

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП



НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”
(для спеціалістів)

МАУП

Київ 2006

Підготовлено доцентом кафедри менеджменту *Н. Г. Салухіною*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(протокол № 3 від 09.11.05)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



МАУП

Салухіна Н. Г. Навчальна програма дисципліни “Управління якістю”
(для спеціалістів). – К.: МАУП, 2006. – 20 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Управління якістю”, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2006

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

У професійній підготовці менеджерів, які працюють в умовах активізації ринкової діяльності, опанування знань і навичок з управління якістю товарів і послуг набуває першочергового значення.

Це пов'язано зі зближенням України з Європейським Союзом і з існуванням єдиних міжнародних вимог до найбільш важливих напрямів. Європейським Союзом прийнято директиви, які містять обов'язкові для європейського ринку вимоги з безпеки та якості продукції.

Мета вивчення дисципліни – сформувати у студентів систему знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

Основні завдання навчальної дисципліни:

- вивчення термінології з управління якістю;
- оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
- створення і впровадження систем якості товарів;
- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;
- правила розроблення систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
- опанування економічних проблем якості.

Під час вивчення курсу студенти отримують знання, що відповідають сучасному рівню в галузі управління якістю, ознайомлюються з основними досягненнями в теорії та практиці управління якістю в різних країнах, необхідністю використання досягнень у галузі управління якістю, його організаційними системами, необхідністю переходу до управління виробництвом продукції “через якість” з використанням міжнародних стандартів ISO серії 9000, що прийняті в Україні як національні.

Предметом дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

Для досягнення поставленої мети студенти повинні оволодіти певною системою знань і умінь.

Фахівець повинен

знати:

- значення та етапи формування управління якістю, роль управління якістю в системі загального менеджменту;
- класичні та нові методи управління якістю;
- призначення і структуру стандартів ISO серії 9000;
- вимоги стандартів ISO серії 9000 до моделі забезпечення якості;
- методологію оцінки діяльності та результатів діяльності підприємства за критеріями премій з якості;
- методологію безперервного вдосконалення діяльності підприємства відповідно до концепції TQM;
- значення та процедури сертифікації системи якості та аудиту якості;
- основні форми збирання, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність у галузі якості, рекомендовані стандартом ISO 9004-1; їх призначення та особливості застосування;

уміти:

- розробляти політику підприємства в галузі управління якістю;
- розробляти структуру і головні положення “Керівництва з якості”;
- вибирати необхідні стандарти ISO серії 9000 залежно від специфіки підприємства;
- розробляти головні елементи систем управління якістю за моделями стандартів ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003;
- розробляти основні елементи системи якості згідно з концепцією TQM, виконати оцінювання побудованої системи за критеріями європейської премії за якість;
- вибирати оптимальну форму збирання, аналізу і обробки економічних даних про діяльність у галузі якості та функціонування системи якості;
- розробляти механізм управління економікою якості.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

№ пор.	Назва змістових модулів і тем
	Змістовий модуль 1. Основні аспекти проблеми управління якістю
1	Проблеми якості на сучасному етапі
2	Основні поняття та категорії управління якістю
3	Управління якістю товарів на рівні підприємства
4	Вітчизняний досвід управління якістю
5	Міжнародний досвід управління якістю
6	Тотальне управління якістю (TQM)
	Змістовий модуль 2. Системи управління якістю та їх методологічні основи
7	Системний підхід до проблеми управління якістю
8	Система якості в стандартах ISO серії 9000
9	Загальні підходи та методи роботи з якості
10	Статистичні методи управління якістю
	Змістовий модуль 3. Спеціальні питання управління якістю
11	Економічні та правові аспекти управління якістю
12	Сертифікація систем якості
13	Аудит якості

ЗМІСТ
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

Змістовий модуль 1. Основні аспекти проблеми управління якістю

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємоз'язок якості товарів, по'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю.

Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та еко-

номічного погляду. Народного господарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції.

Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.

Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Література [31; 32; 34; 37; 39; 42; 43; 47; 52]

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління.

Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції.

Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Література [1–3; 31; 33; 46; 48]

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем

заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики.

Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств. Об'єкти, ресурси та методи керівництва.

Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Література [4; 31–33; 34]

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації.

Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів.

Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система “Якість, надійність, ресурс з першого виробу” (КАНАРСП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості.

Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Література [31–35; 38–40; 46; 48]

Тема 5. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення.

Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація.

Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Література [9; 31–36; 39; 41; 49]

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи).

Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки.

Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування.

Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Література [7; 31; 33; 35; 36; 38; 39; 47; 53]

Змістовий модуль 2. Системи управління якістю та їх методологічні основи

Тема 7. Системний підхід до проблеми управління якістю

Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання.

