

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально – науковий інститут економіки та управління
Факультет менеджменту

Кафедра управління виробництвом
та інноваційною діяльністю підприємств

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Методичні рекомендації

для самостійного вивчення дисципліни та виконання контрольних
робіт для студентів заочної форми навчання спеціальності

7.03060101, 8.03060101 "Менеджмент організацій і

адміністрування"

МИКОЛАЇВ
2015

УДК 006.83
ББК 30 С
У66

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету, протокол № 5 від 20.01.2015 р.

Укладач:

М. І. Кареба – канд. екон. наук, доц. кафедри управління виробництвом та інноваційної діяльності підприємств, Миколаївський національний аграрний університет

Рецензенти:

А. М. Ужва – канд. екон. наук, доцент кафедри обліку та економічного аналізу, Миколаївський національний університет ім. В.О. Сухомлинського

І. О. Мельник – канд. екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Робоча програма з курсу «Управління якістю»	6
2. Вимоги до виконання контрольних робіт	11
3. Варіанти контрольної роботи	13
4. Питання до контрольної роботи	14
5. Задачі до контрольної роботи	18
Рекомендована література	23

ВСТУП

Мета курсу: сформувати у майбутніх спеціалістів комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики в області менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

Завдання курсу: вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств починається, у першу чергу, із перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється. Згідно з сучасними підходами якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу.

Предметом курсу «Управління якістю» є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

У результаті вивчення курсу студент повинен:

Розуміти, що:

- * управління якістю торкається стратегічних завдань розвитку організації та є однією з важливих складових її системи управління;

- * якість визначає рівень конкурентоспроможності компанії та успіх її функціонування на ринку;

- * високу якість продукції в умовах насиченого ринку може бути забезпечено лише за умов високої якості функціонування всіх підсистем організації.

Знати:

- * сутність основних теоретичних положень сучасної концепції менеджменту якості;

- * призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств;

- * послідовність етапів створення на підприємстві системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення;

- * порядок застосування міжнародних стандартів в процесі створення та сертифікації системи менеджменту якості на підприємстві та проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.

Уміти:

- * інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємства;

- * здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування

організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;

- * застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;

- * описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства;

- * розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

Міждисциплінарні зв'язки. Поглиблюються та конкретизуються знання, набуті студентами у процесі вивчення теоретичних та практичних дисциплін, охоплює майже всі аспекти менеджменту якості на підприємстві, продиктовані вимогами міжнародних стандартів і прийнятою у світі теорією та практикою управління якістю. Слід зауважити, що навчальну дисципліну «Управління якістю» треба вивчати тільки в безпосередньому зв'язку з основними методологічними й організаційно-економічними положеннями теорії менеджменту, маркетингу, мікро- та макроекономіки, а також дисциплін «Операційний менеджмент», «Стратегічне управління», «Інноваційний менеджмент», які є важливими для підготовки фахівців із менеджменту.

1. Робоча програма з курсу «Управління якістю»

Зміст дисципліни розкривається в наступних темах:

Розділ 1. Базові положення сучасної концепції менеджменту якості

Тема 1. Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція

Значення управління якістю в системі загального менеджменту: макро- й мікроаспекти. Якість як фактор конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання.

Багатозначність трактувань поняття якості. Якість як економічна категорія. Якість і задоволеність споживача. Еволюція підходів до розуміння категорій «якість» та «управління якістю». Етапи формування якості. «Петля якості».

Сучасне розуміння менеджменту якості. Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості. Визначення основних понять, що складають понятійно-категоріальний апарат дисципліни: «планування якості», «забезпечення якості», «поліпшення якості», «загальне управління якістю», «система менеджменту якості», «система забезпечення якості», «система якості», «система управління якістю». Принципи менеджменту якості; 14 принципів менеджменту якості Е. Демінга.

Системний і процесний підходи як методологічна база вивчення курсу.

