

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до проведення практичних занять
з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»
для здобувачів вищої освіти
за освітньо-науковою програмою підготовки «магістр»
спеціальності 073 «Менеджмент»
(шифр і назва спеціальності)
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
(шифр і назва напрямку підготовки)

освітня програма (спеціалізація) «Менеджмент організацій і
адміністрування»
(назва освітньої програми (спеціалізації))

інститут, факультет Економіко–гуманітарний інститут, Факультет
економіки і управління
(найменування інституту, факультету)

мова навчання державна

Методичні вказівки до проведення практичних занять з дисципліни «Управління якістю» для здобувачів вищої освіти за освітньо-науковою програмою підготовки «магістр» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» освітньої програми (спеціалізації) «Менеджмент організацій і адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / Укл.: Т.В. Пуліна, О.О. Соріна. - Запоріжжя: НУЗП, 2019. – 27 с.

Укладачі: Т.В. Пуліна, д-р екон. наук, проф. каф. менеджменту
О.О. Соріна, старший викладач каф. менеджменту

Рецензенти: Бухаріна Л. М., завідувач кафедри підприємництва, менеджменту організацій та логістики ЗНУ, професор, д-р екон. наук, доцент
Томарева - Патлахова В. В., завідувач кафедри менеджменту КПУ, д-р екон.наук, доцент

Відповідальний за випуск: провідний фахівець Корякіна О.Б.

Затверджено
на засіданні кафедри
менеджменту
Протокол № 1
від 27 серпня 2019 р.

Рекомендовано до видання
НМК факультету економіки і
управління
Протокол № 22
від 25 вересня 2019 р.

© _____, 2019 рік
© _____, 2019 рік

ЗМІСТ

Вступ	4
1 Структура навчальної дисципліни	5
2 Програма навчальної дисципліни	6
3 Теми практичних занять	10
4 Плани семінарських та практичних занять	11
Практичне заняття 1	11
Практичне заняття 2	13
Практичне заняття 3	14
Практичне заняття 4	15
Практичне заняття 5	17
Практичне заняття 6	19
Практичне заняття 7	21
5 Тематика рефератів	23
6 Контрольні питання з дисципліни	24
7 Рекомендована література	25
базова	25
допоміжна	26
інформаційні ресурси	27

ВСТУП

Метою викладання навчальної дисципліни «Управління якістю» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань з теорії та методології управління якістю; набуття базових навичок практичного застосування рекомендацій з організації управління якістю різних об'єктів (продукції, процесів, персоналу, організації в цілому), вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завдання дисципліни:

- формування у здобувачів вищої освіти розуміння ролі якості як фактора успіху в епоху ринкової економіки;
- освоєння основних принципів управління якістю продукції і послуг;
- оволодіння сучасними методами, інструментами та підходами до управління якістю;
- ознайомлення з організацією робіт з розробки і впровадження систем якості відповідно до рекомендацій ДСТУ ISO серії 9000:2015;
- отримання уявлення про основи сертифікації продукції, послуг і систем менеджменту якості.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

загальні компетентності:

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові компетентності:

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

СК2. Здатність встановлювати цінності, бачення, місію, цілі та критерії, за якими організація визначає подальші напрями розвитку, розробляти і реалізовувати відповідні стратегії та плани.

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

очікувані програмні результати навчання:

РН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах.

РН2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

РН3. Проектувати ефективні системи управління організаціями.

РН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

Міждисциплінарні зв'язки: За структурно-логічною схемою підготовки здобувача вищої освіти пререквізитами дисципліни «Управління якістю» є дисципліни «Менеджмент», «Економіка і фінанси підприємств», «Операційний менеджмент», «Управління персоналом». Постреквізитами є дисципліни «Корпоративне управління», «Управління розвитком організацій».

