



Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Кафедра менеджменту та управління економічними процесами



УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та
виконання контрольної роботи

для студентів заочної форми навчання
спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»

Мукачево
МДУ 2017

УДК 658:005.336.3
ББК 65.291.823.2-я73

*Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною радою
Мукачівського державного університету
протокол № 11 від 13.04.2017 р.*

*Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри менеджменту та
управління економічними процесами
протокол № 16 від 27.03.2017 р.*

Укладач

Пугачевська К.Й. – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту та управління економічними процесами МДУ

Рецензент

Нестерова С.В. – кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів МДУ

У67

Управління якістю: методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання контрольної роботи для студентів заочної форми навчання спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»/ укладач К.Й. Пугачевська. - Мукачево: МДУ, 2017. - 44 с. (1,8 д.а.)

Пропоновані методичні рекомендації допоможуть студентам успішно засвоїти ключові питання дисципліни «Управління якістю» та систематизувати самостійну роботу над вивчення курсу і написанням контрольної роботи.

© МДУ, 2017

ЗМІСТ

Передмова.....	4
1. Зміст навчальної дисципліни	5
2. Методичні рекомендації до самостійного вивчення змісту тем з дисципліни «Управління якістю».....	9
3. Таблиця варіантів та завдань до контрольної роботи	22
4. Перелік теоретичних питань, практичних та тестових завдань до контрольної роботи з дисципліни «Управління якістю».....	23
5. Перелік питань для підсумкового контролю.....	38
6. Рекомендована література.....	41

ПЕРЕДМОВА

Пропоновані методичні рекомендації, мета яких допомогти студентам систематизувати самостійну роботу над вивчення курсу, допоможуть студентам успішно засвоїти основні поняття дисципліни «Управління якістю» та виконати контрольну роботу. Досягненню поставленої мети буде сприяти систематична робота над програмою курсу та вивчення ключових питань тем під час підготовки та виконання контрольної роботи.

Базою для розробки методичних рекомендацій є навчальна програма дисципліни «Управління якістю», що охоплює понятійний апарат у галузі якості, показники якості та методи їх визначення, розвиток управління якістю на вітчизняних підприємствах та за кордоном, питання розробки та впровадження на підприємствах систем якості відповідно до стандартів ISO серії 9000, а також визначення ефективності її функціонування.

Контрольна робота виконується студентом заочної форми навчання після опрацювання лекційного матеріалу, під час самостійного вивчення курсу з метою перевірки знань, вмінь самостійно працювати з літературою та законодавчими актами.

Завдання для виконання контрольних робіт складаються з теоретичних питань, що охоплюють зміст тем курсу, практичного завдання та тестів.

Варіант контрольної роботи визначається за таблицею відповідно до порядкового номеру студента у групі.

У результаті вивчення курсу студенти повинні:

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

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. БАЗОВІ ПОЛОЖЕННЯ СУЧАСНОЇ КОНЦЕПЦІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності. Предмет, мета й завдання курсу. Логіко-структурна побудова курсу, його місце та значення в системі підготовки магістрів з менеджменту. Зв'язок курсу з іншими дисциплінами. Методологічні основи вивчення курсу. Значення управління якістю в системі загального менеджменту: макро- й мікроаспекти. Якість як фактор конкурентоспроможності організації в ринковій системі господарювання. Якість як економічна категорія. Якість і задоволеність споживача. Еволюція підходів до розуміння категорій «якість» та «управління якістю». Етапи формування якості. «Петля якості». Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості. Визначення основних понять, що складають понятійно-категоріальний апарат дисципліни. Принципи менеджменту якості Е. Демінга.

Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід 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. Концепція тотального управління якістю (TQC) А. Фейгенбаума. Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам. Перехід від концепції тотального управління якістю (TQC) до тотального менеджменту якості (TQM).

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. Базова концепція загального управління якістю (TQM)

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. 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.

Тема 4. Функції, методи та інструменти 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. Організація робіт із якості. Навчання й мотивація персоналу в системі менеджменту якості. Поняття та види контролю якості.

Класифікація методів менеджменту якості. Класичні та «нові» методи менеджменту якості. Призначення та сфери застосування статистичних методів контролю якості. Испити готової продукції. Статистичний приймальний контроль, його мета й завдання. Використання статистичних методів у сфері управління якістю. Основні інструменти контролю якості.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ

Тема 5. Побудова системи менеджменту якості на підприємстві

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 9001:2001: вимоги до системи якості, відповідальність керівництва, управління ресурсами, випуск продукції, вимірювання, аналізування та поліпшення якості.

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, упровадження документації, перевірка. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю.

Тема 6. Системи якості в стандартах ISO 9000

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.

Тема 7. Облік витрат на якість в умовах TQM

Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Модель установаження 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.

Тема 8. Сертифікація систем менеджменту якості підприємства

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.

2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ ЗМІСТУ ТЕМ З ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Питання до розгляду

1. Сутність управління якістю продукції як виду діяльності.
2. Значення основних категорій в теорії управління якістю.
3. Проблема якості на сучасному етапі.
4. Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу.
5. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.

Рекомендована література: [3,11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити що **процес управління якістю** - складова системи управління організацією, яка охоплює всі підсистеми організації та яку представлено на всіх її ієрархічних рівнях.

Управління якістю - складна функція управління бізнес-процесами, цілями реалізації якої є:

- ✓ підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства за рахунок підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів;
- ✓ зниження всіх видів витрат і укріплення економічної стабільності підприємства;
- ✓ дотримання вимог охорони навколишнього середовища;
- ✓ забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення.

Слід звернути увагу на те, що згідно з міжнародним стандартом ISO серії 9000 версії 2000 року, **менеджмент якості** - це координована діяльність з управління та керування діяльністю організації стосовно якості. Керування та управління у зв'язку з якістю передбачають запровадження: політики та завдань у сфері якості; планування якості; управління якістю; забезпечення якості; поліпшення якості.

Узагальнюючи підходи до визначення якості, можна зазначити, що якість є однією зі складних категорій, з якими людина стикається в процесі своєї діяльності. Багатозначність трактувань даного поняття визначається тим, що під терміном «якість» розуміється велика кількість специфічних властивостей предметів і явищ. Якість - це те, що задовольняє вимоги споживача з точки зору аналізу співвідношення «цінність-вартість».

Згідно з міжнародним стандартом ISO серії 9000 версії 2000 року, **якість** - це ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування загальнозрозумілі чи обов'язкові

Основними завданнями управління якістю є:

- ✓ вивчення ринку збуту;
- ✓ вивчення національних і міжнародних вимог до продукції, що випускається;
- ✓ розробка методів і засобів впливу на процеси дослідження, проектування і виробництва;
- ✓ збір, аналіз, зберігання інформації про якість продукції.

Слід пам'ятати, що **процес управління якістю** продукції складається з наступних операцій:

1. Розробка програми управління, планування й підвищення якості продукції.
2. Збір і аналіз інформації про будь-який об'єкт, що впливає на якість.
3. Вироблення управлінських рішень з управління якістю і підготовка дій, які впливають на об'єкт.
4. Видача управлінських рішень.
5. Аналіз інформації про зміни якості об'єкта, які викликані управлінськими діями.

Найважливішим елементом системи якості є життєвий цикл продукції, або **«петля якості»**. «Петля якості» («спіраль якості») - концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях: від визначення потреб до оцінки їх задоволення.

Під **петлею якості** відповідно до міжнародних стандартів ІСО розуміють замкнутий у вигляді кільця життєвий цикл продукції, що включає етапи, представлені на рис 1. В практичній діяльності з метою планування, контролю, аналізу та інше ці етапи можуть розбивати на складові.



Рис. 1 «Петля якості» або типові стадії життєвого циклу, на яких забезпечується якість продукції

Розв'язання проблем якості та необхідність управління цими процесами необхідно здійснювати як на державному рівні (макроасpekt), так і на рівні підприємства (мікроасpekt). На рівні держави проблема підвищення якості стає проблемою підвищення якості життя через забезпечення основних потреб громадян України, гарантованих Конституцією.

Завершуючи опрацювання ключових питань теми, варто звернути увагу на те, що поняття «петля якості» немає в словнику стандарту ISO серії 9000:2000. Разом з тим, фахівці з якості вважають, що сучасною «петлею якості» є *цикл Демінга* (рис.2). У цьому циклі передбачається виконання 4-х етапів робіт: планування (Plan - P); виконання робіт - дія (Do - D); контроль результатів (Check - C); коригувальні дії (Action - A).