Тема 2. Еволюція підходів до управління якістю

Становлення й розвиток менеджменту якості. Етапи формування й розвитку менеджменту якості в системі загального менеджменту (акценти на контроль якості, забезпечення якості, управління якістю, поліпшення якості).

Основні етапи розвитку систем управління якістю. «Зірка якості». Якість як відповідність продукції встановленим вимогам. Система Тейлора: встановлення вимог до якості продукції. Робота за технічною документацією.

Якість продукції як відповідність стандартам і стабільності процесу. Застосування статистичних методів управління якістю, використання контрольних карт В. Шухарта й таблиць статистичного приймального контролю Х. Доджа.

Концепція тотального управління якістю (TQC) А. Фейгенбаума. Документовані організаційні системи управління якістю. Британський стандарт BS 5750. Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам.

Перехід від концепції тотального управління якістю (TQC) до тотального менеджменту якості (TQM). Стандарти ISO 9000 (1987 р.). Якість як задоволення вимог і потреб споживачів та службовців.

Природоохоронний стандарт ISO 14000. Якість як задоволення вимог і потреб усіх зацікавлених сторін (суспільства, власників, споживачів та службовців). Розвиток концепцій TQM, MBQ, TQL.

Розвиток систем управління якістю на підприємствах за часів СРСР: Саратівська система бездефектного виготовлення продукції (БВП); Горьківська система КАНАРСПИ (рос.: качество, надежность, ресурс с

первых изделий); Ярославська система наукової організації робіт із підвищення моторесурса (НОРМ); Львівська система бездефектної праці (СБТ); комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП). Порівняльна характеристика цих систем, переваги та недоліки.

Досвід управління якістю в США, Японії, країнах Європи. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю. «Гуру» в області менеджменту якості та їхній внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.

Тема 3. Функції управління якістю

Характеристика основних функцій управління якістю. Зміст функцій управління якістю за циклом Демінга. Склад функцій стратегічного та оперативного управління якістю. Схема функціональної структури системи менеджменту якості. Функції управління якістю, що реалізуються в межах вертикальної та горизонтальної «петлі якості» в процесі управління підприємством.

Місце та роль політики в області якості в діяльності підприємства. Зміст політики якості. Фактори, що впливають на формування політики у сфері якості. Склад документів, що відображають зміст політики та стратегії якості підприємства.

Планування якості. Рівні планування якості. Організація робіт із якості. Навчання й мотивація персоналу в системі менеджменту якості. Поняття та види контролю якості. Призначення та сфери застосування статистичних методів контролю якості. Іспити готової продукції. Статистичний приймальний контроль, його мета й завдання. Плани вибірки: одно-, дво-, багатоступеневі.

Тема 4. Методи та інструменти управління якістю

Класифікація методів менеджменту якості. Класичні та «нові» методи менеджменту якості. Сучасні підходи до вдосконалення бізнесу, що використовуються в процесі проведення змін у компанії.

Використання статистичних методів у сфері управління якістю. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта. Статистичне регулювання технологічного процесу. Контрольна карта як основний інструмент управління якістю процесу. Побудова контрольної карти середніх значень і розмахів та її використання операційними менеджерами.

Сфера застосування інструментів управління якістю («нових інструментів контролю»), відмінність їх від інструментів контролю якості. Інструменти управління якістю: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма («дерево рішень»), матрична діаграма, стрілкова діаграма, діаграма процесу (маршрутна карта).

Метод структурування функції якості (QFD). Реалізація методу QFD в концепції «Будинку якості». Взаємозв'язок інструментів управління якістю, TQM і QFD.

Тема 5. Економіка якості

Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Модель установлення оптимальної ціни якості.

Класифікація витрат на якість. Витрати відповідності й невідповідності. Визначення витрат на якість і аналіз їхньої структури. Методи обліку витрат на якість, рекомендовані до використання стандартом ISO 9004: метод управління витратами на якість; метод калькуляції витрат, пов'язаних з процесами; метод визначення витрат через низьку якість. Методи аналізу витрат на якість продукції: функціонально-вартісний аналіз, кореляційно-регресійний аналіз, індексний метод, метод бальної оцінки, метод питомої ціни, метод технічного нормування, аналітичний метод.