Принципи створення системи управління якістю. Елементи, системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості.

Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера–Сітинга, модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

Література [31; 32; 38; 40; 42; 46; 47; 50; 53]

Тема 8. Системи якості у стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції (“петлі якості”), орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація системи якості.

Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка системи якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості.

Аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і вдосконалення систем якості.

Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004.

Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства.

Створення керівництва з якості — основного документа для перевірки та оцінки якості — замовниками та органами сертифікації. Значення самосертифікації в оцінці функціонування системи якості.

Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

Література [31; 32; 35; 39; 40; 46–49]

Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості

Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості.

Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості.

Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо.

Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів.

Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу.

Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

Література [32; 39; 47; 49]

Тема 10. Статистичні методи управління якістю

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія ймовірності та математична статистика – основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю.

Характеристика традиційних статистичних методів – “інструментів” якості. “Мозковий штурм” і схема процесу – прийоми, що використовуються на початковій стадії роботи з якості. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Гістограма. Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак.

Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі.

Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання, контрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, метод кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

Література [30; 31; 33; 34; 39; 43; 47; 49]

Змістовий модуль 3. Спеціальні питання управління якістю

Тема 11. Економічні та правові аспекти управління якістю

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів.

Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

Література [33; 34; 36; 44]

Тема 12. Сертифікація систем якості

Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Види сертифікації. Цілі сертифікації систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.

Література [26–29; 41; 48; 51]

Тема 13. Аудит якості

Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом. Внутрішні та зовнішні аудити. Об'єкти аудиту якості. Схема аудиту якості системи. Аудит якості продукції готової до поставки споживачеві. Аудит якості продукції у процесі виробництва. Особливості аудиту якості процесів. Стандарти ISO серії 10011.

Література [41; 51; 53]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Структура контрольної роботи відповідає тематиці практичних занять. Студенти беруть за основу реальне підприємство або модель підприємства, яка відповідає дійсності. Вихідними даними є загальні характеристики підприємства, характер виробничої діяльності, номенклатура продукції, що випускається, ринкові позиції. Ця модель слугує основою як для проведення практичних занять, так і для виконання контрольної роботи. Студенти повинні залежно від теми контрольної роботи, виконати такі завдання:

- сформулювати мету, завдання і стратегію підприємства у сфері якості;
- розробити та оформити на аркуші формату А4 “Політику підприємства в галузі якості”;
- розробити організаційну структуру підприємства, зорієнтовану для досягнення мети в галузі якості;
- виділити у структурі підприємства відповідального, з представників вищого керівництва, за створення, впровадження та функціонування системи якості;
- розробити схему взаємодії персоналу;
- розробити петлю якості та описати етапи життєвого циклу продукції;
- вибрати модель забезпечення якості відповідно до індивідуальних потреб організації, що розглядаються;
- вибрати стандарти ISO серії 9000; які містять керівні вказівки за категоріями продукції та елементами системи якості залежно від специфіки організації;
- розробити структуру документації системи якості;
- розробити структуру “Керівництво з якості”;
- розробити методики виконання вимог стандартів ISO серії 9000 відповідно до вибраної моделі та специфіки організації, що описується;
- розробити цикл управління за методом TQM;

- визначити пріоритети серед процесів, які підлягають корекції;
- розробити схеми вдосконалення процесів;
- описати організаційні структури щодо вдосконалення процесу;
- описати діяльність і результати діяльності підприємства за критеріями моделі Європейської премії за якість;
- розрахувати оптимальний рівень витрат на якість;
- розробити схеми інформаційних потоків про вартість низької якості;
- розробити методики аналізу інформації про вартість низької якості. Описати процедури прийняття управлінського рішення на підставі такого аналізу;
- розробити методики калькуляції витрат на забезпечення якості процесів та ефективності таких витрат;
- розробити методики перевірок системи якості.

Варіант контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	А	Б	В	Г	Д	Е, Є	Ж, З	І, Ї, Й	К	Л
Номер варіанта контрольної роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Перша літера прізвища студента	М	Н, О	П	Р	С	Т	У, Ф	Х, Ц	Ч, Ш, Щ	Ю, Я
Номер варіанта контрольної роботи	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Система якості на поліграфічному підприємстві.
2. Система якості підприємства легкої промисловості.
3. Система якості підприємства — виробника програмного забезпечення.
4. Система якості у страховій компанії.
5. Система якості відділення банку.
6. Система якості станції технічного обслуговування автомобілів.
7. Система якості бюро перекладів.
8. Система якості транспортної компанії.
9. Система якості служби маркетингу.
10. Система якості складу готової продукції.