1 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	Денна форма				Заочна форма			
	усього				усього			
		л	п	с. р		л	п	с. р
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1								
Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	12	2	2	8	14	2		12
Тема 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	12	2	2	8	12			12
Тема 3. Базова концепція загального управління якістю (TQM)	16	6	2	8	15	2		13

Тема 4. Функції управління якістю	12	2	2	8	13			13
Тема 5. Методи та інструменти менеджменту якості	16	6	2	8	18	2	2	14
Разом за ЗМ1	68	18	10	40	72	6	2	64
Змістовий модуль 2								
Тема 6. Побудова системи менеджменту якості на підприємстві (в організації)	14	4	2	8	12			12
Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000	12	2		10	12			12
Тема 8. Облік витрат на якість в умовах TQM	14	4	2	8	12			12
Тема 9. Сертифікація систем менеджменту якості підприємства та премії якості	12	2		10	12			12
Разом за ЗМ2	52	12	4	36	48			48
Усього годин	120	30	14	76	120	6	2	112

2 ПРОГРАМА 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, взаємозв'язок з іншими дисциплінами.

Якість як фактор конкурентоспроможності організації в епоху ринкової економіки. Якість як економічна категорія. Якість і задоволеність споживача. Еволюція підходів до розуміння категорій «якість» та «управління якістю». Взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості.

Визначення основних понять, що складають понятійно-категоріальний апарат управління якістю.

ТЕМА 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю

Еволюція 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.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи. Порівняльна характеристика підходів до управління якістю. Видатні діячі в області менеджменту якості та їхній внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості.

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.

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.

Роль вищого керівництва у впровадженні ідей TQM на підприємстві (в організації). 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. Особливості реалізації ідей TQM в Україні.

ТЕМА 4. 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.

Організація робіт із якості. Навчання й мотивація персоналу в системі менеджменту якості.

Поняття та види контролю якості. Формулювання вимог до

якості.

ТЕМА 5. Методи та інструменти менеджменту якості

Класифікація методів менеджменту якості. Класичні (контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта)) та «нові» (діаграми спорідненості, зв'язків, деревовидна; матрична та векторна діаграми; діаграма здійснення процесу (PDPC); матриця пріоритетів (аналіз матричних даних)) методи менеджменту якості.

Сутність, 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.

Вимоги споживача залежно від профілю якості. Модель профілю якості (за Н.Кано), його складові. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функцій Якості. Концепція Будинку Якості та етапи відстеження «голосу споживача» при Розгортанні Функцій Якості. Зв'язок інструментів якості TQM та QFD.

Змістовий модуль 2. Створення системи управління якістю на підприємстві (в організації) та забезпечення її ефективного функціонування

ТЕМА 6. Побудова системи менеджменту якості на підприємстві (в організації)

Загальний підхід до формування системи якості у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000:2015. 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 9001:2015.

Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2015: 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 7. Система якості в стандартах ISO серії 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. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.

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 2015 року. Основні відмінності системи якості за стандартами ISO 9000 версій 1994 року та 2015 року.

Система екологічних стандартів ISO 14000: їх призначення, структура та порядок застосування. Галузеві системи стандартів QS 9000, GMP тощо.

ТЕМА 8. Облік витрат на якість в умовах TQM

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Управління витратами на якість. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. Модель визначення «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 9. Сертифікація систем менеджменту якості підприємства та премії 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.

Світова практика присудження нагород за якість. Національні премії з якості та їх критерії.

3 ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	ТЕМА 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю	2	
2	ТЕМА 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю	2	
3	ТЕМА 3. Базова концепція загального управління якістю (TQM)	2	
4	ТЕМА 4. Функції управління якістю	2	
5	ТЕМА 5. Методи та інструменти менеджменту	2	2

	якості		
6	ТЕМА 6. Побудова системи менеджменту якості на підприємстві (в організації)	2	
7	ТЕМА 7. Облік витрат на якість в умовах TQM	2	

4 ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

2 години

План

1 Управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності.

2 Якість як фактор конкурентоспроможності організації та як економічна категорія.

3 Основні категорії, що складають понятійно-категоріальний апарат управління якістю.

