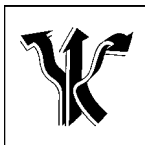


МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

з дисципліни

**“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”
(для спеціалістів)**

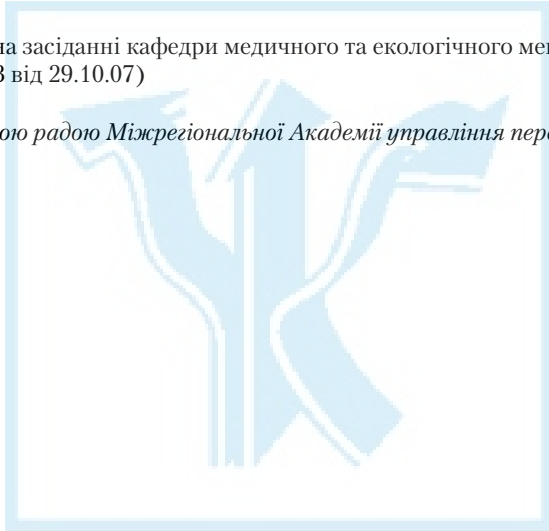
МАУП

Київ 2008

Підготовлено доцентом кафедри медичного та екологічного менеджменту
Н. Г. Салухіною

Затверджено на засіданні кафедри медичного та екологічного менеджменту
(протокол № 3 від 29.10.07)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



МАУП

Салухіна Н. Г. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Управління якістю” (для спеціалістів). – К.: МАУП, 2008. – 26 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план, вказівки до виконання самостійної роботи студентів, зміст самостійної роботи “Управління якістю”, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2008

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота студентів є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчатися, сприяє активізації засвоєння студентом знань. Це основний засіб опанування навчального матеріалу в позааудиторний час.

Мета самостійної роботи студентів – сприяти засвоєнню у повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Мета вивчення дисципліни – формування у студентів системи 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).

Основними завданнями курсу є:

- 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 та впровадження систем якості товарів;
- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;
- правила розробки 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 у галузі управління якістю, знайомляться 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.

Міжпредметні зв'язки: викладається після загальноосвітньої та правової підготовки.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	Змістовий модуль I. 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 товарів
5	Міжнародний досвід управління якістю товарів
6	Базова концепція загального управління якістю (TQM)
	Змістовий модуль II. Системи управління якістю та їх методологічні основи
7	Системний підхід до проблеми управління якістю
8	Система якості товарів у стандартах ISO серії 9000
9	Загальний підхід та методи роботи з якості
10	Статистичні методи управління якістю
	Змістовий модуль III. Спеціальні питання управління якістю
11	Економічні проблеми управління якістю
12	Сертифікація систем якості
Разом годин: 108	

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

I. Сучасний світовий ринок характеризується загостренням конкуренції та підвищенням вимог до якості продукції та послуг. В умовах сьогодення досягти стійкого успіху можуть лише ті підприємства, які опановують найкращий досвід управління якістю. Тому, неабияке значення набуває проблема підготовки спеціалістів з якості, що пов'язуватиме всі ступені навчання в єдиний безперервний процес.

Метою такої системи може бути створення програми безперервної освіти в галузі якості, задоволення і формування соціальної потреби суспільства і кожної окремої людини в якісній праці, якісних продуктах, послугах і перебування в середовищі, або забезпечення якості життя загалом.

Методичні рекомендації призначені для надання студентам допомоги під час самостійного засвоєння матеріалу однієї з тем курсу; у разі пропущення студентом заняття, чи теми, визначеної викладачем для самостійного вивчення.

Прослухавши лекції, на яких розглядаються базові та проблемні положення, студенти мають ознайомитися з питаннями до кожної теми відповідно до програми курсу, науково-методичної літератури та основної і допоміжної літератури, законодавчих актів, чинних стандартів та гармонізованих з міжнародними стандартами ІСО серії 9000, періодичними виданнями, в яких висвітлюються питання науки і практики управління якістю товарів. Це має особливе значення, оскільки в лекціях висвітлюються лише основні теоретичні положення, найбільш актуальні проблеми, тоді як значна частка другорядних, менш складних проблем залишається для самостійного опрацювання.