11. Система якості магазину промислових товарів.
12. Система якості центру вивчення громадської думки.
13. Система якості хімічистки.
14. Система якості пивного заводу.
15. Система якості кондитерської фабрики.
16. Система якості міні-пекарні.
17. Система якості деревообробного комбінату.
18. Система якості консервного заводу.
19. Система якості інформаційної агенції.
20. Система якості діагностичного центру.

Примітка. За узгодженням з викладачем можливе виконання контрольної роботи за індивідуальним завданням.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Причини широкого впровадження стандартів ISO серії 9000.
2. “Японське диво” – причини і зміст.
3. Спільні функції спеціалізованих видів управлінської діяльності.
4. Провідні школи управління якістю.
5. Основні відмінності у пріоритетах японської та американської шкіл менеджменту.
6. Етапи визначення якості об’єкта.
7. Вимоги до якості.
8. Складові узагальненої якості результату.
9. Проектна якість. Виробнича якість. Експлуатаційна якість.
10. Ключові аспекти забезпечення якості згідно зі стандартом ISO 9000-1.
11. Загальні аспекти управління якістю.
12. Технічні аспекти управління якістю.
13. Економічні аспекти управління якістю.
14. Управлінські аспекти управління якістю.
15. Система якості та її призначення.
16. Чинники, які впливають на політику в галузі якості.
17. Аналіз системи якості з боку керівництва.
18. Зовнішні та внутрішні цілі забезпечення якості, їх відмінності.
19. Виробничі процедури забезпечення якості.
20. Управлінські процедури забезпечення якості.
21. Складові планування якості.
22. Система загального менеджменту та управління якістю Ф. Тейлора, її складові.

23. Особливості японської системи менеджменту.
24. Спільні особливості чотирьох етапів розвитку загального менеджменту та управління якістю.
25. Управління якістю як синтез підходів і методів загального менеджменту та контролю якості.
26. Основні етапи розвитку методів управління якістю.
27. Визначення поняття “стандарт”, класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації.
28. Національні та галузеві стандарти.
29. Міжнародні та регіональні стандарти.
30. Стандарти обов'язкового та добровільного використання.
31. Якість, вимоги до якості.
32. Види та характеристики потреб.
33. Принципи відображення якості.
34. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
35. Поняття “управління якістю” та “система управління якістю”.
36. Цілі та політика в галузі якості.
37. Забезпечення якості.
38. Поняття продукції та аспекти якості продукції.
39. Поняття процесу та аспекти якості процесу.
40. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
41. Трансформація категорії якості від перевірки виробленого товару до системи всезагального управління якістю (етапи розвитку).
42. Розвиток управління якістю та загального менеджменту.
43. Рівні стандартизації та види стандартів.
44. ISO — Міжнародна організація зі стандартизації.
45. ІЕС — Міжнародна електротехнічна комісія.
46. Європейські організації зі стандартизації.
47. Цілі міжнародної стандартизації вимог до якості.
48. Цілі європейської стандартизації вимог до якості.
49. Значення стандартизації вимог до якості для споживачів.
50. Значення стандартизації вимог до якості для виробників.
51. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
52. Структура стандартів серії ISO 9000.
53. Три моделі забезпечення якості (стандарти ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003).
54. Вимоги стандарту ISO 9001 до організаційних та управлінських процесів.
55. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів і методів управління продукцією.

56. Вимоги стандарту ISO 9001 до процедур, методів і приладів контролю продукції та процесів.
57. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів петлі якості (формування якості на етапах життєвого циклу продукції).
58. Схема побудови системи якості.
59. Структура документації системи якості.
60. 14 принципів Демінга.
61. Коло Демінга.
62. Трилогія Джурана.
63. Технічне проектування якості (метод Тагучі).
64. Відмінність підходів нових і класичних методів управління якістю.
65. Метод “точно у строк” (Канбан).
66. Характерні признаки японського управління.
67. Загальнофірменна система управління якістю.
68. Гуртки якості.
69. Види конкурсів і премій за якість.
70. Критерії європейської премії за якість.
71. Порівняння критеріїв європейської премії за якість і вимог стандартів ISO серії 9000.
72. Особливості концепції TQM.
73. Цикл управління згідно з концепцією TQM.
74. Система основних вимог TQM.
75. Чотири стратегії в концепції TQM.
76. Управління економікою якості.
77. Витрати на якість.
78. Вартість низької якості.
79. Витрати на процеси.
80. Види та рівні сертифікації систем якості.
81. Цілі сертифікації системи якості.
82. Органи із сертифікації систем якості.
83. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
84. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV CERT).
85. Схема сертифікації системи якості.
86. Зовнішній і внутрішній аудит якості.
87. Аудит якості системи.
88. Аудит якості продукції/послуг.
89. Аудит якості процесу/методу.
90. Стандарти ISO серії 10011.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Нормативна