Контрольні питання

1 Поняття «якість» як філософська категорія.

2 Якість як економічна категорія.

3 Якість продукції як об'єкт управління.

4 Поняття «якість» з точки зору споживача.

5 Якими є мета і роль маркетингу в забезпеченні якості?

6 Назвіть фактори, що впливають на якість продукції та послуг, їх роль та важливість у процесі підвищення якості

7 Терміни і визначення в сфері якості згідно ДСТУ ISO 9000-2015: дайте визначення термінам: «об'єкт управління», «суб'єкт управління», «рівень якості продукції», «продукція», властивість продукції, «брак».

8 Чим відрізняються терміни «процес», «діяльність», «робота» від термінів «продукція» і «послуга»?

Практичні завдання

Завдання 1. На основі аналізу даних, що представлені в таблиці 4.1, заповніть таблицю 4.2 за прикладом, наведеним нижче. Після

завершення роботи виділіть найбільш ємке визначення.

Таблиця 4.1 - Еволюція визначень якості

Автор формулювання	Формулювання визначень якості
Арістотель (3 в. до н.е.)	Різниця між предметами. Диференціація за ознакою «гарний-поганий»
Локк (17 в.)	Якість складається основними властивостями, які об'єктивно притаманні предметам
Гегель (19 в.)	Якість є в першу чергу тотожня з буттям визначеність, так що дещо перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість
Китайська версія	Ієрогліф, що позначає якість, складається з двох елементів - «рівновага» і «гроші» (якість = рівновага + гроші), отже, якість тотожня поняттю «висококласний», «дорогий»
У. Шухарт (1931р.)	Якість має два аспекти: Об'єктивна сторона: фізичні характеристики. Суб'єктивна сторона: наскільки річ «гарна»
К. Ісікава (1950 р.)	Якість, що реально задовольняє споживачів
Дж.М. Джуран (1974 р.)	Придатність для використання (відповідність призначенню). Якість є ступінь задоволення споживача. Для реалізації якості виробник повинен дізнатися вимоги споживача і зробити свою продукцію такою, щоб вона задовольняла цим вимогам
ДСТУ ISO 9000:2015	Ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги

Таблиця 4.2 - Аналіз визначень поняття «якість»

Автор	Визначення	Аспект якості, що розглядається у визначенні
Платон	Сукупність певних властивостей, відрізняють даний предмет від інших предметів того ж виду	Якість як відмінність
...		

Обговорення результатів самостійної роботи.

Захист рефератів.

Практичне заняття 2. Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю

2 години

План

1. Еволюція менеджменту якості. Основні етапи розвитку систем управління якістю.
2. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи.
3. Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю.

Контрольні питання

- 1) Як співвідносяться етапи становлення менеджменту якості із загальними тенденціями розвитку науки управління?
- 2) Які етапи з точки зору стратегічного підходу виділяють у становленні та розвитку систем управління якістю?
- 3) Які зарубіжні школи в області управління якістю Ви знаєте?
- 5) Дайте загальну характеристику відмінних особливостей розвитку управління якістю в різних країнах світу.
- 6) В чому сутність досвіду управління якістю в США?
- 7) Назвіть основні особливості японського досвіду управління якістю.
- 8) Назвіть відмінні риси європейського підходу до управління якістю.
- 9) Які вчені здійснили найсуттєвіший внесок у формування та розвиток наукових підходів до управління якістю?
- 10) Охарактеризуйте розвиток управління якістю в Україні.

Практичні завдання

Завдання 1. Визначте особливості та схарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю. Результати оформіть у вигляді табл. 4.3.

Таблиця 4.3 - Порівняльна характеристика підходів до управління якістю

Японський підхід до управління	Американський підхід до управління якістю	Європейський підхід до управління якістю
--------------------------------	---	--

якістю		

Завдання 2. Охарактеризуйте внесок видатних діячів у сфері якості («гуру якості») у формування сучасної концепції менеджменту якості. Відповідь надайте в табличній формі (табл. 4.4).