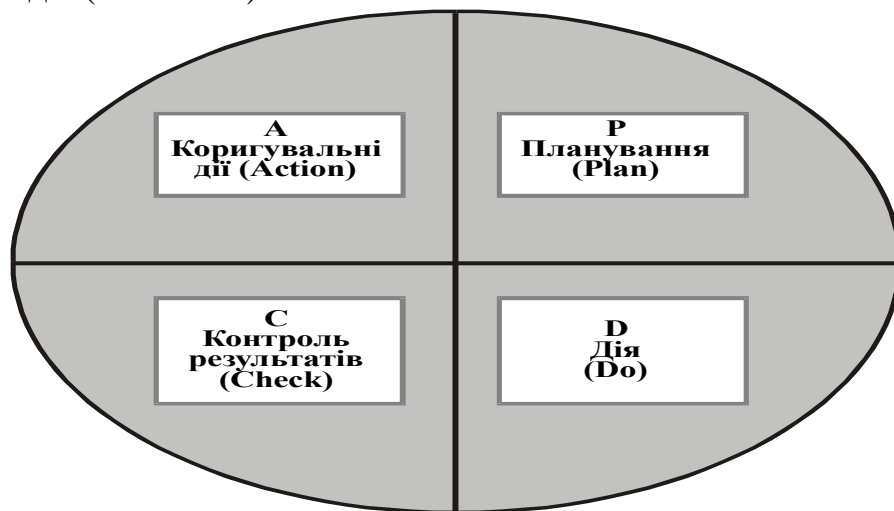


Рис. 2 Цикл Демінга (PDCA)

Процесний підхід до управління якістю організує процес управління саме відповідно до названих в циклі Демінга функцій, будуючи їх у логічній послідовності. При цьому процес здійснення менеджменту якості в організації, стратегічною метою якого є постійне вдосконалення, обов'язково передбачає запровадження й реалізацію політики у сфері якості, планування, оперативного управління, забезпечення, поліпшення якості.

Тема 2. Еволюція: від контролю до загального управління якістю

Питання до розгляду

1. Основні етапи розвитку управління якістю в світі.
2. Роль та види контролю якості.
3. Розвиток управління якістю в Україні.
4. Перехід від концепції тотального управління якістю (TQC) до тотального менеджменту якості (TQM).

Рекомендована література: [3,11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити, що з точки зору стратегічного підходу у становленні та розвитку систем управління якістю виділяють **три ключові етапи**: якість у виробництві, формалізована якість, стратегічний менеджмент якості. Ці етапи найбільш чітко відображають характер еволюційних змін, що відбуваються в процесі розвитку менеджменту якості.

Існують різні концепції управління якістю, сформульовані визнаними «гуру» якості» або «наставниками» з питань, пов'язаних із забезпеченням високого рівня якості. До них належать найвідоміші фахівці з якості: Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, К. Ісікаву, А. Фейгенбаум, Г. Тагуті. На цих засадах сформульовано сучасну концепцію менеджменту якості, що базується на філософії TQM.

Подальшу роботу над темою доцільно спрямувати на розгляд основних **систем і їх концепцій**. Зокрема:

Система Тейлора – основа концепції реалізація принципу роботи за технічними документами, індивідуальний контроль одиниць виробів.

Контроль якості QC (Quality Control) - якість продукції, як відповідність стандарту та стабільності процесів - розробка настанови з якості; обробка даних з виконання процесів; самоперевірка; випробування продукції; планування основних показників якості; контроль документації.

Менеджмент якості QM (Quality Management) - якість як задоволення вимог споживачів та потреб співробітників - побудова політики у сфері якості; управління процесами; вимірювання виконання; залучення персоналу; стандарти та системи управління якістю.

Статистичне управління якістю - стабільність процесів, зниження витрат, орієнтація на факти під час прийняття рішень та виявлення причин проблем з управлінням якістю, що виникали, зміни в ОСУ організації.

Загальне управління якістю (TQC) - якість продукції, зниження витрат, системний та комплексний підходи до управління якістю, сертифікація продукції та систем якості третьою (незалежною) стороною.

Загальний менеджмент якості (TQM) - якість діяльності та оптимізація, політика, місія, цінності, керівні принципи компанії; системи планування якості; системи забезпечення якості; системи неперервного поліпшення якості розгортання політики у сфері якості; залучення постачальників і споживачів; охоплення всіх операцій; командна робота; самооцінювання.

Універсальні підходи до управління якістю (UQM, MBQ, TQL) - якість фірми, застосування концепції постійного поліпшення, досягнення лідерства на ринку через якість усіх процесів, що здійснюються на підприємстві.

Завершуючи опрацювання ключових питань теми, варто звернути увагу на те, що значна кількість розробок, які було здійснено в період створення комплексних систем управління якістю, є актуальними на сьогодні і з успіхом використовуються за кордоном. До складу таких розробок належить одна з найкращих комплексних систем КАНАРСПИ. Саме в її рамках було реалізовано принципи відомих західних систем управління якістю ZD (англ.- «нуль дефектів»)

та CWQC (англ. Company Wide Quality Control - «контроль якості в масштабах усієї компанії»).

Тема 3. Базова концепція загального управління якістю

Питання до розгляду

1. Поняття загального управління якістю (TQM).
2. Основні елементи стратегії TQM.
3. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
4. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.

Рекомендована література: [11,14,15]

Починаючи роботу на тему, слід зазначити, що **концепція загального управління якістю (TQM)** - це концепція, що передбачає всебічне цілеспрямоване, скоординоване застосування систем та методів управління якістю в усіх сферах діяльності від досліджень і розробок до обслуговування після продажу за участю керівництва і службовців усіх рівнів за умов раціонального використання технічних можливостей.

Концепція TQM – це сукупність принципів, методів, засобів і форм управління якістю з метою підвищення ефективності і конкурентоспроможності організації. Вона включає три частини: *базову систему; систему технічного забезпечення; систему вдосконалення і розвитку загального управління якістю.*

Базова система - це засоби, що застосовуються для аналізу і дослідження та ґрунтуються на використанні загальноприйнятого математичного апарата і статистичних методів контролю.

Система технічного забезпечення - це прийоми і програми, що дають змогу навчити персонал володінню цими засобами та правильному їх застосуванню.

Система вдосконалення і розвитку принципів і змісту TQM передбачає адаптацію наукових підходів, економічних законів функціонування ринкових відносин, законів організації, структури і принципів управління якістю до конкретних вимог і умов ринку.

Варто звернути увагу на те, що **ефективність TQM** залежить від таких основних умов:

- ✓ вища посадова особа на підприємстві енергійно виступає за підвищення якості;
- ✓ інвестиції здійснюються не в устаткування, а в людей;
- ✓ організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під TQM.

Доцільно зосередити увагу **на принципах, на яких базується TQM:**

- ✓ орієнтація всієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить її успіх у ринковій економіці;
- ✓ погляд на виробничі відносини між працівниками як на відносини споживача з постачальником;
- ✓ безперервне удосконалення виробництва і діяльності у сфері якості;
- ✓ комплексне і системне вирішення завдань забезпечення якості на всіх стадіях її життєвого циклу;
- ✓ перенесення головних зусиль у сфері якості в бік людських ресурсів (акцент на ставлення працівників до справи, на культуру виробництва, на стиль керівництва);
- ✓ участь усього без винятку персоналу у вирішенні проблем якості (якість - справа кожного);
- ✓ безперервне підвищення компетентності працівників організації;
- ✓ концентрація уваги не на виявленні, а на попередженні невідповідностей;
- ✓ ставлення до забезпечення якості як до безперервного процесу, коли якість об'єкта на кінцевому етапі є наслідком досягнення якості на всіх попередніх етапах;
- ✓ оптимізація співвідношення у тріаді "якість - витрати - час";
- ✓ забезпечення достовірності даних про якість за рахунок використання статистичних методів;
- ✓ безперервне поліпшення якості (концепції Джурана тощо).

Якщо стандарти ISO 9000 проголошують досягнення якості кінцевою метою, то концепція TQM розглядає досягнення якості як поточний процес, де сам рух так само важливий, як і кінцева мета. Саме концепція TQM дає змогу максимально задовольняти вимоги і запити всіх груп зацікавлених осіб організації, яка виступає в ролі постачальника.

Тема 4. Методи та інструменти управління якістю

Питання до розгляду

1. Інструменти збору, упорядкування та обробки інформації.
2. Сутність статистичних методів контролю якості.
3. Інструменти контролю якості.
4. Загальні положення процесу розгортання функції якості QFD.

Рекомендована література: [11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити, що методи та інструменти управління якістю утворюють базис методології менеджменту якості. Всі методи менеджменту якості можна класифікувати наступним чином:

1) класичні методи були розроблені впродовж усього періоду становлення менеджменту якості (Е. Демінга, К. Ісікаву, Т. Тагуті), дослідження яких було спрямовано на розробку й розвиток методів планування якості та статистичного аналізу;

2) «нові» методи, становлення й розвиток яких відбувалися наприкінці ХХ ст. і відрізняються соціальною спрямованістю та застосовуються у комплексі з наявними управлінськими, технічними, організаційними методами.

Механізм застосування загальних методів управління включає організаційно-розпорядчі, економічні, адміністративні, соціально-психологічні у сфері управління якістю. Окремо виділяються технологічні та експертні методи.