Самостійна робота студентів з курсу “Управління якістю” включає такі форми:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- поглиблене вивчення окремих тем і питань курсу на підставі навчальної та рекомендованої літератури, законодавчих актів, нормативних документів;
- підготовка рефератів;
- підготовка індивідуальних творчих завдань;
- консультації з викладачем;
- підготовка до іспиту.

Тематичним планом передбачено вивчення на аудиторних заняттях практично всіх тем курсу.

Контроль знань самостійної роботи студентів включає такі напрями:

під час аудиторних (семінарських та практичних) занять:

- контрольні роботи;
- вирішення ситуаційних завдань;

- усне опитування;
 - комп'ютерне тестування;
- завдяки самостійним заняттям:*
- захист рефератів;
 - тестування з теми, що вивчалася самостійно;
 - захист індивідуальних завдань.

II. За кожною з тем курсу “Управління якістю” студент повинен виконати наступні завдання.

ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з дисципліни **“УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ”**

Змістовий модуль I. Основні аспекти проблеми управління якістю

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Питання і завдання для обговорення

1. Які сторони суспільства охоплює проблема якості? Схарактеризуйте їх.
2. Приведіть класифікацію факторів, що впливають на якість.
3. Назвіть основні інструменти забезпечення якості.
4. Назвіть ключові принципи системного управління якістю.
5. Що ви знаєте про національні премії з якості?
6. Які школи управління якістю вважаються провідними в усьому світі?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Пріоритетні напрями управління якістю в Україні.
 - 1.2. Проблема якості продукції, послуг та робіт на сучасному етапі.
 - 1.3. Значення та сутність управління якістю.
 - 1.4. Фактори, що забезпечують якість.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо сучасного стану проблеми якості у світі та в Україні за останні 3 роки.

Методичні вказівки до підготовки відповідей на питання

Ознайомитися з метою та структурою курсу “Управління якістю”, визначити взаємозв’язок з іншими курсами, встановити необхідність курсу для підготовки фахівців напрямом “Економіка і підприємництво”.

З’ясувати, які інструменти забезпечення якості використовують в Україні на сучасному етапі. Узагальнити стан системи стандартизації та сертифікації в Україні; основний зміст її реформування.

Окреслити проблему якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Визначити взаємозв’язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни.

Пов’язати якість з розвитком науково-технічного та соціального прогресу. Схарактеризувати підвищення якості із соціальної, технічної і економічної точок зору. Звернути увагу на економічні, управлінські, технічні аспекти підвищення якості. Визначити роль стандартизації та метрології у забезпеченні та підвищенні якості товарів, послуг, робіт.

Визначити фактори, що впливають на якість (об’єктивні та суб’єктивні, що безпосередньо впливають на якість та ті, що стимулюють якість). Проаналізувати, як вдосконалення якості впливає на зовнішньоекономічні зв’язки.

Література [1; 2; 4; 10; 13; 17]

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Теми рефератів

1. Управління якістю як метод та вид діяльності оперативного характеру.
2. Якість як сукупність характеристик.
3. Фактори, що впливають на якість.
4. Роль людського фактора у розв’язанні проблеми якості.

Питання і завдання для обговорення

1. Чому проблема якості є фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки?
2. Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача?

3. Як у кваліметрії отримують кількісні оцінки якісних характеристик товару?
4. Назвіть складові TQM.
5. Дайте визначення термінам: “рівень якості продукції”, “продукція”, “властивість продукції”, “брак”, “суб’єкт управління”, “об’єкт управління”.
6. Чим відрізняються терміни: “процес”, “діяльність”, “робота” від термінів: “продукція” і “послуга”?

Завдання для самостійної роботи

Скласти конспект за схемою:

1. Термінологія в галузі управління якістю.
2. Якість як сукупність характеристик.
3. Якість як об’єкт управління.
4. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів та ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.

Методичні вказівки до підготовки відповідей на питання та конспектів

Вивчити термінологію в галузі управління якістю та систем управління якістю, поняття та категорії в галузі управління якістю (рівень якості продукції, базові значення, результат діяльності чи процесів, об’єкт управління, елементи петлі якості). Визначити основні категорії в теорії управління.