Таблиця 4.4 - Внесок «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості

Прізвище вченого	Роки	Характер досліджень та отримані результати

Обговорення результатів самостійної роботи.

Захист рефератів.

Практичне заняття 3. Базова концепція загального управління якістю (TQM)

2 години

План

1. Модель управління організацією, заснована на використанні ідей TQM. Базові концепції TQM.
2. Процес управління персоналом в умовах TQM.
3. Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу.
4. Особливості реалізації ідей TQM в Україні.

Контрольні питання

1. Визначте поняття, мету й основні складові концепції Загального управління якістю (TQM)
2. Назвіть етапи розвитку концепції TQM.
3. Охарактеризуйте принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії
4. Охарактеризуйте базові концепції TQM та основні її складові
5. Назвіть методи та засоби концепції TQM.
6. Назвіть переваги та основні проблеми під час впровадженні концепції TQM.

Практичні завдання

Завдання 1. На одному з українських підприємств під час його огляду міжнародною делегацією експертів видатний радянський вчений В.А. Лapidус затримався біля одного працівника. За дуже короткий час він зробив стільки пропозицій щодо поліпшення якості, скільки не кожен дорогий консультант зможе зробити за цілий рік роботи. Але не це головне. В кінці розмови він сказав чудові, можливо, найважливіші слова: «Дякую, що Ви мене почули». Що повчального можна сказати з цього прикладу?

Завдання 2. Для чого особам і організаціям, відповідальним за забезпечення якості, потрібно мати достатні повноваження? Внесіть необхідні, на ваш погляд, уточнення в запропонований перелік:

- мати право брати участь у вирішенні проблем якості;
- формулювати проблеми якості;
- перевіряти виконання рішень;
- забороняти постачання або установку обладнання, конструкцій і матеріалів, що не задовольняють установленим вимогам.

Завдання 3. Перевірте правильність нижченаведених тверджень:

- а) відповідальність за якість повинна бути колективною;
- б) реальне підвищення якості може бути реалізоване як на основі нових технологій, так і без них;
- в) якість – це те, що говорить споживач, а не виробник;
- г) політика підприємства повинна враховувати політику у сфері якості.

**Обговорення результатів самостійної роботи.
Захист рефератів.**

Практичне заняття 4. Функції управління якістю

2 години

План

1. Характеристика основних функцій управління якістю.

2. Місце та роль політики в області якості в діяльності підприємства.
3. Організація робіт із якості.
4. Поняття та види контролю якості.

Контрольні питання

1. Зміст функцій управління якістю за циклом Демінга.
2. Склад функцій стратегічного та оперативного управління якістю.
3. Взаємозв'язок політики у сфері якості і стратегії розвитку організації.
4. Вимоги, що пред'являються до Політиці у сфері якості.
5. Процес формування Політики в сфері якості.
6. Аналіз традиційних напрямків розвитку підприємства (організації) у сфері якості.
7. Роль контролю в процесі управління якістю.
8. Механізм управління якістю продукції

Практичні завдання

Завдання 1. Проаналізуйте політику в сфері якості на прикладі конкретної організації (підприємства). Чи відповідає вона цілям організації (підприємства)? Чи містить зобов'язання щодо задоволення вимог та постійного поліпшення результативності системи менеджменту якості?

Завдання 2. Варіант 1. Розробіть Політику у сфері якості :

- торговельного підприємства, що реалізує іграшки;
- організації, що надає освітні послуги;
- підприємства, що здійснює ремонт побутової техніки;
- підприємства, що випікає хліб і хлібобулочні вироби.

Завдання 3. Розробка механізму управління якістю. Розробіть заходи з управління якістю пластмасових виробів, виготовлених заводом пластмас, якщо в процесі їх виготовлення були виявлені такі недоліки:

- кришка цукорниці нещільно закриває отвір;
- у виробах зустрічаються недоливи пластмаси;
- ручки не витримують навантаження і прогинаються під вагою

наповненого цукром виробу;

- внутрішня поверхня шорстка, що ускладнює догляд за ним.