Параметри та показники якості продукції. Класифікація показників якості продукції. Етапи оцінки рівня якості продукції: вибір номенклатури показників, вимірювання значень показників якості продукції, визначення рівня якості продукції. Методи визначення показників якості: за способом отримання інформації (вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий); за джерелами її отримання (традиційний, експертний, соціологічний). Методи оцінки рівня якості продукції: диференційний, комплексний, змішаний.

Тема 6. Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом. Премії з якості

Концептуальне розуміння Всеосяжного управління якістю (TQM). Цикл управління в системі TQM. Відмінності моделі управління організацією, заснованої на використанні ідей TQM, від традиційної моделі управління. Базові концепції TQM (залучення вищого керівництва, орієнтація на процеси, концентрація уваги на споживачах, установлення партнерських взаємовигідних відносин із постачальниками, залучення до процесів забезпечення якості персоналу компанії, орієнтація в процесі прийняття рішень на факти, орієнтація на інтереси всіх зацікавлених сторін, реалізація концепції постійного безперервного поліпшення в діяльності компанії). Взаємозв'язок TQM з іншими напрямками менеджменту.

Напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM. Розуміння ролі вищого керівництва на підприємстві у впровадженні ідей TQM. Лідерство як один із найважливіших принципів менеджменту якості. Процес управління персоналом в умовах TQM. Особливості нової концепції управління персоналом у порівнянні з традиційними підходами. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.

Премії з якості: приз Е.Демінга в Японії; національна нагорода за якість М. Болдріджа в США; Європейська нагорода за якість; Національна премія якості України. Методичні підходи до оцінки якості функціонування фірми. Методика самооцінки підприємств за критеріями Європейської моделі Ділової досконалості. Критерії сприяння. Критерії результатів.

РОЗДІЛ 2. Створення системи управління якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування

Тема 7. Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP

Методологічні основи стандартизації. Поняття стандартизації. Об'єкти стандартизації. Рівні стандартизації та види стандартів. Категорії нормативних документів із стандартизації. Поняття стандарту та види стандартів. Державна система стандартизації, її призначення та основні принципи. Структура органів державної служби стандартизації. Тенденції удосконалення державної системи стандартизації в Україні.

Міжнародна стандартизація. Міжнародні організації зі стандартизації: їхні цілі, основні напрями діяльності, структура. Європейська стандартизація. Європейські організації зі стандартизації: їхні цілі, основні напрями діяльності, структура. Відмінності у європейській та міжнародній стандартизації.

Стандарти на систему управління якістю. Еволюція стандартизації вимог до забезпечення та управління якістю. Структура стандартів ISO 9000: основоположні стандарти; стандарти на категорії продукції; стандарти з перевірки систем якості; стандарти й проекти з елементів системи якості. Елементи системи якості, що відповідає вимогам стандартів ISO 9000 версії 2000 року. Основні відмінності системи якості за стандартами ISO 9000 версій 1994 року та 2000 року.

Система екологічних стандартів ISO 14000. Їх призначення, структура та порядок застосування. Галузеві системи стандартів QS 9000, GMP тощо. Структура й особливості стандартів для підприємств автомобільної промисловості QS 9000. Група стандартів для підприємств фармацевтичної промисловості — GMP. Структура та сфери їх застосування.

Тема 8. Побудова системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000

Загальний підхід до формування системи якості у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000:2000. Порівняльна характеристика моделей управління якістю на основі ДСТУ ISO 9000:1994 (моделі систем управління якістю згідно зі стандартами ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994) та ДСТУ ISO 9001:2001.

Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9000:1994: організаційні та управлінські процедури; процеси й методи управління продукцією; методи, методики та прилади контролю якості продукції та процесів; процеси «петлі якості» (у яких формується якість). Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001: вимоги до системи якості, відповідальність керівництва, управління ресурсами, випуск продукції, вимірювання, аналізування та поліпшення якості. Ідентифікації, опис та взаємоузгодження процесів підприємства. Побудова процесної моделі. Використання методів організаційного інжинірингу при застосуванні процесного підходу в межах створення СМЯ.

Етапи побудови системи управління якістю. Зміст етапів створення системи якості: визначення елементів системи якості, визначення складу структурних підрозділів системи якості, розроблення організаційної та функціональної схем системи якості, визначення складу та стану документації системи якості, розроблення внутрішньофірмової системи документації (керівництво з якості; програми якості та стандарти підприємства за напрямками діяльності; методики та інструкції за підрозділами), упровадження документації, перевірка. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю.

Тема 9. Порядок та процедура сертифікації систем менеджменту якості

Державна система сертифікації, її призначення. Види сертифікації: обов'язкова, добровільна. Національні органи із сертифікації. Порядок проведення та схеми сертифікації. Сучасні тенденції розвитку та вдосконалення процедури сертифікації в Україні.

Мета сертифікації систем якості. Забезпечення відповідності системи якості вимогам стандарту ISO 9000. Процедура сертифікації систем якості. Економічна оцінка робіт із сертифікації продукції, послуг і систем якості.

Поняття, призначення та види аудиту якості. Об'єкти аудиту якості. Типи аудиторських перевірок якості: внутрішній аудит, зовнішній аудит. Стандарти ISO серії 10011. Порядок проведення внутрішнього аудиту. Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO 9000. Порядок проведення сертифікаційного аудиту.

Тема 10. Правове та організаційне забезпечення процесів управління якістю

Поняття і значення правового забезпечення управління якістю продукції. Правове регулювання якості продукції з урахуванням вимог держави та споживачів. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів. Закон України «Про захист прав споживачів».

Міжнародна мережа Інтернет, її роль у правовому та інформаційному забезпеченні процесів управління якістю. Поняття організаційного забезпечення процесів управління якістю в організації. Напрями змін організаційної структури управління в процесі впровадження й розвитку системи управління якістю. Управління розвитком корпоративної культури. Мотивація працівників підприємства. Подолання опору персоналу в процесі впровадження системи управління якістю.

2. Вимоги до виконання контрольних робіт

Мета проведення контрольної роботи — організація самостійної роботи студентів заочної форми навчання з вивчення питань, викладених у програмі курсу, а також ознайомлення з законодавчими та нормативними актами та вказівками.

Послідовне вивчення відповідних тем курсу та виконання практичних завдань надасть можливість глибоко засвоїти курс та надалі застосовувати набуті знання для вирішення виробничих проблем.

Варіант контрольної роботи визначається за таблицею залежно від останніх цифр номера особової справи студента (за реєстрацією заочного відділення). У таблиці по вертикалі й горизонталі розміщені цифри від 0 до 9. Необхідно знайти по вертикалі передостанню цифру номера особової справи, а по горизонталі — останню. Перетин вертикального стовпчика та горизонтального рядка визначає клітинку з номерами питань контрольної роботи (перший та другий номер - це теоретичні питання, а третій номер - практичне завдання). Якщо виконано невідповідний варіант, то робота не зараховується. У складі кожного варіанта є одна практична задача та два теоретичних завдання.

В теоретичній частині необхідно надати повні та вичерпані відповіді на поставлені питання, використовувати матеріали лекцій, рекомендовану літературу, тощо. Виконуючи практичну частину, слід навести обґрунтоване розв'язання, згідно свого варіанту, використовуючи загальноприйняті позначення та зробити висновки.

Оформлення роботи.

