

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

Методичні рекомендації для підготовки студента
до практичних (лабораторних) занять з дисципліни
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

для студентів 2 курсу

Освітньо-професійна програма: Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)
Галузь знань: 07 Управління та адміністрування
Спеціальність: 073 Менеджмент

Укладач: к.е.н., доц.. Бабич Р.Б.

(науковий ступінь, вчене звання, П.І.Б. викладача)

Розглянуто та схвалено

на засіданні кафедри менеджменту ЗЕДП

Протокол № _____ від «___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____ Кириленко О.М.

Київ-2021

УДК 378.14: 658: 339.5 (076.5)
ББК У291.21Р
М 502

Укладачі: Бабич Р.Б.

Рецензент:

Затверджено на засіданні науково-методично-редакційної ради Факультету транспорту, менеджменту і логістики НАУ (протокол № ____, від « ____ » _____ 20__ р.)

Управління якістю.

Методичні рекомендації до практичних занять для студентів освітньо-професійної програми: 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»

У методичних рекомендаціях надаються загальні вказівки щодо виконання практичних завдань та задач з основних розділів дисципліни «Управління якістю» та методичні рекомендації до розв'язання типових задач. У пропонованому виданні розкривається поняття якості та управління якістю як на рівні галузевого, регіонального, так і національного економічного простору країни. Особлива увага приділена покращенню якості та механізму регулювання процесу управління.

Призначені для студентів денної та заочної форм навчання освітньо-професійної програми 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)».

Розраховано на студентів вищих навчальних закладів, що навчаються за програмою бакалаврів та магістрів при впровадженні модульно-рейтингових технологій у навчальний процес.

ВСТУП

Дисципліна «Управління якістю» викладається для студентів освітньо-професійної програми 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)».

Вона входить до блоку нормативних дисциплін, що відповідає державному стандарту підготовки фахівця.

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

Базою для розробки методичних рекомендацій є навчальна програма дисципліни «Управління якістю», що охоплює понятійний апарат у галузі якості, показники якості та методи їх визначення, розвиток управління якістю на вітчизняних підприємствах.

Особливістю викладання дисципліни «Управління якістю» є виконання практичних завдань та розв'язання типових та специфічних задач.

Необхідно розуміти, що підвищення якості товарів і послуг є одним з базових економічних і політичних завдань для успішного розвитку України в глобальному світі. На його розв'язання націлено сукупність таких заходів як стандартизація, державний нагляд за якістю, удосконалення системи розробки та впровадження у виробництво, організація всебічних випробувань продукції, а також її сертифікація.

Економічне та науково-технічне співробітництво між країнами характеризується сьогодні швидкими темпами зростання міжнародної торгівлі, підвищенням частки наукомісткої та високотехнологічної продукції в загальному обсязі товарообігу, прискореним впровадженням досягнень НТП у виробництво, підвищенням вимог споживачів до якості продукції.

Перед усіма підприємствами та організаціями в умовах ринкової економіки стоять схожі завдання: отримання максимального та довготермінового прибутку, стійкий розвиток, забезпечення переваги над конкурентами.

Курс «Управління якістю» охоплює широкий круг проблем і тому зв'язаний практично зі всіма дисциплінами, які викладають у вузах, оскільки його мета – не тільки вдосконалення споживчих характеристик продукції і послуг, але і поліпшення якості соціально-економічних і психологічних сторін життя людей, на що і орієнтовані всі предмети і науки.

Ситуаційні завдання та типові та специфічні задачі вирішуються на основі методик, розроблених викладачам і кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств НАУ. Окремі завдання та задачі об'єднані у межах модулів. Вивчення дисципліни передбачає виконання двох модулів та однієї контрольної роботи.

МОДУЛЬ № 1. «ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

У результаті засвоєння матеріалу першого навчального модуля «Основні теоретичні підходи щодо процесу управління якістю» студенти повинні: оволодіти теоретичними (базовими) знаннями з питань стандартизації та сертифікації систем якості; розуміти значення та етапи формування процесу управління якістю; знати елементи політики якості абстрактного підприємства; засвоїти понятійний ряд якості та системи номенклатури показників якості продукції; знати концепції управління якістю; вміти використовувати класичні та нові методи управління якістю; засвоїти вітчизняний та міжнародний досвід управління якістю.

Практичне заняття 1. Основні поняття та категорії управління якістю. Проблеми якості на сучасному етапі розвитку.

Мета заняття: закріпити знання щодо поняття якості та концепцій менеджменту якості, які використовуються в сучасній літературі і практиці, дати характеристику основних показників якості, охарактеризувати процес впровадження комплексного управління якістю на підприємствах.

Теоретична частина:

У міжнародному стандарті ISO 9000:2000 під якістю розуміється ступінь, у якому сукупність властивих характеристик виконує вимоги.

Під управлінням розуміється загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримання режиму діяльності, реалізує їх програми, досягнення цілі. Під управлінням якістю продукції (послуг) розуміють дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості. Механізм управління якістю - це сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю.

Об'єкти управління якістю продукції, послуг - це показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їх рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг. Суб'єкти управління якістю послуг - це органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених принципів та методів.

До функцій управління якістю продукції, послуг на підприємстві належать: - прогнозування та планування якості продукції та послуг; - оцінка й аналіз якості продукції та послуг; - контроль якості продукції та послуг; - стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї. Кожна з функцій являє собою поєднання споріднених або близьких за змістом завдань поліпшення якості продукції; завдання диференціюються за стадіями життєвого циклу продукції та рівнями управління, при цьому конкретизуються та відображаються їх особливості. Окремо взята функція

реалізується у відповідній функційній підсистемі системи управління якістю продукції.

Кількісна характеристика будь-яких властивостей і станів продукції називається параметром. Це більш загальне поняття, ніж показник якості. Це може бути ємність холодильника, швидкість автомобіля, розмір екрана по діагоналі телевізора та ін. Наприклад, параметром якості виробу може бути маса, а показником якості - конкретне значення, зазначене в нормативних документах. Параметри якості можуть мати кількісні вираження (літри, км/год., см) і якісні (колір, смак, запах).

Поняття комплексне управління якістю було введено А. Фейгенбаумом ще в 1957 році як ефективна система, що поєднує діяльність різних підрозділів організації, відповідальних за розробку параметрів якості, підтримання досягнутого рівня якості та його підвищення для забезпечення виробництва й експлуатації виробу на найбільш економічному рівні, при повному задоволенні вимог споживача.

Учений висунув концепцію загального контролю якості (Total Quality Control – TQC). У 1961 році він опублікував працю «Total Quality Control, Engineering and Management», у якій передбачався контроль не тільки виробництва, а й діяльності всіх підрозділів фірми. Контроль якості розглядався ним як втручання в усі фази промислового виробництва – від специфікацій замовників, через проектування, виробництво вузлів і деталей, складання, доставку виробу споживачеві для його повного задоволення.

Управління якістю здійснюється в рамках системи менеджменту якості. Система менеджменту якості (система якості) – це система менеджменту для керівництва й управління організацією стосовно якості.

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000:2000 «Основні положення і словник» менеджмент якості – це скоординована діяльність з керівництва й управління організацією стосовно якості.

Менеджмент якості включає розробку політики та цілей в області якості, планування якості, управління якістю, забезпечення й поліпшення якості.

Політика в області якості – загальні наміри й напрям діяльності організації в області якості, офіційно сформульовані керівництвом. Основи принципів менеджменту якості викладені в міжнародному стандарті ISO 9000:2000. Як правило, політика в області якості погоджується із загальною політикою організації і забезпечує основу для постановки цілей в області якості.

Цілі в області якості – цілі, які визначаються в організації або до яких прагнуть в області якості. Цілі в області якості звичайно встановлюються для відповідних функцій і рівнів організації.

Планування якості – частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей в області якості, яка визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу продукції та відповідні ресурси для досягнення цілей в області якості.

До основних факторів, що впливають на якість продукції, відносять:

- виробничі (сировина, матеріали, комплектуючі вироби, устаткування, інструменти, технології);
- людські (професійні навички і знання, організованість і дисциплінованість працівників);
- економічні (ефективні системи матеріального і морального стимулювання, визначення оптимальної собівартості).