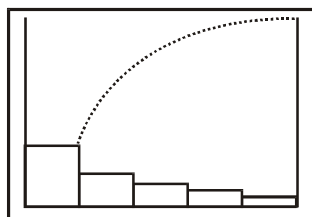
Статистичні методи вперше з'явилися в США в 30-х роках ХХ сторіччя. Їх практичне застосування здійснив В. Шухарт, який запропонував статистичне пояснення поведінки виробничого процесу в часі. Статистичні методи широко використовуються в процесі контролю якості у виробництві. У сучасних умовах сфера їх використання значно поширилася на області планування, проектування (методи Тагуті), маркетингу, матеріально-технічного забезпечення.

Слід зазначити, що **інструменти контролю якості** являють собою інструменти надання інформації та її аналізу, їх головне призначення - контроль процесу та надання інформації для його коригування й поліпшення.

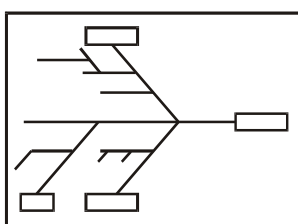
До складу семи інструментів контролю якості належать такі: *діаграма Парето; причинно-наслідкова діаграма; гистограма; контрольні карти; діаграма розкиду; стратифікація (діаграма розшиарування); контрольний листок.*

A	× ×
B	× × × × × × ×
C	× × × ×
D	× ×
E	×

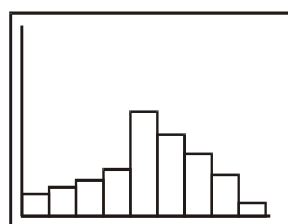
Контрольний лист



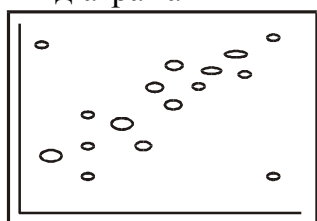
Діаграма Парето



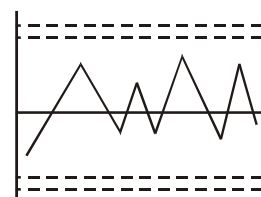
Причинно-наслідкова
діаграма



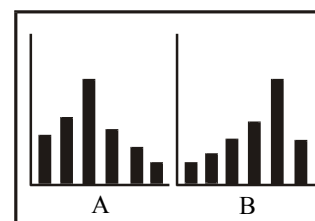
Гистограма



Діаграма розкиду



Контрольна карта



Стратифікація

Призначення та сферу застосування кожного інструмента можна розглянути, користуючись літературними джерелами [11, 15].

Продовжуючи роботу над вивченням даного питання, необхідно зосередити увагу на розгляді тих підходів до управління компаніями, які використовуються для вдосконалення бізнесу в процесі проведення змін. Слід розуміти, що для досягнення успіху компаніями в сучасних умовах необхідно вміти задовольняти споживача, а для цього необхідно постійно розвиватися та вдосконалюватися, тобто реалізувати на практиці основні ідеї сучасної концепції менеджменту якості. Саме тому більша частина управлінського інструментарію, що використовується як для проведення кардинальних змін у компанії (наприклад реінжиніринг), так і для розробки й реалізації рішень, спрямованих на постійний розвиток, може розглядатися в ролі сучасних інструментів і методів менеджменту якості.

Тема 5. Побудова системи менеджменту якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування

Питання до розгляду

1. Поняття, склад і структура системи менеджменту якості (СМЯ) підприємства.
2. Порядок створення та етапи розроблення СМЯ.
3. Документація СМЯ.
4. Впровадження СМЯ та забезпечення її ефективного функціонування.
5. Структура й напрями діяльності служби управління якістю на підприємстві.

Рекомендована література: [5,11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід звернути увагу на те, що організація робіт з управління якістю продукції на підприємствах передбачає створення **систем управління якістю** та розробку необхідних заходів із забезпечення їх ефективного функціонування.

Варто зазначити, що **система менеджменту якості (СМЯ)**, що відповідає вимогам стандарту ISO 9000, є базовою системою, необхідною для подальшого доповнення й розвитку в конкретних умовах кожного підприємства. Створення СМЯ на підприємстві - це можливість дати гарантію, що якість виготовленої продукції є стабільною та зорієнтованою на конкретного споживача.

Слід пам'ятати, **що структура СМЯ** - система процесів відповідно до положень стандарту ISO 9001:2000. Організація, що впроваджує систем управління якістю, повинна опрацювати механізм застосування і реалізації процесного підходу у своїй діяльності. Для цього необхідно:

- ✓ ідентифікувати всі ключові процеси підприємства;
- ✓ установити послідовність і взаємодію між цими процесами;
- ✓ установити критерії і методи контролю параметрів процесів;

- ✓ забезпечити наявність інформації, необхідної для реалізації та моніторинга процесів;
- ✓ вимірювати та аналізувати інформацію про процеси і використання дії, необхідні для досягнення встановлених результатів і безперервного поліпшення.

Доцільно зосередити увагу на тому, що вимоги стандарту ISO 9001:2000 до СМЯ чітко регламентуються за 4-ма елементами, а саме:

- ✓ відповідальність керівництва;
- ✓ управління ресурсами;
- ✓ випуск продукції (саме за даним елементом підприємство має право вибору щодо опису та документування певних процесів, залежно від того, які етапи життєвого циклу реалізуються в процесі виготовлення продукції);
- ✓ вимірювання, аналізування та поліпшення.

У загальному вигляді виділяють наступні *етапи розробки* систем якості:

1. *Визначення елементів системи якості.* На цій стадії спочатку необхідно провести ретельний аналіз процесу створення продукції та представити його у вигляді докладного переліку етапів робіт.

2. *Визначення складу структурних підрозділів системи якості.* Для цього необхідно проаналізувати функції, що виконуються наявними підрозділами, і порівняти їх із переліком функцій (елементів), котрі включено в систему якості, що створюється з урахуванням рекомендацій ISO 9000. У результаті визначаються підрозділи - виконавці за кожною функцією і кожним підрозділом, його нові функції офіційно включаються у функціональні обов'язки.

3. *Розроблення структурної схеми системи якості,* яка будується на основі структурної схеми підприємства та дає можливість показати «пристрій» системи - склад і взаємозв'язок усіх структурних підрозділів, що виконують функції в системі якості. Окремим блоком визначають керівне ядро системи якості - службу якості, а до неї, включаються відділ технічного контролю, метрологічна служба, служба стандартизації, а також відділ управління якістю, що виконує функції організації, координації та методичного управління роботою з якості.

4. *Розроблення функціональної схеми управління якістю,* яка дозволяє наочно представити процес управління якістю.

5. *Визначення складу та стану документації системи якості.*

6. *Розроблення внутрішньофірмової системи документації .*

7. *Упровадження документації СМЯ.*

8. *Перевірення СМЯ.*

Тема 6. Сертифікація систем якості

Питання до розгляду

1. Основні принципи та етапи проведення сертифікації систем якості підприємств.
2. Реєстр систем якості, його структура та функції.
3. Нормативно-правове забезпечення сертифікації систем якості в Україні.
4. Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

Рекомендована література: [10,11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити, що **сертифікація системи якості** проводиться з метою забезпечення впевненості органу з сертифікації продукції в тому, що продукція, яка випускається підприємством, відповідає обов'язковим вимогам нормативних документів, а всі технічні, адміністративні й людські чинники, що впливають на якість продукції, знаходяться під контролем.

Сертифікат на систему якості - це документ, який видається підприємству органом із сертифікації систем якості та засвідчує відповідність створеної СМЯ вимогам нормативного документа (стандарту), а також підтверджує спроможність підприємства забезпечувати й підтримувати якість своєї продукції на відповідному рівні.

Подальшу роботу над темою доцільно спрямувати на розгляд питань, пов'язаних з організацією робіт із сертифікації, яка включає **три етапи**:

1. Передсертифікаційний етап (попереднє оцінювання системи якості). Попереднє оцінювання здійснюється на основі аналізу даних, що містяться в таких **вихідних документах**, представлених заявником в орган із сертифікації, як:

- ✓ декларація-заявка на проведення сертифікації;
- ✓ політика організації (заявника) у сфері якості;
- ✓ перелік внутрішньофірмових документів системи якості;
- ✓ організаційно-структурні схеми заявника та його служби якості;
- ✓ анкета проведення попереднього обстеження системи якості;
- ✓ вихідні дані для попереднього оцінювання стану виробництва.

2. Перевірення й оцінювання системи якості в організації. Складається програма перевірення, розподіляються обов'язки між членами комісії, готуються робочі документи. Програми перевірки розробляє головний експерт, а затверджує керівник органу з сертифікації. Програма узгоджується із організацією, що перевіряється.

Перевірення включає такі основні процедури:

- ✓ попередню нараду;
- ✓ обстеження організації, що перевіряється;
- ✓ складання акта перевірки;

✓ заключну нараду.

3. Інспекційний контроль за сертифікованою системою якості.