1. Закон України “Про захист прав споживачів” // Уряд. кур’єр – 1994. – 27 січ.
2. Закон України “Про стандартизацію” // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – С. 145.
3. ДСТУ ISO 9000:2000. Система управління якістю. Основні положення та словник.
4. ДСТУ ISO 9001:2000. Система управління якістю. Вимоги.
5. ДСТУ ISO 9002:2000. Система управління якістю.
6. ДСТУ ISO 9003:2000. Система управління якістю.
7. ДСТУ ISO 9004:2000. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості.
8. ISO 9000:2001. Система управління якістю. Основні положення та словник.
9. ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
10. ISO 9004:2001. Система управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
11. Про гігієну продуктів харчування: Директива Ради 93/43 ЄЕС від 14.06.93.
12. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
13. ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 1. Перевірка.
14. ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.
15. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. – Ч. 3 Управління програмами перевірок.
16. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. – Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.
17. ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості. – Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95; ДСТУ ISO 9002-95; ДСТУ ISO 9003-95.
18. ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.
19. ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.

20. *ДСТУ ISO 9003-95*. Системи якості. Модель забезпечення якості у процесі контролю готової продукції та її випробувань.
21. *ДСТУ ISO 9004-1-95*. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови.
22. *ДСТУ ISO 9004-2-96*. Управління якістю та елементи системи якості. — Ч. 1. Настанови щодо послуг.
23. *ДСТУ 2926-94*. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Основні положення.
24. *ДСТУ 2927-94*. Системи якості. Комплекси керування якістю системи технологій. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.
25. *ДСТУ 3230-95*. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
26. *ДСТУ 3419-96*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.
27. *ДСТУ 3410-96*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
28. *ДСТУ 3420-96*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
29. *ДСТУ 3498-96*. Система сертифікації УкрСЕПРО. Бланки документів. Форма та опис.
30. *ДСТУ 3514-97*. Статистичні методи контролю та регулювання якості. Терміни та визначення.

Основна

31. *Кириченко Л. С., Мережко Н. В.* Основи стандартизації, метрології та управління якістю. — К.: КНТЕУ, 2001.
32. *Огвоздин В. Ю.* Управление качеством. — М.: Дело и сервис, 2002.
33. *Окрепилов В. В.* Управление качеством. — СПб.: Наука, 2000.
34. *Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.* Управление качеством. — М.: ИНФРА-М, 2002.
35. *Фомичев С. К., Старостин А. А., Скрябина Н. И.* Основы управления качеством. — К.: МАУП, 2000.

Додаткова

36. *Адлер Ю.* Вісім принципів, які змінюють світ // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 47–54.
37. *Весан В. Г., Сиськов В. И., Дубицкий Л. Г. и др.* Интеграция производства и управления качеством продукции. — М.: Изд-во стандартов, 1995.

38. *Внуков Ю., Дорошенко Ю., Дубровин В.* Стандартизація у сфері управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 24–27.
39. *Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. И., Зорин Ю. В.* Всеобщее управление качеством. — М.: Горячая линия, 2001.
40. *Грищенко Ф. Ю.* Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 44–46.
41. *Койфман Ю. І., Герус О. В., Кисельова Т. М.* Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: Довідник. — К.; Л.: Леонорм, 1995.
42. *Леонов И. Г., Аристов О. В.* Управление качеством продукции. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
43. *Лифшиц И. М.* Основы стандартизации, метрологии и управления качеством товаров. — М., 1994.
44. *Минин Б. А.* Уровень качества. Социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя. — М.: Стандарты, 1989.
45. *Мухаровський М.* Система безпеки харчових продуктів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2002. — № 4 — С. 55–57.
46. *Одноколов О., Тетера В.* Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2 — С. 14–17.
47. *Розова Н. К.* Управление качеством. — СПб., 2002.
48. *Саранча Г. А.* Метрологія, стандартизація та управління якістю. — К.: Либідь, 1993.
49. *Семь инструментов качества в японской экономике.* — М.: Изд-во стандартов, 1990.
50. *Стандарты ISO 9000 у запитаннях та відповідях* // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4 — С. 39–43.
51. *Шатовал М. І.* Основы стандартизации, управления качеством и сертификации: Підручник. — К., 2000.
52. *Швандер В. А. и др.* Стандартизація и управление качеством продукции. — М.: ЮНИТИ, 2001.
53. *Якубовський В.* Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 р.: основа, структура і практика застосування // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2000. — № 2–4.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Тематичний план дисципліни “Управління якістю”	5
Зміст дисципліни “Управління якістю”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	12
Варіанти контрольних робіт	13
Питання для самоконтролю	14
Список літератури	17



Зам. № ВКЦ-2523

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП