62, 82	2, 22, 42,
03, 23, 43, 63, 83	3, 23, 43,
04, 24, 44, 64, 84	04, 24, 44,

05, 25, 45, 65, 85	05, 25, 45,
06, 26, 46, 66, 86	06, 26, 46,
07, 27, 47, 67, 87	07, 27, 47,
08, 28, 48, 68, 88	08, 28, 48,
09, 29, 49, 69, 89	09, 29, 49,
10, 30, 50, 70, 90	10, 30, 50,
11, 31, 51, 71, 91	11, 31, 51,
12, 32, 52, 72, 92	12, 32, 52,
13, 33, 53, 73, 93	13, 33, 53,
14, 34, 54, 74, 94	14, 34, 54,
15, 35, 55, 75, 95	15, 35, 55,
16, 36, 56, 76, 96	16, 36, 56,
17, 37, 57, 77, 97	17, 37, 57,
18, 38, 58, 78, 98	18, 38, 58,
19, 39, 59, 79, 99	19, 39, 59,
20, 40, 60, 80, 00	20, 40, 60,

Список вопросов для выполнения контрольной работы

1. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг.
2. Менеджмент качества: анализ основных определений.
3. Функциональная модель оценки менеджмента.
4. Оценочные категории деятельности организации.
5. Характеристика состояния менеджмента.
6. Принципы системы менеджмента качества (СМК).
7. Требования по реализации принципов менеджмента качества.
8. Процессный и системный подходы к СМК.
9. Модель СМК на основе процессного подхода.
10. Политика в области качества.
11. Цели в области качества.
руководства.
13. СМК на этапах жизненного цикла.Проектирование и разработка. Закупки.
Производство и обслуживание.
14. Процессы измерения и мониторинга.
15. Анализ данных для улучшения.
16. Концепция постоянного улучшения СМК.
17. Современный подход к системам менеджмента качества.
18. Общая методология построения системы менеджмента качества в организации.
19. Область распространения СМК.
20. Область сертификации и границы сертификации.
21. Построение процессной модели СМК.
22. Корпоративные организационные регламенты.
23. Два подхода к построению Руководства по качеству.

24. Внедрение и апробация СМК.
25. Причины создания и внедрения СМК. Человеческий фактор при создании и внедрении СМК.
26. Оценивание СМК.
27. Подготовка СМК к сертификации. Определение готовности организации к сертификации СМК. Выбор органа по сертификации.
28. Классификация процессов СМК.
29. Схема построения СМК на основе процессной модели.
30. Процессы управления СМК.
31. Модель Кано.
32. Методы идентификация, описания и документирования рабочих процессов.
33. Показатели качества процессов.
34. Квалиметрическое обеспечение измерительных процессов в СМК организации.
35. Значение документации СМК. Виды документов, применяемых в СМК.
36. Требования к документации системы менеджмента качества.
37. Обязательные документированные процедуры.
38. Содержание документированной процедуры. Примеры обязательных документированных процедур СМК.
39. Руководство по качеству и документированные процедуры: требования к построению и содержанию в соответствии со стандартом ISO/TR 10013:2001.
40. Типовая структура Руководства по качеству. Описание организационной структуры и иерархии документов в Руководстве по качеству.
41. Процесс постоянного совершенствования СМК организации на основе самооценки и цикла PDCA.
42. Ответственность руководства организации (ориентация на потребителя, политика в области качества, планирование).
43. Комплексный план мероприятий по разработке СМК организации.
44. Матрица ответственности и полномочий при создании и внедрении СМК организации.
45. Управление персоналом организации на основе компетентностного подхода.
46. Организация обучения персонала организации на основе требований стандарта ISO 10015:1999 (ГОСТ Р ИСО 10015-2007).
47. Оценивание СМК. Оценивание процессов СМК.
48. Аудит (проверка) СМК.
49. Самооценка организации в соответствии с рекомендациями стандарта ISO 10014:2006 (ГОСТ Р ИСО 10014-2008).
50. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
51. Порядок сертификации систем менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р 40.003-2008.

52. Особенности и значение сертификации системы менеджмента качества в организации.

53. Цели и основные показатели процесса сертификации.

54. Сертификационный аудит.

55. Анализ СМК со стороны высшего руководства.

56. Аудит как способ оценивания СМК.

57. Принципы аудита. Виды, цели и основные задачи аудита.

58. Аудит продукции и процессов.

59. Документы по аудиту, процедуры разработки и отчетности.

60. Подготовка, планирование и проведение внутреннего аудита в соответствии с рекомендациями стандарта ISO 19011:2002 (ГОСТ Р ИСО 19011-2003).

Практическая часть:

Для выполнения практической части контрольной работы необходимо выбрать организацию – объект разработки. Организацию следует выбирать, исходя из собственных профессиональных интересов (например, организация – база практики, либо место работы обучающегося).

Для выбранной организации необходимо:

- сформулировать Политику и Цели в области качества организации;
- разработать содержание Руководства по качеству;
- провести анализ процессов организации. Разделить процессы на группы в соответствии с их целями, задачами и ролью в создании ценности. Например, на следующие группы:

- процессы жизненного цикла продукции / услуги;
- процессы менеджмента ресурсов;
- процессы измерения, анализа, и улучшения;
- процессы управленческой деятельности руководства.
- выделить основные процессы, входящие в указанные группы и построить «дерево процессов» организации.

- выбрать один из процессов организации (желательно тот, участие в реализации которого, Вы считаете своей основной задачей). Кратко описать назначение выбранного процесса. Ответить на следующие вопросы:

- В чем основная функция процесса?
- Что, и главное, для кого делается в рамках данного процесса?
- Кому нужны результаты выполнения процесса?
- Есть ли такие потребители процесса, для которых ничего не изменится, если процесс перестанет функционировать?

- Кто не сможет нормально работать, если процесс перестанет функционировать?

- описать основные операции выбранного процесса, преобразующие входы в результаты деятельности (выходы), начиная от поставщиков процесса, и заканчивая внешними (по отношению к процессу, а не к организации) потребителями. Кратко описать каждую операцию, что и зачем выполняется при

реализации данной операции. Что нужно, чтобы операция начала выполняться, и что получается в итоге.

- изобразить на схеме операции и основные входы и выходы процесса (рисунок 1).

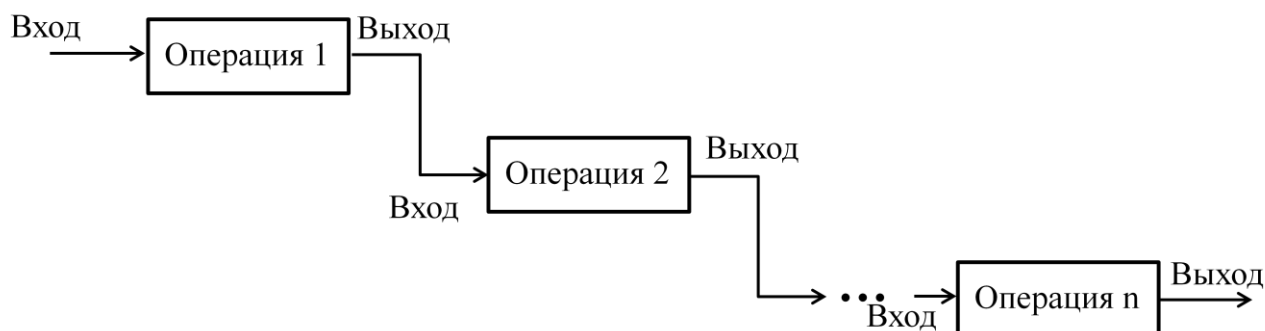


Рисунок 1 – Схема процесса

На схеме процесса изображен только один вход и один выход. В реальности такое положение дел невозможно. Вместе с «основным» выходом или входом всегда формируются записи, документация, информационные потоки, результаты неправильного выполнения операции и т.д. Однако на данной схеме необходимо изобразить основной «путь» преобразования входа в выход, чтобы окончательно оценить правильность выделения списка операций процесса.

- заполнить таблицу идентификации процесса (таблица 1).

Таблица 1 – Таблица идентификации процесса

№	Характеристики процесса	Информация по процессу, подлежащая сбору
1	Название и назначение процесса	Название процесса. Назначение процесса.
2	Информация о подразделении	Полное название подразделения, выполняющего процесс.
3	Владелец процесса	Должность, - ссылка на Должностную инструкцию Владельца процесса или Положение о подразделении, или на распорядительный документ, определяющий сферу ответственности Владельца процесса.
4	Основные операции	Указывается перечень основных операций, выполняемых при проведении процесса, и ответственные за их выполнение в подразделении.
5	Потребители и выходы процесса	Перечень потребителей процесса с указанием получаемых ими выходов
6	Входы процесса и их поставщики	Перечень входов процесса и поставщиков этих входов.

№	Характеристики процесса	Информация по процессу, подлежащая сбору
7	Ресурсы	Перечисляются ресурсы, которые используются при проведении процесса. Краткая спецификация на каждый ресурс или ссылка на документ, где приведена. Поставщик данного ресурса.
8	Графические схемы процесса и их текстовое описание	Графические схемы и текстовое описание процесса.
9	Показатели процесса	
9.1	Показатели процесса	Заполняются названия количественных показателей, характеризующих ход процесса, абсолютные и/или относительные затраты на его проведение. Ссылка на документ, где зафиксирован данный показатель и методика его расчета (или описание этой методики). Использование показателя для: а) принятия управленческих решений; б) отчета перед вышестоящим руководителем.
9.2	Показатели продукта процесса	Заполняются названия количественных показателей, характеризующих продукт (выход) процесса.
9.3	Показатели удовлетворенности потребителя процесса	Заполняются названия количественных показателей, по которым можно оценить степень удовлетворенности потребителя результатами процесса.
10	Глоссарий терминов	Термины, используемые при выполнении процесса.
11	Перечень документов процесса	Перечень и краткое описание документов, используемых при выполнении, идентификации и регламентации процесса.