Обговорення результатів самостійної роботи.

Захист рефератів.

Практичне заняття 5. Методи та інструменти менеджменту якості

2 години

План

1. Класифікація методів менеджменту якості. Класичні та «нові» методи менеджменту якості.
2. Сутність, призначення та сфери застосування статистичних методів контролю якості.
3. Модель профілю якості (за Н.Кано), його складові.
4. Ключові елементи та інструменти Розгортання Функцій Якості.
5. Концепція Будинку Якості та етапи відстеження «голосу споживача» при Розгортанні Функцій Якості.

Контрольні питання

1. Які методи найчастіше використовують в процесі контролю якості?
2. Перерахуйте статистичні методи контролю якості продукції.
3. Що таке контрольний листок і як ним користуються?
4. З якою метою в практиці контролю якості використовується гістограма?
5. Що собою представляє діаграма розсіювання, для чого вона використовується?
6. Що таке діаграма Парето і як вона використовується для контролю якості?
7. Що таке стратифікація, для чого вона використовується?
8. Яка послідовність побудови причинно-наслідкового діаграми К. Ісікави?
9. Яку інформацію про якість процесу можна отримати за допомогою контрольної карти?

Практичні завдання

Практичне завдання 1 У компанії Toyota, яка може служити еталоном застосування Lean і Кайдзен, для виявлення першопричин проблем широко використовується підхід «5 Чому», сенс якого полягає в питанні «чому?», яке послідовно п'ять разів задається на одержувані відповіді. У табл. 4.5 наведено реальну виробничу ситуацію. Прокоментуйте її. Сформулюйте аналогічну ситуацію та розв'яжіть її.

Таблиця 4.5 - Порядок аналізу першопричини технічної проблеми

	Проблема	Контрзаходи
	Пляма масла на підюзі цеху	Витерти масло
Чому 1?	Тому, що масло витекло з верстату	Відремонтувати верстат
Чому 2?	Тому, що сальник вийшов з ладу	Замінити сальник
Чому 3?	Тому, що сальники виявилися неякісними	Підвищити вимоги до сальників
Чому 4?	Тому, що сальники були дешевими	Змінити політику постачання
Чому 5?	Тому, що одним з критеріїв оцінки роботи постачальників є економія	Змінити методику оцінки роботи постачальників

Завдання 2. На прикладі конкретного вітчизняного підприємства побудувати діаграму Парето, яка характеризує вагому проблему у сфері забезпечення якості продукту, послуги або процесу та зробити висновки, щодо основних причин незадовільного рівня якості

Завдання 3. На прикладі конкретного вітчизняного підприємства побудувати діаграму Ісікави, яка характеризує вагому проблему у сфері забезпечення якості продукту, послуги або процесу та зробити висновки, щодо основних причин незадовільного рівня якості.

Завдання 4. На прикладі конкретного відомого продукту побудувати модель Кано і зробити висновок про те, якими характеристики повинен мати продукт для забезпечення задоволеності споживачів.

Завдання 5. Задача. Використовуючи діаграму Парето, проаналізуйте результати перевірки житлових будинків. Дані про несправності в житлових будинках наведені в таблиці 4.6.

Таблиця 4.6 - Дані про несправності в житлових будинках

Пошкодження	Кількість пошкоджень	Сума втрат від усунення несправності
Розбите скло	15	1500
Заміна вимикачів	4	130
Порушення зв'язку зовнішнього облицювання і ліпних виробів	17	1000
Заміна запобіжників	170	156
Протікання в окремих місцях	100	270
Заміна світильників	1	345
Течі в кранах	150	3500
Несправність ліфта	1	1180
Інші	112	750

**Обговорення результатів самостійної роботи.
Захист рефератів.**

Практичне заняття 6. Побудова системи менеджменту якості на підприємстві (в організації)

2 години

План

1. Загальний підхід до формування системи якості у відповідності з вимогами стандартів ISO 9000:2015.
2. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2015.
3. Зміст етапів створення системи якості.
4. Забезпечення функціонування й розвитку системи управління якістю.

Контрольні питання

1. Що таке організаційне забезпечення процесів створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві (в організації)?
2. Для чого необхідно розробляти документацію СМЯ?
3. Яке місце в напрямках політики підприємства (технічної, маркетингової, соціальної) займає політика в сфері якості?
4. Назвіть міжнародні стандарти сімейства ISO 9000 «Системи менеджменту якості» і охарактеризуйте їх.
5. Який порядок розроблення та впровадження СУЯ в діяльність підприємства?
6. Яку структуру має система управління якістю підприємства?
7. Поясніть значення документації системи управління якістю.
8. Наведіть приклади документів системи управління якістю.

Практичні завдання

Завдання 1. Здійсніть порівняльну характеристику існуючих систем управління якістю за такими напрямками:

- особливості, переваги та недоліки системи TQM;
- особливості, переваги та недоліки комплексних систем управління якістю;
- особливості, переваги та недоліки система управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000.

Результати оформіть у вигляді табл. 4.7.

Таблиця 4.7 - Порівняльна характеристика систем управління якістю

Існуючі системи управління якістю	Особливості	Переваги	Недоліки
Система управління якістю TQM			
Система управління якістю КСУЯП			
Система управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000			

Завдання 2. Сформулюйте основні проблеми, з якими можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудови системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

Завдання 3. Визначіть місце служби якості в організаційній

структурі підприємства та охарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватися службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 в межах системи управління якістю. Розробіть Політику та Цілі в області якості для новоствореного підприємства.

**Обговорення результатів самостійної роботи.
Захист рефератів.**

Практичне заняття 7. Облік витрат на якість в умовах TQM

2 години

План

1. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.
2. Класифікація витрат на якість.
3. Визначення витрат на якість і аналіз їхньої структури.
4. Методи аналізу витрат на якість продукції.

Контрольні питання

1. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості».
 2. Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.
 3. Окупність витрат на якість. Рівні витрат на якість продукції.
 4. Витрати на якість і політика «нульового дефекту». Відносні частки елементів витрат на якість.
 5. Практичне використання аналізу витрат на якість.
 6. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість.
- Основні задачі вимірювання витрат на якість.
7. Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.
 8. Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення.
 9. Збирання даних про витрати на якість. Нормативні документи щодо збирання та аналізу витрат на якість.

Практичні завдання

Завдання 1. На прикладі конкретного вітчизняного підприємства запропонуйте методику аналізу інформації про вартість низької якості. Опишіть процедури прийняття управлінського

рішення на підставі такого аналізу.

Завдання 2. Задача. Визначте, до якої з нижче перерахованих категорій витрат на якість відносяться дані витрати (таблиця 4.8):

P – затрати на попередження (prevention cost);

A – затрати на оцінку і контроль (appraisal cost);

I – затрати, пов'язані з внутрішніми відмовами (internal reject cost);

E – затрати, пов'язані з зовнішніми відмовами (external reject cost);

N – затрати, не пов'язані з якістю (not a quality cost at all).

Таблиця 4.8 – Види витрат

Вид витрат	Категорія
Адміністративне управління	
Кондиціонування повітря	
Розгляд скарг	
Перевірка і технічне обслуговування виробничого устаткування, що використовується для оцінки якості продукції	
Зниження рівня якості	
Внутрішньовиробничий контроль	
Технічне обслуговування машин	
Заробітна плата робочих	
Планування якості і управління процесами	
Освіта персоналу	
Ремонт і гарантійне обслуговування	
Брак	
Підбір колірної гамми продукції	

Завдання 3 Проведіть порівняльний аналіз найбільш престижних премій з якості: премії Демінга (Японія), Європейської нагороди за якість (нагорода EFQM за досконалість) та Національної нагороди за якість Мелколма Болдріджа (США). Для порівняння скористайтеся табл. 4.9.

Таблиця 4.9 - Порівняльний аналіз найбільш престижних премій з якості

Найменування	Сфера застосування	Критерії оцінки	Переваги	Недоліки
--------------	--------------------	-----------------	----------	----------

--	--	--	--	--

**Обговорення результатів самостійної роботи.
Захист рефератів.**

5 ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

- 1 Наукові і організаційні основи управління якістю продукції
- 2 Системи управління якістю
- 3 Сертифікація продукції - шлях до цивілізованої ринкової економіки
- 4 Петля якості й етапи її формування
- 5 Людський фактор у системі управління якістю продукції
- 6 Права й обов'язки Держкомітету України по стандартизації, метрології і сертифікації продукції
- 7 Відповідальність підприємств, організацій і суб'єктів підприємницької діяльності за порушення стандартів, норм і правил
- 8 Функціональні напрямки діяльності підприємства в питаннях якості продукції
- 9 Розробка системи управління якістю і її функціонування на підприємстві
- 10 Основні документи і порядок оформлення ліцензії на виробництво продукції
- 11 Статистичні методи контролю і статистичне регулювання якості продукції
- 12 Експертна оцінка якості продукції
- 13 Закордонний досвід оцінки систем якості
- 14 Роль керівництва вищої ланки в управлінні якістю
- 15 Керівництво середньої ланки і його роль в управлінні якістю
- 16 Методи аналізу витрат на якість
- 17 Інформаційна база аналізу витрат на якість
- 18 Маркетинг у рішенні проблем поліпшення якості продукції
- 19 Проблеми поліпшення якості в умовах переходу до ринку
- 20 Круги якості: зміст та взаємодія з іншими організаціями усередині фірм (досвід Японії й інших країн)

6 КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ З ДИСЦИПЛІНИ

- 1 Основні поняття та визначення у сфері якості. Стандартизація термінології в галузі управління якістю.
- 2 Сутність управління якістю продукції.
- 3 Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості. Основні проблеми управління якістю.
- 4 Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
- 5 Етапи і хронологія розвитку управління якістю.
- 6 Закордонний досвід управління якістю
- 7 “Японське диво” — причини і зміст
- 8 Гуртки якості: поняття, особливості організації, завдання та місце в системі управління якістю
- 9 Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості.
- 10 Концепція TQM: зміст та принципи
- 11 Базова концепція загального управління якістю та її реалізація в Україні.
- 12 Управління персоналом в рамках концепції TQM.
- 13 Життєвий цикл продукції. Його роль у системі менеджменту якості
- 14 Мета, об’єкт, суб’єкт управління якістю.
- 15 Надійність – базове поняття системи менеджменту якості.
- 16 Показники якості продукції та їх класифікація.
- 17 Системний підхід до проблеми управління якістю.
- 18 Складові планування якості.
- 19 Основоположні принципи систем управління якістю.
- 20 Модель системи управління якістю, в основу якої покладено процеси.
- 21 Цілі, політика та стратегія в галузі якості
- 22 Чинники, які впливають на політику в галузі якості
- 23 Складові механізму управління якістю на підприємстві
- 24 Визначення поняття “стандарт”, класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації. Стандарти обов’язкового та добровільного використання.
- 25 Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

- 26 Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.
- 27 Сутність статистичних методів контролю якості.
- 28 Статистичний ряд і його характеристика.
- 29 Інструменти контролю якості, принципи їх побудови та застосування.
- 30 Нові та класичні методи управління якістю: зміст та відмінність підходів
- 31 Органи стандартизації в Україні. Основні положення Державної системи стандартизації України.
- 32 Основні принципи проведення сертифікації систем якості в Україні.
- 33 Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.
- 34 Органи сертифікації в системі УкрСЕПРО.
- 35 Метрологічна служба Україна, її діяльність з метрологічного забезпечення на підприємстві.
- 36 Визначення і структура витрат на якість, їх класифікація.
- 37 Методологія управління витратами на якість.
- 38 Типи аудиторських перевірок і моделей оцінювання рівня якості.
- 39 Підготовка до зовнішнього аудиту щодо відповідності стандартам ISO серії 9000.
- 40 Об'єкти аудиту якості, їх групування.
- 41 Міжнародні та національні премії у сфері якості.

7 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

- 1 Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук». 2017. 174 с.
- 2 Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Х.: Вид-во Іванченка І.С. 2018. 488 с.
- 3 Капінос Г. І., Грабовська І. В. Управління якістю: навчальний посібник. К.: Кондор-Видавництво. 2016. 278 с
- 4 Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник. Київ:

Центр учбової літератури, 2015. 328 с.

5 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2015 [Чинний від 2016-07-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2016. 45 с. (Національний стандарт України)

6 Системи менеджменту якості. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 [Чинний від 2016-07-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2016. 22 с. (Національний стандарт України).

7 Топольник В. Г., Котляр М. А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю : навчальний посібник : рек. МОНУ Львів : Магнолія. 2012. 212 с.

8 Управління якістю : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. : рек. МОНУ / Д. П. Лойко, О. В. Вотченікова, О. П. Удовіченко, М. А. Котляр. Львів : Магнолія 2010. 336с.

Допоміжна

1 Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібник. Львів : Львівська політехніка. 2000. 329 с.

2 Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг. Харків. Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ (ХТЕІ). 2015. 222 с.

3 Мережко Н.В., Осієвська В. В. Управління якістю: Навчальний посібник. Київ: КНТЕУ. 2010. 216 с.

4 Пугачевська К. Й. Управління якістю : Практикум для студентів денної форми навчання спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр». Мукачєво: МДУ. 2017. 36 с.

5 Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів : рек. МОНУ / Янушкевич Д. А., Тріщ Р. М., Шубіна Л. Ю., Білецький Е. В.. К.: Освіта України. 2012. 520 с.

6 Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування: ДСТУ ISO 14001:2015 [чинний від 2016-07-01]. К.: ДП НДІ «Система». 2016. 37 с. (Національний стандарт України)

7 Системи екологічного управління. Загальні настанови щодо запровадження ДСТУ ISO 14004:2016 [чинний від 2017-10-01]. К.: ДП «УкрНДНЦ». 2017. 59 с. (Національний стандарт України)

8 Управление эффективностью и качеством. Модульная программа : в 2 ч. : пер. с англ. Ч. 1 : Повышение эффективности и качества: концепции, процессы и методы / под ред. И. Прокопенко, К. Норта. Москва : Дело. 2001. 800 с.

9 Управление эффективностью и качеством. Модульная программа : в 2 ч. : пер. с англ. Ч. 2 : Направления деятельности с большим потенциалом повышения эффективности и качества / под ред. И. Прокопенко, К. Норта. Москва : Дело. 2001. 608 с.

10 Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник Київ : Знання. 2006. 471 с.

Інформаційні ресурси

1 Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України (АРІФРУ) або Stock market infrastructure development agency of Ukraine (SMIDA). URL : <https://smida.gov.ua> (дата звернення 30.04.19)

2 Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL : <http://rada.gov.ua> (дата звернення 30.04.19)

3 Головне управління статистики у Запорізькій області. URL : <http://www.zp.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 30.04.19)

4 Державна Служба Статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 30.04.19)

5 Інтернет-проект «Корпоративний менеджмент». URL : <https://www.cfin.ru> (дата звернення 30.04.19)

6 Научная электронная библиотека «Киберленинка». URL : <https://cyberleninka.ru> (дата звернення 30.04.19)

7 Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/portal> (дата звернення 30.04.19)

8 Ukrstat.org. - публікація документів Державної Служби Статистики України. URL : <https://ukrstat.org> (дата звернення 30.04.19)