1. Контрольна робота має бути виконана відповідно до передбаченого варіанта. Якщо робота буде виконана не за своїм варіантом (хоча б одне питання), вона повертається студенту без перевірки та рецензування для повторного виконання;

2. Контрольна робота має бути виконана українською мовою, в окремому зошиті, акуратно, розбірливо, особисто; сторінки слід пронумерувати, на кожній сторінці слід залишати поля шириною 4—5 см для зауважень викладача;

3. Правильно заповнити титульну сторінку, де вказуються назва дисципліни, прізвище, ім'я та по батькові, група, курс, навчальний заклад, шифр залікової книжки;

4. Вказати номер варіанта;

5. Нумери і назви завдань вказуються безпосередньо перед їх виконанням;

6. Назву кожного питання підкреслити;

7. Відповідь на кожне наступне питання повинна починатися з нової сторінки;

8. Відповіді слід писати акуратно, розбірливим почерком, одним кольором чорнил або кульковою ручкою, скорочення слів не допускаються, крім загальноприйнятих;

9. Наприкінці роботи наводиться перелік використаної літератури (відповідно до вимог щодо оформлення переліку використаної літератури), ставиться дата виконання роботи, підпис, а також залишається дві—три чисті сторінки для написання рецензії;

10. До роботи додається заповнений бланк, що висилається навчальним закладом, із зазначенням прізвища, імені та по батькові студента, шифру, назви дисципліни, номера контрольної роботи.

3. Варіанти контрольної роботи

Б \ А		Остання цифра номера особової справи студента									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Передостання цифра номера особової справи студента	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	2	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
		2	4	6	8	10	12	14	16	18	1
	3	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
		3	5	7	9	11	13	15	17	19	2
	4	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
		71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	5	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
		20	19	18	17	16	15	14	13	12	11
	6	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		6	7	8	9	10	20	19	18	17	16
	7	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
		15	14	13	12	11	5	4	3	2	1
	8	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		1	3	5	7	9	11	13	15	17	19
	9	1	10	20	30	40	50	60	70	80	90
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20

4. Питання до контрольної роботи

1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації.
2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
5. Сутність і складові менеджменту якості.
6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Порівняльна характеристика західного та східного підходів до управління якістю.
17. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
19. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
20. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
21. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
22. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
23. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
24. Поняття та види контролю якості.

25. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
26. Характеристика методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
28. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
29. Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом у системі менеджменту якості.
30. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
31. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
32. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
33. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
34. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
35. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
36. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
37. Сучасна концепція управління витратами на якість.
38. Класифікація витрат на якість.
39. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
40. Методи аналізу витрат на якість.
41. Класифікація показників якості продукції.
42. Характеристика одиничних показників якості.
43. Порядок оцінювання рівня якості продукції.
44. Методи оцінювання рівня якості продукції.
45. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
46. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
47. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
48. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
49. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
50. Сутність і призначення премій якості.
51. Японська премія за якість Е. Демінга.
52. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдріджа.
53. Європейська нагорода за якість.
54. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
55. Методологічні основи стандартизації.

- 56.Об'єкти та види стандартизації.
- 57.Види стандартів та порядок їх застосування.
- 58.Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
- 59.Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
- 60.Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
- 61.Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
- 62.Серія стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
- 63.Стандарти на систему управління якістю: необхідність розроблення, призначення, еволюція.
- 64.Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
- 65.Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
- 66.Структура та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
- 67.Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
- 68.Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
- 69.Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ІСО 9001:2001.
- 70.Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
- 71.Зміст етапів по створення системи якості.
- 72.Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
- 73.Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
- 74.Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
- 75.Настанови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
- 76.Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
- 77.Протоколи якості та сфера їх застосування.
- 78.Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
- 79.Поняття, види та об'єкти сертифікації.
- 80.Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
- 81.Організаційна структура системи сертифікації УкрСЕПРО.
- 82.Поняття та призначення сертифікації системи якості.

83. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
84. Органи із сертифікації СМЯ.
85. Поняття, призначення та види аудиту якості.
86. Порядок проведення зовнішнього аудиту якості.
87. Порядок проведення внутрішнього аудиту якості.
88. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
89. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю.
90. Нормативно-правова база управління якістю.

5. Задачі до контрольної роботи

1. Визначити терміни, зміст яких наведено нижче:

Схематичне зображення певної послідовності процесів, що здійснюються на всіх етапах життєвого циклу продукції.