Ознайомитися з управлінням якістю товарів як методом та видом діяльності оперативного характеру, що спрямована на виконання вимог до їх якості. Схарактеризувати якість як сукупність характеристик об’єкта щодо його здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби. Збудувати понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Розглянути, що означають поняття: “підвищення якості”, “проблема якості”, “якість роботи”, “кваліметрія”.

Ознайомитися з побудовою піраміди якості. Окреслити, які існують існуючі у світі концепції управління якістю. Розглянути систему якості, як сукупність організаційної структури, методів, процесів, що необхідні для здійснення управління якістю.

Література [1; 3; 16; 19; 22; 27]

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Теми рефератів

1. Історія створення гуртків якості.
2. Перспективи їх створення на сучасних підприємствах.
3. Сучасні системи мотивації персоналу і якості продукції.

Питання і завдання для обговорення

1. Назвіть види контролю якості.
2. Які задачі вирішуються за допомогою гуртків якості?
3. Які принципи організації їх роботи?
4. Що таке самоконтроль?
5. Які етапи його провадження?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Основні підходи до управління якістю на підприємстві.
 - 1.2. Роль керівництва в реалізації програм загального управління якістю товарів.
 - 1.3. Роль персоналу підприємства в управлінні якістю товарів.
 - 1.4. Гуртки якості, їх сутність та призначення.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо сучасного стану управління якістю товарів на підприємствах України.

Методичні вказівки до підготовки рефератів та відповідей на питання

Ознайомитися із сучасними підходами до управління якістю товарів на підприємстві. Визначити основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва поліпшення діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців та робітників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Схарактеризувати діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу поліпшення діяльності та систем якості товарів. Визначити політику сфери якості та основні її принципи діяльності. З'ясувати формування стратегії і тактики.

Окреслити дії та заходи керівництва з удосконалення діяльності: організація керівного складу та адміністративної групи для поліпшення діяльності, робота ради для поліпшення діяльності, надання оцінки вимогам і досягнутим результатам, агітації та навчання робітників підприємств. Визначити об'єкти, ресурси та методи керівництва.

З'ясувати участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Ознайомитися з методами самоатестації. Визначити роль колективної участі у вдосконаленні діяльності, сутність гуртків якості. Визначити сучасні системи мотивації персоналу в процесі вдосконалення діяльності.

Література [1–4; 23; 28]

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю товарів

Питання і завдання для обговорення

1. Дати визначення термінів: “контроль”, “технічний контроль” та “контроль якості”.
2. Які існують види контролю якості?
3. Які існують види оцінки якості продукції?
4. Назвіть відомі вітчизняні системи управління якістю.
5. В якій послідовності здійснюється оцінка рівня якості продукції?
6. Як оцінюється технічний рівень товарів?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Історія розвитку вітчизняного управління якістю.
 - 1.2. Розробка методів оцінки якості.
 - 1.3. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо вітчизняного досвіду управління якістю та його вдосконалення.
3. Контрольна робота — підготуватися до письмової відповіді на питання, визначені викладачем:
 - 3.1. Різні підходи до контролю виробництва, що історично сформувалися.

- 3.2. Розробка системного підходу до управління якістю на окремих вітчизняних підприємствах.
- 3.3. Вітчизняний досвід комплексного управління якістю.
- 3.4. Етапи оцінки технічного рівня продукції.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися із зародженням елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації.

Простежити послідовність розвитку управління якістю товарів у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю товарів. Ознайомитись із видами оцінки якості; з розробкою методів оцінки якості; з впровадженням системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Визначити фактори, що впливають на якість.

З'ясувати поняття та сутність контролю якості товарів. Ознайомитися з поняттям “технічний контроль якості товарів”. Вивчити класифікацію та характеристику видів технічного контролю.

Визначити сутність розвитку систем управління якістю: системи бездефектного виготовлення продукції (БВП); системи “Якість, надійність, ресурс з першого виробу” (КАНАРСПИ); системи бездефектної праці (СБП); системи наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексної системи управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексної системи управління якістю продукції і ефективного використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексної системи підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Встановити досягнення та недоліки цих систем якості.

Література [1–5; 9–11; 16]

Тема 5. Міжнародний досвід управління якістю товарів

Питання і завдання для обговорення

1. Які характерні особливості американського досвіду в галузі управління якістю?
2. Що повчального є у досвіді управління якістю товарів, накопиченому в США, Японії?
3. У чому полягають відмінні особливості японського підходу до управління якістю товарів?

4. Назвіть відмінності європейського підходу до розв'язання проблем якості товарів.
5. Схарактеризуйте “сім інструментів” якості.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Послідовність розвитку управління якістю товарів.
 - 1.2. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю у світі.
 - 1.3. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо міжнародного досвіду управління якістю продукції та його вдосконалення.
3. Індивідуальне завдання – написати реферат за визначеною викладачем темою:
 - 3.1. Досвід управління якістю у США.
 - 3.2. Досвід управління якістю в Японії.
 - 3.3. Європейський досвід управління якістю.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Простежити послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю товарів у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Схарактеризувати кожний етап управління якістю товарів, послуг, робіт та їх удосконалення.

Встановити принципи нормування технічних вимог до якості продукції та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Визначити взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості продукції: стандартизація, метрологія, сертифікація.

Порівняти і проаналізувати досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західної Європи, країнах Азії та Африки. Дати порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу, країн СНД та України.

Література [1; 3–5; 8; 10; 12; 18; 21]

Тема 6. Базова концепція загального управління якістю (TQM)

Питання і завдання для обговорення

1. Філософія Демінга.
2. Що повчального є у досвіді управління якістю, накопиченому в США, Японії, Західній Європі, Китаї?
3. З чим пов'язане вирівнювання рівнів якості продукції, що випускається у цих регіонах?
4. Що таке загальне управління якістю?
5. Дайте пояснення термінам та визначенням, що стосуються цього поняття.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Загальна характеристика та основні елементи TQM.
 - 1.2. Промислова логіка загального управління якістю.
 - 1.3. Управління людськими ресурсами в умовах TQM.
 - 1.4. Взаємозв'язок TQM із системами якості.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо промислової логіки TQM.
3. Індивідуальне завдання — схематично відобразити відповіді на такі запитання:
 - 3.1. Яка послідовність етапів впровадження принципів і підходів TQM?
 - 3.2. Історія розвитку TQM у різних країнах.
 - 3.3. Проблеми загального управління якістю.
 - 3.4. Національні премії з якості та критерії їх присудження.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися з історією розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великій Британії, Німеччині та ін. Встановити основні складові та принципи TQM. Визначити взаємозв'язок систем якості згідно з ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Схарактеризувати методи та засоби, що необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Встановити шляхи вдосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, ви-

користання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Звернути увагу на взаємозв'язок загального управління якістю TQM із системами управління якістю.

Схарактеризувати принципи оцінки систем якості фірм, підприємств, організацій. Визначити роль критеріїв оцінки роботи підприємства (результатів, процесів, систем якості) з точки зору процесу оцінки товарів.

Ознайомитися з національними преміями з якості та їх критеріями: премією Демінга в Японії, національною премією з якості США ім. Малькольна Болдріджа, Європейською премією з якості, премією уряду Російської федерації в галузі якості, премією в галузі якості в Україні. Схарактеризувати застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Ознайомитися з технологією самооцінки.

Вивчити досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: в промисловості, державних структурах, обігу, бізнесі, сфері обслуговування.

Встановити шляхи реалізації методів тотального управління якістю в Україні.

Література [1; 3; 5; 7–10; 17]

Змістовий модуль II. Системи управління якістю та їх методологічні основи

Тема 7. Системний підхід до проблеми управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Схарактеризуйте принципи створення систем управління якістю.
2. Визначте елементи системи управління якістю.
3. У чому полягає сутність системного підходу до управління якістю?
4. Які особливості розробки і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань?
5. У чому полягає сутність моделей управління якістю?
6. Послідовність методу Джурана.
7. Планування і управління потужностями в системах “саме вчасно”.

8. Принцип моделі Етінгера-Стінга.
9. Сутність принципу Фейгенбаума.
10. Сутність принципів виробничого регулювання якості.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Системний підхід до проблеми управління якістю.
 - 1.2. Моделі систем управління якістю. Механізм управління якістю продукції.
 - 1.3. Принципи та функції системи управління якістю.
 - 1.4. Технічне проектування якості.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо сучасних моделей управління якістю та їх вдосконалення.
3. Підготуватися до тестування на основі опорного конспекту, зазначеної літератури та знати відповіді на питання для самоперевірки з даної теми.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Насамперед встановити шляхи підвищення якості. Вивчити фактори, що впливають на якість. Перелічити етапи забезпечення якості, а саме: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруху, якість використання.

Схарактеризувати принципи створення систем управління якістю. Визначити елементи системи управління якістю. Ознайомитися з класифікацією заходів, що впливають на якість, та охарактеризувати їх. Визначити в чому полягає єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості товарів, послуг, робіт.

Визначити сутність системного підходу до управління якістю; особливості розробки і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Ознайомитися з моделями систем управління якістю (модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Стінга, модель Джурана). Встановити способи вдосконалення систем управління якістю.

Література [1; 2; 10–12; 14; 18; 19; 22; 25]

Тема 8. Система якості товарів у стандартах ISO серії 9000

Питання і завдання для обговорення

1. З яких розділів складається стандарт ISO 9001:2000?
2. Спробуйте проаналізувати вимоги міжнародного стандарту ISO 9001:2000.
3. Як ви розумієте вираз “підхід з позицій процесу до менеджменту якості”?
4. Поясніть, що потрібно організації для створення системи менеджменту якості.
5. Що означає термін “документовані методики”?
6. Які вимоги викладені в розділі “Управління документацією”?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Основні принципи системи управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
 - 1.2. Сутність процесного підходу.
 - 1.3. Базові принципи управління якістю, що формують основу міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000.
 - 1.4. Управління документацією.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000.
3. Індивідуальне завдання — зобразити схематично (подібно до того, як подано матеріал в опорному конспекті) відповіді на такі запитання:
 - 3.1. Історія розвитку міжнародних стандартів ISO серії 9000.
 - 3.2. Деякі проблеми підготовки підприємств і організацій до сертифікації систем якості товарів на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9001.
 - 3.3. Вісім принципів успішного бізнесу — основа міжнародних стандартів ISO серії 9000:2000.
 - 3.4. Міжнародні стандарти ISO серії 9000:2000 — процвітання на основі бізнесу завдяки якості.
 - 3.5. Системний підхід до управління якістю — фундамент перспективного розвитку підприємства.
 - 3.6. Місце України у світовій та європейській якості.
 - 3.7. Міжнародні стандарти ISO серії 9000 версії 2000 року: основа, структура і практика застосування.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися зі стандартами ISO серії 9000: ДСТУ ISO 9000-2000, ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001. Схарактеризувати особливості міжнародних стандартів ISO серії 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції (пеглі якості), орієнтація на споживача. Визначити роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Ознайомитися з організаційною структурою і документацією системи якості.

З'ясувати організацію робіт з упровадження стандартів ISO серії 9000. Визначити порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 та перевірку системи якості. Прояснити необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості товарів, послуг, робіт.

Надати аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2000. Ознайомитися із системою менеджменту якості. Визначити сутність відповідальності керівництва. Схарактеризувати способи вдосконалення системи управління якістю відповідно до рекомендацій ISO 9004. Окреслити шляхи реалізації моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001, 9004.

З'ясувати значення самосертифікації в процесі оцінювання функціонування системи якості продукції.

Схарактеризувати роботу з гармонізації вітчизняних стандартів на системи якості з міжнародними.

Література [1; 2; 5; 10; 11; 16–18; 21]

Тема 9. Загальний підхід та методи роботи з якості

Питання і завдання для обговорення

1. Розкажіть про структуру і напрям діяльності служби якості на крупному промисловому підприємстві.
2. Які існують види оцінки якості продукції?
3. У чому полягає різниця між контролем якості, оцінкою якості і підтвердженням якості продукції?

4. Дайте характеристику найпоширенішим методам роботи з якості.
5. Мета та завдання кваліметрії?
6. Характеристика методів, які використовуються у кваліметрії для вимірювання якості.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Розвиток підходів до роботи з якості.
 - 1.2. Методи забезпечення якості.
 - 1.3. Кваліметричний метод вимірювання якості продукції.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо загального підходу (західного та східного) до оцінки якості.
3. Контрольна робота — підготуватися до письмової відповіді на визначені викладачем питання:
 - 3.1. Розробка вітчизняних методів оцінки якості продукції.
 - 3.2. Етапи розвитку методів управління якістю у світі.
 - 3.3. Історія розвитку контролю якості.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Насамперед проаналізувати розвиток підходів щодо поліпшення з якості. Визначити особливості Європейського підходу до розв'язання проблеми якості; звернути увагу на законодавчу основу, гармонізацію національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт по системах якості та сертифікації. Порівняти західний (США, Європа) та східний (Японія) підходи до питання якості.

Визначити загальні підходи поліпшення з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів якості.

З'ясувати методи забезпечення якості: розробка, виготовлення, випробування, експлуатація, планування та відпрацювання експерименту, забезпечення надійності, аналіз відмов, аналіз проектів.

Ознайомитися з методами стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороди працівників, рекламною діяльністю, проведенням кампаній з якості в окремих країнах та на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо.

Визначити сутність кваліметричного методу вимірювання якості товарів.

Література [2; 10; 17; 18]

Тема 10. Статистичні методи управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Які існують сфери використання статистичних методів в управлінні якістю?
2. Що таке інструменти якості?
3. За яким принципом будуються основні графіки і діаграми, що використовуються для виявлення і аналізу проблем якості?
4. Поясніть метод “мозкового штурму”.
5. Як ви розумієте поняття “бенчмаркінгу”?
6. Схарактеризуйте принцип побудови причинно-наслідкової діаграми.
7. Як ви розумієте необхідність використання діаграми спорідненості в системах статистичного управління?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Сутність статистичних методів управління якістю.
 - 1.2. Статистичний ряд. Діаграма Парето. Діаграма Ісікави. Контрольні карти Шугарта.
 - 1.3. Система статистичного управління процесом.
 - 1.4. Впровадження статистичних методів управління якістю товарів: основні етапи, способи впровадження, оцінка економічної ефективності.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо загального підходу (західного та східного) до оцінки якості.
3. Індивідуальне завдання — схематично зобразити (подібно до того, як подано матеріал в опорному конспекті) відповіді на такі запитання:
 - 3.1. Сім традиційних методів, пов'язаних з якістю продукції.
 - 3.2. Побудова основних графіків і діаграм, що використовують для виявлення та аналізу проблем якості.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Визначити сутність статистичних методів управління якістю. Роль та місце статистичних методів в управлінні якістю. Роль стандартизації статистичних методів управління якістю.

Схарактеризувати традиційні статистичні методи — “інструментів” якості. З’ясувати, у чому сутність: “мозкової атаки”; контрольного листка (таблиці перевірок); часового ряду (лінійний ряд); діаграми Парето; причинно-наслідкової діаграми (діаграма Ісікави); гістограми; діаграми розсіювання (розкидання); контрольних карт. Ознайомитися з видами контрольних карт: для якісних ознак та для кількісних ознак; зі статистичними методами в процесі проектування продукції; методом Тягучі. Звернути увагу на шестиступеневий процесно-орієнтовний цикл забезпечення якості та на відповідні методи.

Література [1; 3; 4; 10; 13; 17; 18]

Змістовий модуль III. Спеціальні питання управління якістю

Тема 11. Економічні проблеми управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Випуск якої продукції забезпечує успішну діяльність підприємства?
2. Які рекомендації можна надати організаціям з питань, пов’язаних з економічним ефектом, витратами, ризиками?
3. Розкажіть про чотири категорії витрат на якість, запропоновані Джураном.
4. Як пояснити взаємозв’язок витрат на якість за Джураном?
5. Вдосконалення якості завдяки проведенню аналізу витрат на якість.
6. Методологія управління затратами на якість.
7. Аналіз структури затрат на якість підприємств виробників.
8. Основні підходи до управління фінансовою діяльністю в галузі якості.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Вплив якості на прибуток.
 - 1.2. Витрати на якість.
 - 1.3. Управління економікою якості.
 - 1.4. Управління витратами на якість.

2. Скласти дайджест журнальних статей щодо економічної ефективності підвищення якості.
3. Підготуватися до тестування за опорним конспектом, зазначеною літературою та знати відповіді на питання для самоперевірки з даної теми.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

З'ясувати, які витрати пов'язані з виробництвом та управлінням цим виробництвом. Визначити, з випуском якої продукції діяльність організації стає успішною.

Схарактеризувати вплив якості товарів на прибуток та збиток підприємства; формування витрат та вартості продукції. Ознайомитися з рекомендаціями організаціям у питаннях, пов'язаних з досягненням економічного ефекту.

З'ясувати, які чотири категорії витрат пропонує Джуран. Який аналіз витрат на якість може мати підприємство?

Схарактеризувати підходи до управління витрат на якість; управління вартістю низької якості; управління затратами на процеси.

Ознайомитися з основними підходами до управління фінансовою діяльністю в галузі якості. Структура затрат на якість. Простежити зміну рівня затрат на якість до і після побудови системи якості за даними асоціації Сендхольма.

Література [3; 4; 6; 8; 16]

Тема 12. Сертифікація систем якості

Питання і завдання для обговорення

1. З якою метою проводять сертифікацію систем якості виробництва?
2. Що є об'єктами оцінок під час сертифікації систем якості?
3. Яка загальна схема сертифікації систем якості?
4. Які мета та засоби попередньої оцінки системи якості?
5. Назвіть функції аудитора під час оцінки системи якості.
6. Який зміст програми остаточної перевірки систем якості?
7. Роль заключної наради з керівництвом підприємства при сертифікації системи якості.

8. Які висновки можуть бути зроблені про відповідність системи якості нормативній документації?
9. Що є результатом сертифікації системи якості?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект-схему з таких питань:
 - 1.1. Сертифікація систем забезпечення якості.
 - 1.2. Регіональні та міжнародні організації із сертифікації систем якості: EQNET, БЮРО ВЕРІТАС, Регістр Ллойд, Тюф-СЕРТ, Міжнародний форум з акредитації (IAF).
 - 1.3. Практика сертифікації систем якості в Україні.
2. Користуючись рекомендованою літературою, ознайомитись із відмінними особливостями екознаків, які використовуються за кордоном, та заповнити таблицю.

Таблиця

Характеристика діяльності регіональних та міжнародних організацій із сертифікації систем якості

№ пор.	Назва організації	Які країни (організації) об'єднує	Напрями діяльності
1	EQNET		
2	Бюро ВЕРІТАС		
3	IAF		
4	Тюф-СЕРТ		
5	Регістр Ллойд		

3. Скласти дайджест журнальних статей щодо застосування вимог міжнародної сертифікації й розвитку сертифікації в Україні за останні 3 роки.
4. Індивідуальне завдання — написати дайджест за визначеною викладачем темою:
 - 1) стандарти ISO серії 14000, їх зміст;
 - 2) розвиток екологічної сертифікації;
 - 3) види екологічного маркування, використовувани за кордоном;
 - 4) регіональні та міжнародні організації із сертифікації систем якості:
 - EQNET;

- БЮРО ВЕРІТАС;
- Регістр Ллойд;
- Тюф-СЕРТ;
- Міжнародний форум з акредитації (IAF).

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Сертифікація систем якості – шлях на світовий ринок. З'ясувати сутність та зміст процесного підходу, який покладено в основу стандарту ДСТУ ISO 9000-2000. Ознайомитися із ключовими завданнями та обов'язками у сфері якості, принципами оцінювання систем якості. Вивчити три моделі забезпечення якості. Проаналізувати практику сертифікації систем якості в Україні.

Вивчити досвід сертифікації систем якості за кордоном. Ознайомитися із метою та основними принципами політики ЄС у галузі якості, змістом Європейської програми якості (EQP). Розглянути основні напрями діяльності регіональних та міжнародних організацій із сертифікації систем якості: EQNET, Бюро ВЕРІТАС, Регістр Ллойда, Тюф-СЕРТ, Міжнародний форум з акредитації (IAF) та вітчизняних організацій УкрСЕРО і “ПРИРОСТ”.

Література [16; 25]

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Нормативні документи

1. ISO 9000:2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
2. ISO 9001:2001. Системи управління якістю. Вимоги.
3. ISO 9004:2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
4. *Директива* Ради 93/43 ЄЕС від 14 червня 1993 р. Про гігієну продуктів харчування.

Основна

5. *Кириченко Л. С., Мережко Н. В.* Основи стандартизації, метрології та управління якістю. – К.: КНТЕУ, 2001.
6. *Огвоздин В. Ю.* Управление качеством. – М.: Дело и сервис, 2002.

7. *Окрепилов В. В.* Управление качеством. — СПб.: Наука, 2000.
8. *Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.* Управление качеством. — М.: ИНФРА-М, 2002.
9. *Фомичев С. К., Старостин А. А., Скрябина Н. И.* Основы управления качеством. — К.: МАУП, 2000.

Додаткова

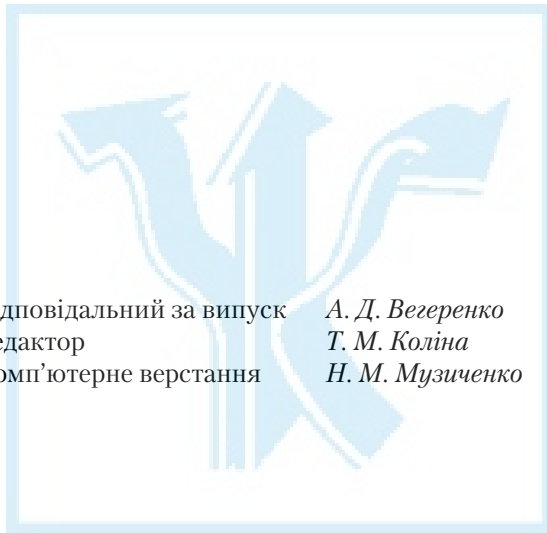
10. *Про захист прав споживачів:* Закон України // Уряд. кур'єр. — 1994. — 27 січ.
11. *Про стандартизацію:* Закон України // Відомості Верховної Ради. — 2001. — № 31. — Ст. 145.
12. *Адлер Ю.* Вісім принципів, які змінюють світ // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 47–54.
13. *Внуков Ю., Дорошенко Ю., Дубровін В.* Стандартизація у сфері управління якістю // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 24–27.
14. *Глудкин О. П., Горбунгов Н. М., Гуров А. И. и др.* Всеобщее управление качеством. — М.: Горячая линия. — Телеком, 2001.
15. *Грищенко Ф.* Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ISO 9000 // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 44–46.
16. *Койфман Ю. І., Герус О. В., Кисельова Т. М.* Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості: Довідник. — К.; Львів: Леонорм, 1995.
17. *Леонов И. Г., Аристов О. В.* Управление качеством продукции. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
18. *Минин Б. А.* Уровень качества. Социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя. — М.: Стандарты, 1989.
19. *Мухаровський М.* Система безпеки харчових продуктів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 55–57.
20. *Одноколов О., Тетера В.* Засади прийняття та впровадження міжнародних стандартів в Україні // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 2. — С. 14–17.
21. *Розова Н. К.* Управление качеством. — СПб.: Питер, 2002.
22. *Семь инструментов качества в японской экономике.* — М.: Изд-во стандартов, 1990.

23. *Стандарти ISO 9000 у запитаннях та відповідях* // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2001. — № 4. — С. 39–43.
24. *Федюкин В. К., Дурнев В. Д., Лебедев В. Г.* Методы оценки и управления качеством промышленной продукции. — М., 2001.
25. *Якубовський В.* Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року: основа, структура і практика застосування // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2000. — № 2–4.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Управління якістю”	4
Вказівки до виконання самостійної роботи.....	5
Зміст самостійної роботи з дисципліни “Управління якістю”.....	6
Список літератури	23



Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *Т. М. Коліна*
Комп'ютерне верстання *Н. М. Музиченко*

МАУП

Зам. № ВКЦ-3585

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