Рішення про рекомендацію системи якості до сертифікації (відмову в сертифікації системи якості) приймає головний експерт за узгодженням із керівництвом органу із сертифікації на підставі акта про результати перевірення й оцінювання системи якості. Остаточне рішення про реєстрацію сертифіката відповідності системи якості в Реєстрі Системи УкрСЕПРО та видачу дозволу (ліцензії) на право застосування знака відповідності приймає Держспоживстандарт України. Після проведення процедури сертифікації СМЯ орган із сертифікації повинен проводити *інспекційний контроль* за сертифікованою системою якості (підтвердження, призупинення й анулювання сертифіката відповідності).

Завершуючи опрацювання питань теми, слід зазначити, що сертифікація СМЯ може здійснюватися органами із сертифікації, які акредитовано в системі сертифікації, тобто мають усі необхідні умови, підтверджені авторитетним органом для здійснення даного виду діяльності.

Сертифікація СМЯ може здійснюватись і *недержавними органами*. При цьому ринкова вартість сертифіката визначається рівнем довіри торговельних партнерів до органу із сертифікації. Для підприємств, що бажають вийти на світовий ринок або розширити свій ринковий сегмент, сертифікат на СМЯ, виданий незалежною міжнародно визнаною організацією із сертифікації, має високу ринкову вартість. Головним критерієм у здійсненні вибору органу із сертифікації є визнання його замовниками. Серед представництв закордонних органів із сертифікації в Україні успішно працюють концерни TUV (Німеччина), SGS (Швейцарія), Lloyd's Register (Англія), TNO (Голландія), Бюро Веритас - BVQI (Франція).

Тема 7. Витрати на якість та їх класифікація

Питання до розгляду

1. Основні задачі вимірювання витрат на якість.
2. Витрати на відповідність, їх структура.
3. Класифікація витрат.
4. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.

Рекомендована література: [11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити, що економічні фактори є найбільш вагомими, які мотивують виробника до випуску продуктів більш високої якості. Основні складові витрат на якість відповідають за своєю структурою класифікації витрат, наведеної у стандарті ISO 9004.

У міжнародних стандартах на системи якості наголошується, що витрати, пов'язані з якістю, калькуюються усередині організації згідно з її власними критеріями. *До витрат, пов'язаних з якістю, відносяться витрати, що виникають під час забезпечення і гарантування задовільної якості, у тому*

числі під час його вдосконалення, а також витрати, викликані втратами через незадовільну якість.

Доцільно зосередити увагу на те, що згідно зі стандартом витрати на якість поділяються на 4 групи:

1. **Витрати, пов'язані з побудовою та функціонуванням системи менеджменту якості**, її документуванням, навчанням та підготовкою персоналу; із правовим та інформаційним забезпеченням системи менеджменту якості, а також витрати на організацію обліку, оцінювання й аналіз витрат на забезпечення якості.

2. **Витрати на оцінювання якості**, до складу яких належать витрати на функціонування підрозділів контролю, внутрішніх лабораторій та служб метрологічного забезпечення, тобто це група витрат, пов'язаних з установленням невідповідностей і дефектів, що виникають у процесі виробництва продукції.

3. **Витрати, пов'язані з усуненням дефектів**, виявлених у процесі виробництва, тобто це всі види внутрішніх витрат підприємства, які пов'язано з ліквідацією невідповідностей процесів або продукції (витрати на перероблення браку товарних виробів, суцільний контроль усієї партії виробів у випадку незадовільних результатів вибіркового контролю тощо).

4. **Витрати на усунення дефектів, виявлених у споживача**, - це додаткові витрати виробника на виправлення невідповідностей продукції, яку поставлено споживачеві (гарантійний ремонт, рекламації, втрата іміджу фірми).

Слід пам'ятати, що міжнародні стандарти в цілях одноманітності, порівнянності і узагальнення господарської інформації дають рекомендації лише по деяких **методах калькуляції витрат на якість** для зовнішньої (фінансовою) звітності про діяльність виробника в рамках системи якості:

1. **Метод калькуляції витрат на якість**. Складові витрат, пов'язаних з внутрішньою господарською діяльністю, аналізуються на основі моделі калькуляції витрат ПОД: профілактика (П), оцінювання (О), дефекти (Д). Витрати на профілактику і оцінювання вважаються вигідними капіталовкладеннями, тоді як витрати на дефекти вважаються збитками.

2. **Метод калькуляції витрат, пов'язаних з процесами**. Тут використовуються поняття вартостей відповідності і невідповідності будь-якого процесу, причому обидві можуть бути джерелом економії. Під вартістю відповідності розуміють витрати, понесені для задоволення всіх запитів споживачів під час безвідмовності існуючого процесу. Під вартістю невідповідності мають на увазі витрати під час порушення існуючого процесу.

3. **Метод визначення втрат унаслідок низької якості**. Основна увага приділяється внутрішнім і зовнішнім втратам через низьку якість і визначенню матеріальних і нематеріальних втрат. До зовнішніх матеріальних втрат можна віднести скорочення в майбутньому обсягу збуту у зв'язку з незадоволеністю споживачів. Внутрішні нематеріальні втрати – це результат зниження продуктивності праці через перероблення, невикористаних можливостей,

незадовільної ергономіки і так далі. Матеріальні втрати – це внутрішні і зовнішні витрати, що є наслідком дефектів.

Тема 8. Впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000

Питання до розгляду

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.
2. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
3. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів та системи якості з міжнародними.
4. Системи екологічних стандартів ISO 14000.
5. Призначення та структура галузевих систем стандартів QS 9000, GMP.

Рекомендована література: [2,9,11,14,15]

Починаючи роботу на темою, слід зазначити, що **стандарти серії ISO 9000** розроблено для сприяння організаціям, незалежно від їх типу та чисельності працівників, у впровадженні та забезпеченні функціонування ефективних систем управління якістю.

Стандарти ISO 9000 – це організаційні стандарти, які характеризуються тим, що їх упровадження може перевірятися та сертифікуватися незалежними сертифікаційними органами. Стандарти ISO серії 9000 мають вимоги загального характеру і орієнтовані на вирішення управлінських завдань:

- ✓ **ISO 9000** містить основні положення систем управління якістю і визначає термінологію для них.
- ✓ **ISO 9001** установлює вимоги до системи управління якістю, якщо організація хоче продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію (послуги), яка відповідає вимогам замовників і застосовних регламентів, а також прагне належним чином задовольнити замовників.
- ✓ **ISO 9004** містить рекомендації щодо результативності та ефективності системи управління якістю. Метою цього стандарту є поліпшення показників діяльності організації, а також задоволення замовників та інших зацікавлених сторін.
- ✓ **ISO 19011** (універсальний стандарт для всіх стандартів серії ISO) містить рекомендації щодо здійснення аудиту систем управління якістю і систем управління навколишнім середовищем.

Стандарт ISO 9000 подає: короткий опис принципів управління якістю, основні положення її системи, сферу застосування, а також терміни та визначення основних понять, що застосовуються в приведеній серії стандартів.

Слід звернути увагу на такі **визначення**:

- ✓ доцільність системи управління якістю;
- ✓ вимоги до системи управління якістю та вимоги до продукції.
- ✓ підхід до систем управління якістю;
- ✓ процесний підхід;
- ✓ політика і цілі у сфері якості;
- ✓ роль найвищого керівництва в системі управління якістю;
- ✓ документація;
- ✓ оцінювання систем управління якістю;
- ✓ постійне поліпшування;
- ✓ роль статистичних методів;

Слід пам'ятати, що **основними цілями** випуску стандартів ISO серії 9000 треба вважати:

- ✓ установлення взаєморозуміння й довіри між постачальниками та споживачами продукції з різних країн світу під час укладання контрактів;
- ✓ досягнення взаємного визнання сертифікатів на системи якості, котрі видаються акредитованими органами із сертифікації з різних країн світу на основі використання ними єдиних підходів та єдиних стандартів під час проведення сертифікаційних перевірок (аудитів);
- ✓ сприяння та методична допомога організаціям різних масштабів із різних сфер діяльності у створенні ефективних систем якості.

Слід зазначити, що **стандарт на систему якості** - це документ, який установлює вимоги до системи якості, що може охоплювати різні елементи життєвого циклу (петлі якості) продукції.

Стандарти ISO серії 9000 являють собою підхід до вдосконалення системи управління якістю через орієнтацію на споживача і оптимізацію бізнес-процесів. Викладена в них загальна структура системи управління якістю є універсальною.

Завершуючи опрацювання ключових питань теми, слід зосередити увагу на тому, що у тих галузях, де вимоги стандарту ISO 9000 розглядаються як недостатні (харчова промисловість, фармацевтична, автомобілебудування) використовуються галузеві моделі, орієнтовані, головним чином, на створення систем управління виробництвом.