Сукупність властивостей і характеристик продукції та послуг, що обумовлюють їх здатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби.

Координована діяльність із управління діяльністю організації стосовно якості.

2. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Здійсніть порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР за такими напрямками:

Особливості, переваги та недоліки систем БВП (бездефектне виготовлення продукції) та СБП (система бездефектної праці);

Особливості, переваги та недоліки систем КАНАРСПИ (якість, надійність, результат із перших виробів) та НОРМ (наукова організація робіт щодо підвищення моторесурсу двигунів);

Особливості, переваги та недоліки систем КСУЯП (комплексна система управління якістю продукції), КСУЯП і ЕВР (комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів) та КСПЕВ (комплексна система підвищення ефективності виробництва).

3. Визначте особливості та охарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю. Результати роботи доцільно представити у вигляді таблиці.

4. Охарактеризуйте внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості. Відповідь подайте в табличній формі такого вигляду:

Роки	Прізвища вчених	Характер досліджень
1	2	3

5. У процесі еволюції уявлень про якість бізнес-процеси пройшли ряд етапів із направленістю дій на (упорядкуйте згідно з етапами еволюції):

- сертифікацію продукції третьою стороною;
- вибіркового вихідний контроль;
- вхідний контроль споживачем, замовленої продукції;
- вихідний контроль якості кожної одиниці продукції;
- сертифікацію виробництва та систем якості.

6. Упорядкуйте з точки зору еволюції підходів до управління якістю системи якості, назви яких відповідають таким девізам:

«Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам (TQC)»;

«Якість як задоволення вимог та потреб споживачів і службовців (TQM)»;

«Якість продукції як відповідність стандартам (система Тейлора)»;

«Якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів (SQC)»;

«Тотальне управління якістю (TQC)»;

«Якість як задоволення вимог суспільства, власників (акціонерів), споживачів та службовців (UQM)».

7. Виходячи з вимог процесу складання, було здійснено статистичний аналіз якості процесу виготовлення валу редуктора. За його результатами було прийнято параметри вибіркового приймального контролю з одинарною вибіркою: за обсягу випуску валів 5000 шт. на місяць вибірка має складати 3 % допустима кількість дефектних виробів не повинна перевищувати 2 шт. За подвійної вибірки, . Скласти алгоритм одноступінчатого та двоступінчатого контролю, користуючись цими параметрами. Дати порівняльну характеристику ефективності використання цих методів контролю для партій, у яких є 1, 2 і 3 % дефектних виробів. Для цього визначити кількість деталей, що підлягають контролю, і прийняти рішення про якість усієї партії.

8. Підготуйте причинно-наслідкову діаграму для аналізу можливих причин затримки поставок, замовлених у постачальника комплектуючих чи сировини.

9. Ви отримали скаргу на наявність дефектів у процесі. Роботи проводилися під час I і II змін, однак дефекти було знайдено під час роботи другої зміни. Ви повинні прийняти рішення: продовжувати постійний нагляд за процесом або використовувати контрольні карти з метою запобігання виникненню дефектів і виявлення причин їх можливої появи. Дайте письмову вказівку вашому підлеглому, щоб він розібрався з проблемною ситуацією. Зазначте, яку інформацію ви хочете отримати від нього для прийняття рішення з цього питання.

10. Проаналізуйте дані опитувань покупців супермаркету щодо якості обслуговування. Аналіз слід провести за допомогою контрольних листів і діаграми Парето, які необхідно побудувати самостійно. Користуючись ними, побудуйте причинно-наслідкові діаграми для основних категорій скарг і на основі їх аналізу складіть список рекомендацій для усунення скарг покупців.

У цеху використовується 100 ламп для освітлювання впродовж 10 год. на добу. Їхній ресурс — 500 год., ціна — 25 грн за одну шт. Замість них пропонується використовувати лампи, які мають ресурс 800 год. і ціну 30

грн. Чисельність робочих днів на рік — 260. Визначити інтегральний показник якості старих і нових ламп; рівень якості нових ламп; річну економію від використання нових ламп.