До їх складу належать такі **найбільш відомі галузеві моделі**:

1. **QS-9000** - це комплекс стандартів для автомобільної промисловості.
2. **GMP** (Good Manufacturing Practice - «належна виробнича практика») - це комплекс стандартів для фармацевтичної промисловості.
3. Система управління виробництвом продуктів харчування, що базується на принципах **ХАССП** (Hazard Analysis and Critical Control Points- Аналіз ризиків і критичні контрольні точки).

Поряд із використанням стандартів, які регламентують створення систем управління якістю, провідні компанії світу орієнтуються на використання системи стандартів **ISO 14000**, основним предметом яких є система екологічного менеджменту (Environmental Management System - EMS).

3. ТАБЛИЦЯ ВАРІАНТІВ ТА ЗАВДАНЬ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Порядковий номер студента по списку	Теоретичні питання	Практичне завдання	Тестові завдання
1	1, 26	51	73, 81, 89, 97, 105
2	2, 27	52	74, 82, 90, 98, 103
3	3, 28	53	75, 83, 91, 99, 104
4	4, 29	54	76, 84, 92, 100, 103
5	5, 30	55	77, 85, 93, 101, 104
6	6, 31	56	78, 86, 94, 102, 105
7	7, 32	57	79, 87, 95, 103, 105
8	8, 33	58	80, 88, 96, 103, 105
9	9, 34	59	73, 81, 89, 97, 101
10	10, 35	60	74, 82, 90, 98, 102
11	11, 36	61	75, 83, 91, 99, 103
12	12, 37	62	76, 84, 92, 100, 104
13	13, 38	63	77, 85, 93, 101, 105
14	14, 39	64	78, 86, 94, 102, 104
15	15, 40	65	79, 87, 95, 103, 105
16	16, 41	66	80, 88, 96, 104, 105
17	17, 42	67	73, 81, 89, 97, 100
18	18, 43	68	74, 82, 90, 98, 101
19	19, 44	69	75, 83, 91, 99, 102
20	20, 45	70	76, 84, 92, 100, 103
21	21, 46	71	77, 85, 93, 101, 104
22	22, 47	72	78, 86, 94, 102, 105
23	23, 48	51	79, 87, 95, 103, 111
24	24, 49	52	80, 88, 96, 104, 112
25	25, 50	53	73, 81, 89, 97, 105

4. ПЕРЕЛІК ТЕОРЕТИЧНИХ ПИТАНЬ, ПРАКТИЧНИХ ТА ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Теоретичні питання

1. Охарактеризуйте процес управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності.
2. Дайте характеристику системного та процесного підходів як методологічної бази вивчення курсу.
3. Дайте характеристику «петлі якості» та здійсніть аналіз її складових елементів.
4. Дайте змістовну характеристику менеджменту якості та схарактеризуйте його основні складові.
5. Дайте змістовну характеристику принципів менеджменту якості.
6. Дайте змістовну характеристику етапів формування й розвитку менеджменту якості в системі загального менеджменту.
7. Охарактеризуйте основні етапи розвитку систем управління якістю.
8. Опишіть розвиток систем управління якістю на вітчизняних підприємствах та схарактеризуйте особливості діючих систем управління якістю (БВП, КАНАРСПИ, НОПВУ, НОРМ, СБТ, КСУЯП).
9. Дайте порівняльну характеристику підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
10. Дайте характеристику основних функцій управління якістю. Цикл Е. Демінга.
11. Охарактеризуйте стратегічний та оперативний рівні планування якості.
12. Наведіть поняття та охарактеризуйте види контролю якості.
13. Охарактеризуйте призначення та сфери використання статистичних методів управління якістю.
14. Дайте змістовну характеристику методів управління якістю.
15. Охарактеризуйте особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
16. Охарактеризуйте особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
17. Охарактеризуйте сучасні інструменти й методи управління компаніями, які використовуються для вдосконалення бізнесу та рекомендуються до застосування методологією TQM.
18. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів контролю якості».
19. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів управління якістю».
20. Наведіть класифікацію витрат на якість продукції та методи обліку й витрат на якість у межах організації.
21. Охарактеризуйте сучасну концепцію управління витратами на якість.

22. Охарактеризуйте методи аналізу витрат на якість.
23. Наведіть класифікацію показників якості продукції.
24. Охарактеризуйте методи оцінки рівня якості продукції.
25. Дайте змістовну характеристику концепції Всеосяжного управління якістю (TQM).
26. Охарактеризуйте базові концепції TQM.
27. Дайте сутнісну характеристику ролі керівника організації у застосуванні принципів TQM.
28. Дайте характеристику концепції внутрішнього маркетингу та його ролі в дослідженні збігу інтересів компанії з інтересами співробітників.
29. Розкрийте сутність групового підходу в системі управління якістю. Дайте характеристику ролі й місця «гуртків якості» в системі управління підприємством.
30. Наведіть класифікацію моделей оцінювання підприємств за критеріями премій якості: США, Японії, країн Європи, України.
31. Дайте змістовну характеристику методики самооцінювання підприємств за критеріями національних премій із якості.
32. Охарактеризуйте сутність і призначення державної системи стандартизації.
33. Наведіть категорії нормативних документів зі стандартизації та види стандартів.
34. Дайте загальну характеристику та опишіть структуру стандартів ISO 9000.
35. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
36. Охарактеризуйте структуру та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
37. Охарактеризуйте склад, структуру та призначення галузевих систем стандартів (QS, GMP, HACCP).
38. Дайте порівняльну характеристику вимог стандарту ISO 9000 до системи менеджменту якості організації за моделлю ISO 9001 версії 1994 р. та ISO 9000 версії 2000 р.
39. Охарактеризуйте підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
40. Охарактеризуйте порядок реалізації процесного підходу в організації у впровадженні системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
41. Дайте змістовну характеристику етапів створення системи якості.
42. Дайте характеристику місця й ролі політики в області якості. Фактори, що впливають на формування політики у сфері якості.
43. Дайте характеристику документації СМЯ.
44. Охарактеризуйте шляхи розвитку організаційної структури підприємства в процесі формування системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.

45. Охарактеризуйте структуру й напрями діяльності служби управління якістю на підприємстві.

46. Дайте сутнісну характеристику державної системи сертифікації.

47. Дайте порівняльну характеристику обов'язкової та добровільної сертифікації.

48. Дайте загальну характеристику процедури сертифікації системи якості на відповідність стандартам ISO 9000.

49. Розкрийте поняття аудиту якості та схарактеризуйте його види.

50. Охарактеризуйте сутність і значення правового забезпечення управління якістю.

Практичні завдання

51. Необхідно здійснити аналіз терміна «якість» та «управління якістю» та представити результати роботи у вигляді таблиці:

№п/п	Формулювання визначення та посилання на джерело	Особиста думка щодо повноти та змісту наведеного визначення
------	---	---

52. Необхідно проаналізувати основні відмінності японської та європейської шкіл управління якістю та заповнити таблицю.

Положення	Японська школа	Європейська школа
Підхід до якості		
Мета управління якістю		
Роль служби якості		
Роль вищого керівництва		
Роль працівників		
Вплив на організаційну культуру		

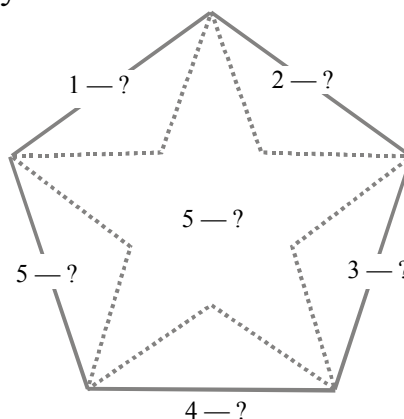
53. Необхідно упорядкувати з точки зору еволюції підходів до управління якістю системи якості, назви яких відповідають таким положенням:

- «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)».

54. Необхідно охарактеризувати внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості та представити результат роботи у вигляді таблиці:

Роки	Прізвища вчених	Характер досліджень та отримані результати
------	-----------------	--

55. Замість знаків питання в «зірці якості» необхідно зазначити, за якими складовими здійснюється характеристика еволюції підходів до управління якістю, та дати характеристику кожного з п'яти етапів еволюції.



56. Необхідно:

1. Проаналізувати складові елементи «петлі якості» та надати характеристику основним процесам, що здійснюються в її межах і впливають на якість кінцевого продукту.

2. Визначити процеси, що відбуваються на кожному з етапів життєвого циклу продукції, мету кожного етапу, а також відділ або підрозділ підприємства, який буде здійснювати ці процеси. Вибрати як об'єкт аналізу виробництво продукції харчової промисловості.

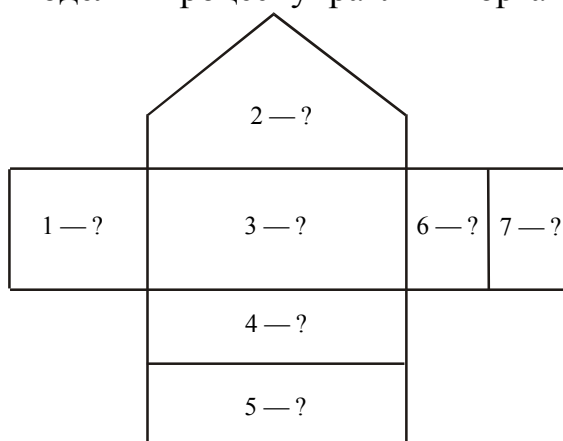
За результатами роботи заповнити таблицю.