11. На насособудівельному заводі після проведення різноманітних заходів досягли підвищення строків експлуатації насосів до першого капітального ремонту:

- відцентрованих — із 5000 до 7000 годин;
- заглибних — із 4000 до 6000 годин;
- спеціальних — із 3000 до 5000 годин.

Додаткові капітальні затрати на впровадження вказаних заходів склали: по відцентрованих насосах — 25 000 грн, на заглибних — 20 000 грн, на спеціальних — 5000 грн. Собівартість виготовлення кожного насоса збільшилася за рахунок додаткових витрат на матеріали та амортизацію обладнання: на відцентрованих насосах — на 8 грн, на заглибних — на 7 грн, на спеціальних — на 10 грн. Оптова ціна на насоси не змінилася. Фонд часу роботи кожного насоса на рік становить 4000 годин. Додаткові вихідні дані для розрахунку подано в табл. 1

Визначити економічний ефект, що отримується від упровадження заходів із підвищення якості насосів.

Таблиця 1

Найменування	Випуск, шт/рік	Річні витрати на капітальний ремонт (% від вартості насоса)	Ціна насоса
Відцентрований	10000	5,0	800
Заглибний	8000	6,5	500
Спеціальний	1000	7,0	1000

12. Здійсніть порівняльну характеристику стандартів ISO 9000 версії 1994 року та ISO 9000 версії 2000 року щодо побудови, змісту, характеру вимог та елементів системи якості, котрі повинні документуватися.

Сформулюйте основні проблеми, з якими, на вашу думку, можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудові системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

Користуючись інформацією, що подається в періодичних виданнях, та виходячи з власного досвіду, схарактеризуйте переваги й недоліки стандартів ISO 9000.

13. Розкрити сутність понять, дати стислі, змістовні відповіді:

До основних складових концепції TQM належать...

Цикл Демінга являє собою ...

Методами калькуляції витрат на якість, що можуть бути використаними в системі якості є ...

Під час застосування концепції QFD у процесі перетворення вимог споживача на конкретні характеристики продукції використовують такі інструменти управління якістю...

Державне регулювання діяльності підприємств у галузі управління якістю здійснюється за допомогою таких законодавчих та нормативних актів...

14. Визначити чисельність контролерів для обслуговування контрольних пунктів завершального прийняття деталей. Вихідні дані:

Річна програма випуску деталей: А — 500 тис. шт., Б — 750 тис. шт., В — 135 тис. шт., Г — 600 тис. шт.;

Середня трудомісткість перевірки однієї деталі відповідно складає: 0,5, 1,0, 1,5, 1,0 хв.;

Вибірковість контролю за деталями: А — 15 %, Б — 10 %, В — 20 %, Г — 10 %;

Чисельність контрольних замірів на одну деталь складає: А — 3, Б — 2, В — 2, Г — 3 шт.

Коефіцієнт, що враховує витрати часу контролера на заповнення документації, перевірення, підготовку, облік деталей, дорівнює 1,2. Річний розрахунковий фонд часу роботи одного контролера становить 1835 год.

15. Підготуйте причинно-наслідкову діаграму для аналізу можливих причин затримки поставок, замовлених у постачальника комплектуючих чи сировини.

16. Заступник директора з виробництва попросив надати йому службову записку, у якій перераховано переваги й недоліки впровадження системи якості на основі стандартів ISO 9001 версії 2000 року на конкретному підприємстві, а також основні елементи СМЯ, що повинні бути описані під час її створення. Напишіть таку службову записку обсягом 1—2 сторінки.

17. Визначте місце служби якості в організаційній структурі підприємства та схарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватися службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 версії 2000 року в межах системи управління якістю.

Напишіть есе на тему: «Для чого підприємству необхідні стандарти ISO?»

18. Складіть орієнтовний план-графік сертифікації СМЯ конкретного підприємства за умови проведення підготовчого етапу власними силами та із залученням консультантів. Визначте витрати за кожним варіантом та обґрунтуйте вибір найкращої альтернативи.

19. Складіть опитувальник щодо готовності конкретного підприємства до сертифікації, користуючись загальним опитувальником, наведеним у підручнику: Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. Зробіть порівняльне оцінювання процедури сертифікації СМЯ державною та недержавною установами (етапи, вартість робіт, строки).

20. Здійсніть порівняльну характеристику стандартів ISO 9000 версії 1994 року та ISO 9000 версії 2000 року щодо побудови, змісту, характеру вимог та елементів системи якості, котрі повинні документуватися.

Сформулюйте основні проблеми, з якими, на вашу думку, можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудові системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

Користуючись інформацією, що подається в періодичних виданнях, та виходячи з власного досвіду, схарактеризуйте переваги й недоліки стандартів ISO 9000.

Список рекомендованої літератури

Основна література

1. Указ Президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції»: від 23 лютого 2001 року № 113 [Електронний ресурс]. — режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/113/2001>
2. Закон України «Про стандартизацію»: від 17.05.2001 р. № 2408-III [Електронний ресурс]. — режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2408-14>
3. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. — К.: /Держстандарт України, 2001. [Електронний ресурс]. — режим доступу : http://www.dnaop.com/html/43926/doc-ДСТУ_ISO_9001-2001
4. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. — К.: /Держстандарт України, 2001. [Електронний ресурс]. — режим доступу : http://www.dnaop.com/html/43926/doc-ДСТУ_ISO_9000-2001
5. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. — К.: /Держстандарт України, 2001.

Додаткова література

1. Аристов О.В. . Управління якістю: Учеб. посібник для вузів. / О. В. Аристов. — М. : ИНФРА— М, 2006 — 240 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. /Р. Бичківський. — Л. : ДУ «Львівська політехніка», 2000. — 329 с.
3. Березненко М.П. та ін. Сертифікація систем якості та продукції в легкій промисловості. / М. П. Березненко. — К. : Логос, 1996. — 232 с.
4. Величко О. Метрологічна діяльність в Україні. Інформаційний бюллетень з міжнародної стандартизації (ІБМС. - №4.) / О. Величко. — К. : Держстандарт України, 1997. — С. 270.
5. Варакута С. А. Управление качеством продукции: Учебн. пособие. /С. А. Варакута. — М. : ИНФРА — М, 2001. — 207 с.
6. Герчикова И. Н. Международные экономические организации: регулирование мирохозяйственных связей и предпринимательской деятельности: Учебн. пособие. /И. Н. Герчикова. — М. : Консалтбанкир, 2000. — 624 с.
7. Гибсон Дж. Л. Организация: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. — 8-е изд. /Дж. Л. Гибсон, Д. М. Иванцевич, Д. Х. Донелли. — М. : ИНФРА-М, 2000. — 662 с.
8. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. / В. В. Єфімов. — Ульяновськ: УлГТУ, 2003. — 134 с.

9. Койфман Ю.І.. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості і сертифікації: Система якості, правила сертифікації. Посібник. /Ю. І. Койфман. — Львів – Київ, 1995. — 348 с.
10. Управління якістю продукції. / [В. Я. Белобрагін, В. А. Самородов, Б. І. Герасимов, А. В. Трофимов, С. А. Пахомова, та ін.]. — Р. : РІА «Стандарти та якість», 2005. — 320 с.
11. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. — 2-е вид. /М. І. Шаповал. — К. : Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1998. — 152 с.
12. Шевчук Д.А. . Управління якістю. / Д. А. Шевчук. — М. : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008 — 216 с.

Навчальне видання

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Методичні рекомендації

Укладач: Кареба Марина Іванівна

Формат 60x84/16

Папір друк. 652/142. Друк офсетний. Ум. друк. арк.

Обл.—вид. арк.

Тираж 5 прим. Зам. №