Етап ЖЦП	Мета етапу	Процеси, що відбуваються на етапі	Виконавець
----------	------------	-----------------------------------	------------

57. Необхідно здійснити порівняльну характеристику принципів управління якістю Е. Демінга та сучасних принципів управління якістю. Визначити спільні та відмінні риси.

58. Необхідно сформулювати основні проблеми, з якими можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудові системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

59. Замість знаків питання в матричній моделі «Будинку якості» **необхідно вказати** відповідні позначення та найменування, а також **охарактеризувати** сферу застосування даної моделі в процесі управління організацією.



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

61. Необхідно визначити терміни, зміст яких наведено нижче:

1. Схематичне зображення певної послідовності процесів, що здійснюються на всіх етапах життєвого циклу продукції.
2. Сукупність властивостей і характеристик продукції та послуг, що обумовлюють їх здатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби.
3. Координована діяльність із управління діяльністю організації стосовно якості.
4. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

62. Необхідно проаналізувати основні відмінності японської та американської шкіл управління якістю та заповнити таблицю

Положення	Японська школа	Американська школа
Підхід до якості		
Мета управління якістю		
Роль служби якості		
Роль вищого керівництва		
Роль працівників		
Вплив на організаційну культуру		

63. Необхідно здійснити порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР за такими напрямками:

1. Особливості, переваги та недоліки систем БВП (бездефектне виготовлення продукції) та СВП (система бездефектної праці);
2. Особливості, переваги та недоліки систем КАНАРСПИ (якість, надійність, результат із перших виробів) та НОРМ (наукова організація робіт щодо підвищення моторесурсу двигунів);
3. 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).

64. Необхідно скласти орієнтовний план-графік сертифікації СМЯ конкретного підприємства за умови проведення підготовчого етапу власними силами та із залученням консультантів.

65. Необхідно визначити узагальнений показник якості та рівень якості молочної продукції представлених торгових марок.

Органолептичну оцінку показників якості проведено за 5-бальною шкалою, на підставі якої розраховано рівень якості комплексним методом із урахуванням коефіцієнтів вагомості, визначених експертами ранжуванням (зовнішній вигляд і консистенція – 0.3, смак і запах – 0.6, колір – 0.1)

Торгова марка	Зовнішній вигляд і консистенція	Смак і запах	Колір	Узагальнений показник якості	Рівень якості	Ранжування торгових марок за рівнем якості
Торчин	4.76	4.71	4.33			
Чумак	4.30	4.49	4.50			
Олком	4.10	4.38	3.50			
Верес	4.54	4.51	4.50			
Форес	4.10	4.24	4.17			
Щедро	4.70	4.59	4.40			
Слов'яночка	3.90	3.80	3.50			
Мак Май	4.00	3.86	3.80			
Calve	4.32	4.90	5.00			

Методичні рекомендації

1) Узагальнений показник якості продукції розраховується як:

$$УПЯ_я = \sum m * g \quad (1)$$

де m - коефіцієнт вагомості,
 g - показник якості.

2) Рівень якості розраховується як:

$$P_я = УПЯ_я / 5 \times 100\% \quad (2)$$

66. Необхідно здійснити порівняльне оцінювання процедури сертифікації СМЯ державною та недержавною установами (етапи, вартість робіт, строки).

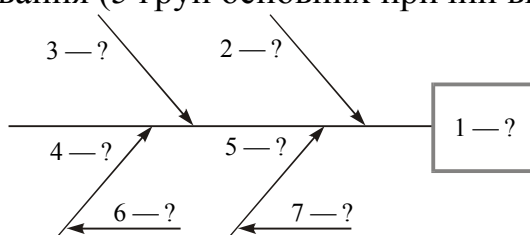
67. Необхідно побудувати діаграму Парето, за даними таблиці, в якій наведено інформацію щодо дефектів керамічних виробів.

Вид дефекту	Кількість дефектів	Втрати від браку у грошовому виразі (гр.од.)
1. Засмічення	20	1600
2. Цек	14	1650
3. Мушка	5	560
4. Складка	8	400
5. Наскрізна посічка	11	240
6. Накол	3	170
7. Дефект форми	26	2010
8. Тріщини на поверхні	21	1840
9. Інші дефекти	12	620
Всього	120	9090

Методичні вказівки

1. Розрахувати втрати від кожного виду дефекту у відсотковому співвідношенні.
2. Всі види дефектів розподілити на три групи А, В, С. У групу А входять три види дефектів, які нанесли найбільше суттєвої шкоди підприємству. Вони розташовуються у порядку спадання. У групу В відносять три наступних види дефектів. До групи С належать всі решта чинників, у тому числі й «Інші дефекти», незалежно від їх значення.
3. Побудувати стовпчиковий графік, де кожному виду дефекту відповідає свій стовпець і висота якого відповідає величині втрати від цього виду дефекту у грошовому виразі. Ширина всіх стовпців однакова.
4. Накреслити кумулятивну криву (криву Лоренца): на правій шкалі графіка відкласти значення кумулятивного відсотка, який отримують поступовим додаванням втрат від дефекту в послідовності, що аналогічна стовпчику графіку.

68. Необхідно побудувати причинно-наслідкову діаграму Ісікави використовуючи, проблеми що виникають під час виробництва продукції машинобудівної, приладобудівної, харчової галузей або надання послуг. Замість знаків питання на представленій діаграмі **необхідно вказати** відповідні позначення та найменування (5 груп основних причин виникнення дефектів),



Сформувати план взаємопов'язаних заходів, що забезпечують комплексне рішення проблеми, що обрана для аналізу. Зробити висновки.

Методичні вказівки

Робота з побудови діаграми Ісікави проводиться в кілька етапів:

1. *Виявлення, збирання всіх факторів і причин, що будь яким чином впливають на досліджуваний результат.*
2. *Групування факторів за смисловим і причинно-наслідковими блоками.*
3. *Ранжування цих факторів всередині кожного блоку.*
4. *Аналіз отриманої картини.*
5. *«Відкидання» факторів, на які можна впливати.*
6. *Ігнорування малозначущих і непринципових чинників.*

69. Необхідно:

1. Розрахувати витрати на якість і проаналізувати їх структуру згідно даних, відображених у таблиці.

Показники	
Витрати на метрологічне забезпечення виробництва, гр.од.	15
Витрати на випробування і сертифікацію, гр.од.	10
Витрати, що пов'язані з дефектами на виробництві, гр.од.	8
Витрати, пов'язані з поверненням продукції низької якості, гр.од.	12

2. Проаналізувати роботу підприємства за якістю з врахуванням показників браку і втрат. Показники розрахувати окремо для кожного з двох років, а потім порівняти.

ч/ч	Показник, гр.од.	Минулий рік	Звітний рік
1.	Собівартість кінцевого браку	50.0	56.0
2.	Витрати на виправлення браку	26.0	18.5
3.	Вартість браку за ціною використання	12.0	14.5
4.	Суми, отримані з осіб – винуватців браку	0.0	3.5
5.	Суми, стягнені з постачальників	0.0	12.3
6.	Валова продукція за виробничою собівартістю	100.0	145.0
7.	Об'єм продукції за плановими цінами	120.0	156.0

3. Запропонувати заходи для підвищення якості продукції. Зробити висновки.

Методичні вказівки

1) *Загальні витрати на якість (ΣВЯ) розраховують за формулою:*

$$\Sigma ВЯ = В_{вн} + В_{язв}, \quad (1)$$

де *В_{вн}* – внутрішні витрати на якість;

$V_{Язн}$ – витрати, пов'язані з поверненням продукції низької якості (зовнішні витрати).

$$V_{Явн} = VMЗ +ВДВ+ВВС, \quad (2)$$

де $VMЗ$ – витрати на метрологічне забезпечення виробництва;

$ВДВ$ – витрати, що пов'язані з дефектами на виробництві;

$ВВС$ – витрати на випробування і сертифікацію.

Після розрахунку цих показників проводять аналіз витрат, виходячи з твердження, що витрати на профілактику і оцінювання вважаються вигідними капіталовкладеннями, а витрати на дефекти і зовнішні витрати – збитками.

2) Для проведення аналізу роботи підприємства за якістю необхідно розрахувати наступні показники:

- абсолютну величину браку ($A_{вб}$) за формулою:

$$A_{вб} = C + B, \quad (3)$$

де C – собівартість кінцевого браку;

B – витрати на виправлення браку.

- абсолютну величину втрат від браку ($A_{ввб}$) за формулою:

$$A_{ввб} = A_{вб} + C_{цб} - X - Y, \quad (4)$$

де $C_{цб}$ – вартість браку за ціною використання;

X – суми, отримані з осіб – винуватців браку;

Y – суми, стягнені з постачальників.

- відносну величину втрат від браку ($O_{ввб}$) за формулою:

-

$$O_{ввб} = \frac{A_{ввб}}{Z} * 100\%, \quad (5)$$

де Z – валова продукція за виробничою собівартістю.

Вартість продукції, яку можливо було отримати за відсутності браку (Δq) розраховують за формулою:

$$\Delta q = V * \frac{C}{Z}, \quad (6)$$

де V – об'єм продукції за плановими цінами.

70. Необхідно здійснити порівняльну характеристику змісту трьох найвідоміших у світі Премій із якості: японської премії за якість Е. Демінга, американської нагороди в області якості ім. М. Болдриджа, Європейської нагороди за якість. Акцент необхідно робити на порівнянні критеріїв, що використовуються, моделях оцінки результатів та сферах використання.

71. Необхідно розрахувати річний економічний ефект від виробництва продукції підвищеної якості та встановити доцільність такого заходу, якщо: виробниче об'єднання планує підвищити якість продукції; прибуток від реалізації одиниці продукції - 2450 гр.од., замість 960 гр.од., у базовому виробі; питомі додаткові капітальні вкладення, пов'язані з підвищенням якості продукції, дорівнюють 3400 гр.од.; нормативний коефіцієнт прибутковості інвестицій - 0,15; річний обсяг виробництва продукції - 2500 виробів.

Методичні вказівки

1) *Приріст прибутку на один виріб від підвищеної якості розраховують за формулою:*

$$\Delta\P=\Pi_{н}-\Pi_{б} \quad (1)$$

де $\Pi_{н}$ - прибуток від реалізації одиниці продукції;

$\Pi_{б}$ - прибуток від реалізації одиниці продукції у базовому виробі.

2) *Річний економічний ефект від підвищення якості розраховують як:*

$$E_p=(\Delta\P-E_n*\Delta k')*N \quad (2)$$

де E_n - нормативний коефіцієнт прибутковості інвестицій;

Δk - питомі додаткові капітальні вкладення, пов'язані з підвищенням якості продукції;

N - річний обсяг виробництва продукції.

3) *Термін окупності додаткових витрат з метою підвищення якості розраховують як*

$$T_{ок}=\Delta k'*N/E_p \quad (3)$$

72. Необхідно здійснити 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.

Тестові завдання

73. Системний підхід до поліпшення якості, орієнтований на здійснення постійних невеликих кроків по підвищенню якості, які впроваджуються кожним працівником компанії - це

- 1) Концепція Будинку якості (Quality House);
- 2) Концепція постійного поліпшення Кайзен (KAIZEN);
- 3) Концепція постійного поліпшення якості Дж. Джурана (AQI);
- 4) Методи «точно-вчасно» (Just-in-Time).

74. Система, метою якої є забезпечення максимальної безпечності продукції харчування, що виготовляється за рахунок мінімізації ризиків у критичних контрольних точках у межах операційної системи:

- 1) QS-9000;
- 2) GMP (Good Manufacturing Practice - «належна виробнича практика»);
- 3) Система управління виробництвом продуктів харчування, що базується на принципах ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Points - Аналіз ризиків і критичні контрольні точки);
- 4) ДСТУ ІСО 9000.

75. Цінність продукції для споживача - це:

- 1) низька ціна без урахування якості продукції;
- 2) висока якість без урахування вартості продукції;
- 3) розумне поєднання ціни і якості;
- 4) максимально можлива ціна продукції.

76. „Петля якості”, на якій забезпечується якість кінцевої продукції включає:

- 1) 11 етапів;
- 2) 8 етапів;
- 3) 10 етапів;
- 4) 5 етапів.

77. Визначте, хто з перелічених нижче учених не належить до основоположників концепцій керування якістю:

- 1) Е. Демінг
- 2) Дж. Джуран
- 3) К. Ісікава
- 4) А.Ейнштейн

78. Вкажіть кількість основних етапів еволюції менеджменту якості:

- 1) два;
- 2) вісім;
- 3) сім;
- 4) чотири;

79. Визначте, хто з учених став найбільш відомим фахівцем в області якості і був названий «патріархом» якості:

- 1) Ф. Тейлор;
- 2) В. Шухарт;
- 3) Е. Демінг;
- 4) К. Ісікава.

80. Система управління якістю, що ґрунтується на підвищенні технічного рівня і якості виробів (збільшення моторесурсу)

- 1) СБП
- 2) БВП
- 3) НОРМ
- 4) КС КЯП

81. Система управління якістю, що ґрунтується на використанні комплексних методів НОП на базі удосконалення виробництва та управління – це:

- 1) СБП;
- 2) БВП;
- 3) НОРМ;
- 4) КС КЯП.

82. У результаті дослідження шляхів удосконалення промисловості, японські фахівці дійшли висновку, що необхідно:

- 1) копіювати американські методи керування якістю;
- 2) створювати саме японські методи;
- 3) імпортувати прогресивні методи керування якістю, які використовуються в інших країнах, у тому вигляді, в якому вони були;
- 4) впроваджувати загальні ідеї у сфері якості

83. ”Гуртки якості” набули поширення в Японії завдяки тому, що:

- 1) дали можливість покращити планування якості на підприємстві;
- 2) окупаційне командування США змушувало їх впроваджувати;
- 3) досвід використання в інших країнах показав їх ефективність;
- 4) виявилися найбільш вдалою формою вивчення статистичних методів контролю і навчання всього персоналу роботі з поліпшення процесів виробництва.

84. У японській школі менеджменту основний пріоритет надається:

- 1) керуванню якістю;
- 2) керуванню прибутком;
- 3) керуванню персоналом;
- 4) керуванню фінансами.

85. В американській і європейській школах менеджменту основний пріоритет надається:

- 1) керуванню якістю;
- 2) керуванню прибутком;
- 3) керуванню персоналом;
- 4) керуванню фінансами.

86. Європейський досвід керування якістю сформувався:

- 1) раніше, ніж в інших розвинутих країнах;
- 2) одночасно з Японією і США;
- 3) на основі використання вже накопиченого досвіду Японії та США;
- 4) на основі використання вже накопиченого досвіду Японії.

87. „Петля якості”, на якій забезпечується якість кінцевої продукції включає:

- 1) 11 етапів;
- 2) 8 етапів;
- 3) 10 етапів;
- 4) 5 етапів.

88. Принцип менеджменту якості, при якому система управління організацією будується на основі управління мережею процесів – це:

- 1) процесний підхід;
- 2) системний підхід;
- 3) лідерство;
- 4) прийняття рішень на основі фактів.

89. Згідно Міжнародного стандарту ISO 9000-2000, якість - це:

- 1) процес безперервного вдосконалення, спосіб ведення бізнесу, коли необхідно бути кращим, досконалішим, а не просто мати продукцію кращої якості;
- 2) властивість, яка реально задовольняє споживачів;
- 3) ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування загальнозрозумілі чи обов'язкові;
- 4) придатність до використання, тобто відповідність призначенню.

89. Принцип менеджменту якості, при якому система управління організацією будується на основі управління мережею процесів – це:

- 5) процесний підхід;
- 6) системний підхід;
- 7) лідерство;
- 8) прийняття рішень на основі фактів.

90. Формування на підприємстві СМЯ дозволяє:

- 1) забезпечити випуск продукції, що відповідає найкращим світовим зразкам;
- 2) виготовляти продукцію, яка є найбільш конкурентоспроможною на ринку;
- 3) виготовляти продукцію, якість якої є стабільною та відповідає встановленим до неї вимогам;
- 4) орієнтуватися на вимоги конкретного споживача.

91. Вкажіть, які елементи СМЯ згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2000 повинні документуватися під час її створення й підготовки до сертифікації:

- 1) система якості;
- 2) управління невідповідною продукцією;
- 3) управління ресурсами;
- 4) випуск продукції.

92. До складу документації СМЯ належать:

- 1) політика у сфері якості, настанова з якості, методики та процедури, протоколи якості;
- 2) оперативно-календарні плани, стратегія з якості, методики та процедури, протоколи якості;
- 3) робочі інструкції, оперативно-календарні плани, політика у сфері якості, настанова з якості;
- 4) настанова з якості, методики та процедури, протоколи якості, посадові інструкції.

93. Під час створення системи управління якістю можуть використовуватися такі групи стандартів:

- 1) SA 8000;
- 2) ISO 9000;
- 3) QS 9000;
- 4) EN 45000.

94. Стандарти серії ДСТУ ІСО 9000 належать до:

- 1) міжнародних стандартів;
- 2) регіональних стандартів;
- 3) національних стандартів;
- 4) галузевих стандартів.

95. Цикл Демінга включає такі функції управління якістю:

- 1) планування якості, виконання, контроль результатів, коригуючі дії.
- 2) забезпечення якості, виконання, коригуючі дії, контроль результатів;
- 3) планування якості, поліпшення, контроль результатів, коригуючі дії;
- 4) виконання, удосконалення, контроль результатів, коригуючі дії.

96. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність вимогам нормативної документації стосовно:

- 1) безпеки життя та власності громадян;
- 2) взаємозамінності й відповідності продукції;
- 3) естетичності продукції;
- 4) економічності продукції.

97. Добровільна сертифікація проводиться з метою:

- 1) захисту навколишнього середовища;
- 2) реклами продукції підприємства;
- 3) випуску найкращих світових зразків продукції;
- 4) підвищенню ступеня довіри споживачів до продукції фірми.

98. Контроль, за якого рішення про якість контрольованої продукції приймають за результатами перевірки однієї чи кількох вибірок із партії:

- 1) суцільний;
- 2) вибірковий;
- 3) вхідний;
- 4) операційний.

99. До складу витрат, пов'язані з усуненням дефектів належать:

- 1) витрати на правове та інформаційне забезпечення системи менеджменту якості;
- 2) витрати на функціонування підрозділів контролю, внутрішніх лабораторій та служб метрологічного забезпечення;
- 3) витрати, пов'язані з побудовою та функціонуванням системи менеджменту якості;
- 4) витрати на перероблення браку товарних виробів.

100. Контрольні карти Шухарта в управління якістю на підприємстві використовуються:

- 1) для набору даних за періодами;
- 2) для визначення стану технологічного процесу за результатами контролю малих вибірок даних;
- 3) для статистичних розрахунків характеристик якості;
- 4) для визначення залежностей між двома змінними.

101. Диференційний метод оцінки якості продукції – це:

- 1) застосування комплексного узагальнюючого показника якості товару;
- 2) визначення якості товару за допомогою технічних засобів вимірювання;
- 3) розрахунок відносного показника якості на основі одиничних показників;
- 4) відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації продукції до сумарних витрат на її створення та експлуатацію.

102. Інтегральний показник якості – це:

- 1) відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації продукції до сумарних витрат на її створення та експлуатацію;
- 2) комплексний узагальнюючий показник якості товару;
- 3) визначення якості товару за допомогою технічних засобів вимірювання;
- 4) розрахунок відносного показника якості на основі одиничних показників.

103. Метод статистичного контролю якості, що дозволяє відслідковувати стан процесу в часі і впливати на нього до того, як він вийде з-під контролю:

- 1) діаграма Парето;
- 2) причинно-наслідкова діаграма Ісікави;
- 3) метод контрольних карт;
- 4) діаграма розшарування.

104. Основа концепції загального менеджменту якості (TQM):

- 1) реалізація принципу роботи за технічними документами, індивідуальний контроль одиниць виробів;
- 2) стабільність процесів, зниження витрат, орієнтація на факти під час прийняття рішень та виявлення причин проблем з управлінням якістю, що виникали, зміни в ОСУ організації;
- 3) якість продукції, зниження витрат, системний та комплексний підходи до управління якістю, сертифікація продукції та систем якості третьою (незалежною) стороною;
- 4) якість діяльності та оптимізація, політика, місія, цінності, керівні принципи компанії; системи планування якості; системи забезпечення якості; системи безперервного поліпшення якості.

105. До складу витрат на оцінювання якості належать:

- 1) витрати на функціонування підрозділів контролю, внутрішніх лабораторій та служб метрологічного забезпечення;
- 2) витрати, пов'язані з побудовою та функціонуванням системи менеджменту якості;
- 3) витрати на перероблення браку товарних виробів;
- 4) суцільний контроль усієї партії виробів у випадку незадовільних результатів вибіркового контролю.

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

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. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
17. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
19. «Гуру якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
20. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
21. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
22. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
23. Поняття та види контролю якості.
24. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
25. Характеристика методів управління якістю.
26. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю
28. Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
29. Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
30. Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
31. Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
32. Порядок побудови Будинку якості, його складові елементи.

33. Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
34. Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
35. Сучасна концепція управління витратами на якість.
36. Класифікація витрат на якість.
37. Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
38. Методи аналізу витрат на якість.
39. Класифікація показників якості продукції.
40. Характеристика одиничних показників якості.
41. Порядок та методи оцінювання рівня якості продукції.
42. Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
43. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
44. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
45. Концепція внутрішнього маркетингу організації.
46. Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
47. Сутність і призначення премій якості.
48. Японська премія за якість Е. Демінга.
49. Американська нагорода в області якості ім. М. Болдріджа.
50. Європейська нагорода за якість.
51. Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
52. Об'єкти та види стандартизації.
53. Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
54. Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
55. Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
56. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
57. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
58. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
59. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
60. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
61. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001.
62. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
63. Зміст етапів створення системи якості.
64. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
65. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
66. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
67. Наставови (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
68. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.

69. Протоколи якості та сфера їх застосування.
70. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
71. Поняття, види та об'єкти сертифікації.
72. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
73. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
74. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
75. Поняття, призначення та види аудиту якості.
76. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
77. Поняття якості, характеристика її показників
78. Методи визначення якості продукції і вплив її рівня на результати виробництва
79. Методика визначення втрат від зниження якості продукції.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Закон України «Про захист прав споживачів» // Відомості Верховної Ради УРСР. - 1991. - № 30. - С. 379, 819-829.
2. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 2408-III // Відомості Верховної Ради. - 2001. - № 31. - С. 145.
3. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. № 447 «Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)»/ Офіційний вісник України, 2002 р., № 34, ст. 1620.
4. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні. - К.: Держстандарт України, 1998.
5. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. - К.: Держстандарт України, 2001.
6. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. - К.: Держстандарт України, 2001.
7. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. - К.: Держстандарт України, 2001.
8. ДСТУ ISO 14000-97 Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування. - К.: Держстандарт України, 1997.
9. ДСТУ ISO 9001...4-95...98 Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. - К.: Держстандарт України, 1998.
10. ДСТУ 3410...3420. Система сертифікації УкрСЕПРО. - К.: Держстандарт України, 1996.
11. *Шаповал М. І.* Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Знання, 2006. – 471 с
12. *Кириченко Л. С.* Основи стандартизації, метрології та управління якістю : Навчальний посібник / Л. С. Кириченко, Н. В. Мережко. – Київ: КНТЕУ, 2001. - 446 с.
13. *Глудкин О.П.* Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин. - М.: 2001. - 600 с.
14. *Мережко Н.В.* Управління якістю: Навчальний посібник / Н. В. Мережко, В.В. Осієвська – Київ : КНТЕУ, 2010. – 216 с.
15. *Момот О. І.* Менеджмент якості та елементи системи якості : Підручник для студентів ВНЗ / О. І. Момот. - К: ЦУЛ, 2007. – 368 с.
16. *Огвоздин В. Ю.* Управление качеством. Основы теории и практики: Учебн. пособие. / Огвоздин В. Ю. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160 с.

Додаткова

17. *Бичківський Р.* Управління якістю: Навч. посібник. /Бичківський Р. - Л.: ДУ «Львівська політехніка», 2000. - 329 с.
18. *Боженко, Л. І.* Управління якістю, основи стандартизації та сертифікації продукції : Навчальний посібник / Л. І. Боженко, О. Й. Гутта. – Львів : Афіша, 2001. – 176 с.
19. *Варакута С. А.* Управление качеством продукции: Учебн. пособие. / Варакута С. А. - М.: ИНФРА - М, 2001. - 207 с.
20. *Деминг Э.* Выход из кризиса. / Деминг Э. - Тверь: Альба, 1994. - 497 с.

21. *Исикава К.* Японские методы управления качеством: Пер. с англ. /Исикава К. - М.: Экономика, 1988. - 215 с.
22. *Крылова Г. Д.* Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. / Крылова Г. Д. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 2000.
23. *Лифиц И. М.* Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник. / Лифиц И. М. - М.: Юрайт, 1999. - 285 с.
24. *Плоткін Я. Д., Пащенко І. Н.* Виробничий менеджмент: Навч. посібник: *Фейгенбаум А. В.* / Плоткін Я. Д. - Л.: Львівська політехніка, 1999. - 258 с.
25. *Фейгенбаум А. В.* Контроль качества продукции. /Фейгенбаум А. В. - М. Экономика, 1986.
26. *Харрингтон Дж. Х.* Управление качеством в американских корпорациях: Сокр. пер. с англ. / Харрингтон Дж. Х. - М.: Экономика, 1990. - 271 с.

Інформаційні ресурси

1. <http://www.iso.ch>
2. <http://www.udc.com.ua>
3. <http://www.management.com.ua>
4. <http://www.standard.ru>.
5. <http://www.dstu.gov.ua>
6. <http://quality-rating.org.ua/ru/main> Національний рейтинг товарів і послуг;
7. <http://www.ukrndnc.org.ua/index.php> Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості.
8. <http://www.klubok.net/> Спеціалізований ресурс по управлінню якістю.

Для нотаток

Навчально-методичне видання

Пугачевська К.Й.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни та виконання
контрольної роботи
для студентів заочної форми навчання
спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 4916 від 16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