На якість впливають різні фактори на всіх основних стадіях життєвого циклу продукції: при проектуванні, у процесі виробництва й експлуатації.

На проектно-конструкторському етапі основними факторами є: ретельне маркетингове дослідження передбачуваних виробів, глибока передпроектна розробка продукції, техніко-екологічне обґрунтування продукції та експлуатаційних характеристик, використання стандартизованих та уніфікованих деталей, вузлів, скорочення паливних і паливно-мастильних матеріалів на одиницю виробу та ін.

На виробничому етапі до основних факторів можна віднести: рівень технічного переозброєння і реконструкції підприємств, комплексну автоматизацію і механізацію процесів, стандартизацію та уніфікацію, ефективний вхідний контроль сировини й матеріалів та ін.

На стадії експлуатації вирішальними факторами будуть: суворе дотримання режимів використання, передбачених технічною документацією, максимальне завантаження з урахуванням номінальної потужності тощо.

Сучасні умови господарювання вимагають від кожного підприємства запровадження і дотримання належного (дійового) комплексного механізму управління якістю продукції. Визначальними елементами цього специфічного менеджменту, що справляють найбільш істотний вплив на процес постійного забезпечення виробництва і постачання на ринок конкурентоспроможної продукції, є: стандартизація і сертифікація виробів; внутрішніх систем якості; державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил і відповідальність за їх порушення; внутрішньовиробничий технічний контроль якості.

Під стандартизацією розуміють визначення і застосування єдиних правил з метою упорядкування діяльності у певній галузі.

Контроль на виході виробничої системи (підприємства і його підрозділів) має за основну мету попереджувати передачу бракованої продукції споживачу або на наступні технологічні фази (стадії) на тому ж підприємстві з впливаючими з цього наслідками. Окрім того, такий контроль уможливорює визначення ступеню виконання виробничих завдань економічних результатів виробництва.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань

1. Відповідно до стандарту ISO 9000 версії 2007 року під якістю продукції розуміється:

а) сукупність властивостей та характеристик, що надають їй спроможність задовольняти потреби (користувачів) установлені та передбачувані;

б) сукупність її властивостей, що зумовлюють спроможність задовольняти певну потребу відповідно до її призначення;

в) ступінь, до якого сукупність його власних характеристик задовольняє вимоги; г) сукупність характеристик продукції.

2. Складова частина менеджменту якості, зорієнтована на створення впевненості в тому, що вимоги щодо якості будуть виконані, - це:

а) планування якості; б) управління якістю; в) забезпечення якості; г) поліпшення якості.

3. Система менеджменту якості – це:

а) система, що дає можливість установлювати політику та цілі, а також можливості для досягнення цих цілей;

б) система, що спрямовує та контролює діяльність організації відносно якості;

в) система, що має власні правила, процедури проведення сертифікації відповідності та управління нею;

г) система, що забезпечує планування, облік та аналіз витрат на якість, а також розробку заходів щодо їх поліпшення.

4. Яка різниця між поняттям «управління якістю» та «менеджмент якості»? а) немає ніякої різниці;

б) «управління якістю» ширше, ніж «менеджмент якості»; в) «менеджмент якості» ширше, ніж «управління якістю»; г) правильна відповідь відсутня.

5. Відповідно до стандартів ISO 9000 весь життєвий цикл продукції охоплюється поняттям:

а) кола якості;

б) забезпечення якості; в) «петлі якості»;

г) розгортання функції якості.

6. Що є об'єктом стандартизації?

а) продукція, процес, послуга або їх складники

б) предмет, обладнання, правила

в) правила, діяльність, методи

г) продукція, методи, нормативні документи

7. Планування якості – це:

а) визначення виробничих процесів та ресурсів для досягнення якості продукції;

б) визначення характеристик якості нового виробу;

в) планування виробництва бездефектної продукції.

г) правильна відповідь відсутня.

8. На яких рівнях може здійснюватися стандартизація?

а) міжнародному, національному

б) міжнародному, регіональному, національному, локальному

в) міжнародному, на рівні організацій

г) обласному, державному

9. На якість впливають такі фактори, як:

а) рівень виробництва та сировина, матеріали і комплектуючі;

б) якість техніко-технологічних процесів та професійна майстерність працівників;

в) умови зберігання та соціальна й економічна доцільність та ефективність виробництва;

г) всі відповіді правильні.

10. Критерієм ефективного управління якістю продукції (послуг) є: а) відповідність внутрішнім нормативним документам підприємства; б) відповідність показників якості нормативам якості;

в) відповідність показників якості нормативам якості та вимогам користувачів;

г) відповідність показників якості нормативам якості, міжнародним, державним та галузевим стандартам, вимогам користувачів тощо.

11. Стандарт може стосуватися:

а) частини об'єкта

б) об'єкта в цілому, окремих його частин чи певних аспектів в) об'єкта в цілому

г) всі відповіді правильні.

12. Які розрізняють нормативні документи в залежності від об'єкта стандартизації?

а) стандарти

б) технічні умови, стандарти

в) стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови г) регламенти, постанови, кодекси

13. Які існують види стандартів?

а) основоположні, на продукцію, на процес

б) основоположні, на методи контролю, на продукцію, на послуги, на процес, на сумісність продукції, послуг чи систем, загальні технічні вимоги

в) основоположні, на процес, на методи вимірювань, на послуги

г) на методи аналізу, на процес, на послуги, на сумісність продукції

14. Причини, що визначають необхідність підвищення якості:

а) збільшення обсягів виробництва товарів і послуг, що надаються, і, як наслідок, можливе зростання вартості браку і рекламацій;

б) суттєве безперервне зростання особистих, виробничих і суспільних потреб; в) зростання прибутку компанії;

г) підвищення рівня якості життя.

15. Якість життя тим вище, чим ...

а) більше прибутку отримують підприємства країни; б) більше доходів отримує населення країни;

в) більше потреб та інтересів людини задовольняється; г) правильна відповідь відсутня.

16. Подає настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю

- а) ISO 9000;
- б) ISO 9001;
- в) ISO 9004;
- г) ISO 19011.

17. Система управління для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості

- а) система управління організацією; б) система управління якістю;
- в) система державного управління г) правильна відповідь відсутня.

18. Загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, що їх офіційно сформулювало найвище керівництво

- а) планування якості;
- б) контролювання якості; в) політика у сфері якості.
- г) правильна відповідь відсутня.

19. Складова частина управління якістю, зосереджена на виконванні вимог щодо

- а) контролювання якості; б) поліпшування якості;
- в) постійне поліпшування;
- г) результативність системи якості.

20. Складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги до якості

- а) контролювання якості; б) планування якості;
- в) постійне поліпшування;
- г) результативність системи якості.

Література [1-2,4, 6, 9, 23-24]

Практичне заняття 2. Міжнародний досвід управління якістю.

Мета заняття: закріпити знання історії розвитку якості в управлінській діяльності, особливості управління якістю в різних країнах.

Теоретична частина:

Історія якості набула розвитку одночасно з виникненням виробництва товарів і послуг. За виготовлення неякісної продукції в різних країнах передбачалася різна міра покарання, але всі вони зводилися до одного: за несумлінну роботу до винуватого застосовувалося суворе покарання.

Розвиток систем якості, їх роль і вплив на розвиток промислового та економічного потенціалу країни особливо наочно проявилось в Японії.

У 1946 році був створений Союз учених та інженерів, у якому була сформована група фахівців для проведення досліджень в області керування якістю. До неї увійшли представники технічної еліти: професори університетів, представники промислових кіл і державних службовців.

Її основною метою був пошук шляхів удосконалення японської промисловості, імпортування прогресивних технологій, експорт високоякісної продукції в інші країни.

Японський підхід полягав у тому, щоб у вивченні, розвитку і реалізації методів керування якістю на основі статистичних методів брали участь всі підрозділи і всі працівники компаній. Керування фірми мало ретельно розробляти цілі і завдання в області поліпшення якості на основі вивчення запитів споживачів, їхньої думки щодо продукції, яка випускається.

Концепції і методи керування якістю використовувалися для вирішення проблем виробничого процесу, для входного контролю матеріалів, проектування нової продукції, аналітичної роботи, вирішення проблем збуту, керування кадрами, трудових відносин та інших управлінських питань.

Після Другої світової війни промисловість США почала швидко розвиватися, особливо галузі, що виробляли товари широкого вжитку. Однак якість товарів була низькою. Як вважали американські фахівці, 20-25 % усіх поточних витрат типового американського підприємства витрачалися на виявлення й усунення дефектів продукції. З урахуванням витрат на заміну дефектних виробів у сфері споживання сумарні втрати через низьку якість досягали 30 % величини витрат виробництва. Багато фахівців США вважали низьку якість головним гальмом зростання продуктивності праці і конкурентоспроможності американської продукції. Підвищити рівень якості або опинитися в програші — іншої альтернативи для американської промисловості не було.

На початку 1980-х років у США управління якістю полягало в основному в плануванні якості. Однак плани підвищення якості продукції розроблялися без детального вивчення внутрішньовиробничих проблем, без обліку потреб фірми, що створювало додаткові проблеми. Для 1980-х років характерна масова кампанія з навчання кадрів на робочих місцях.

Прийняті в США заходи для постійного підвищення якості продукції позначилися на ліквідації розриву в рівні якості між Японією і США, що посилює конкурентну боротьбу на світовому ринку.

Роль і значення якості постійно зростає під впливом розвитку технологій виробництва і потреб людини. Підйом рівня культури та освіти з кожним днем робить споживачів все більш розбірливими і прискіпливими. У забезпеченні конкурентоспроможності вже в 80-ті роки ХХ ст. вимоги до якості стали визначальними. Понад 80% покупців купуючи продукцію на світовому ринку, тепер воліють ціною якість. Досвід показує: об'єктивно необхідно, щоб витрати на якість склали не менше 15-20% сукупних виробничих витрат.

У світовій індустрії давно йде боротьба за ринки збуту. Одним з основних напрямків підвищення якості продукції є проведення різних конкурсів і присудження премій міжнародного масштабу. Світові премії в області якості давно вийшли за рамки конкурсів. Тепер вони, перш за все, моделі вдосконалення бізнесу на основі повсюдного управління якістю -

Total Quality Management. До таких моделей з повною підставою можна віднести Європейську премію якості European Quality Award.

Організатором і засновником премії є Європейський фонд управління якістю (European Foundation for Quality Management, EFQM). Фонд є партнерством більш ніж 750 різних європейських організацій, кожна з яких прагне до підвищення ефективності і досягнення досконалості в бізнесі.

Завдання:

Ситуаційна задача.

У 70-х рр. при традиційному підході до управління діяльністю в корпорації «Ford» було прийняте таке визначення якості: «Якість – це відповідність всім необхідним технічним вимогам, які визначені в робочих кресленнях, технічних умовах й інших подібних документах».

Проте, при розвитку взаємин із споживачами і в першу чергу завдяки успіхам японських фірм, що поставили задоволення споживачів головною метою своїх стратегій розвитку, в кінці 80-х рр. корпорація «Ford» прийняла інше визначення якості: «Якість визначається покупцем; покупець хоче мати вироби і послуги, які в перебігу всього терміну їх служби задовольняють його або її потребам і очікуванням за ціною, відповідною цінністю». Які відбулися зміни у визначенні якості? Прокоментуйте їх.

Тести для контролю засвоєних знань

1. Яка основна мета Союзу учених та інженерів, у якому була сформована група фахівців для проведення досліджень в області керування якістю?

а) застосування сучасних методів керування якістю у виробництві засобів дальнього зв'язку і вживання заходів щодо підготовки кадрів для промисловості.

б) аналіз післявоєнної ситуації Японії та вживання військового командування у сфері менеджменту управління якістю;

в) пошук оптимального рівня життя японців та впровадження методів Демінга;

г) пошук шляхів удосконалення японської промисловості, імпортування прогресивних технологій, експорт високоякісної продукції в інші країни.

2. Кого було проголошено «патріархом» якості? а) Маршалла;

б) Ісікава; в) Демінга; г) Джурана.

3. У кого з фахівців з керування якістю Союзу учених та інженерів орієнтація була на замовника?

а) Джурана;

б) Ісікава;

в) Фейгенбаума;

г) правильна відповідь а, в.

4. В основному в чому полягало управління якістю в США на початку 1980-х років? а) у визначенні внутрішньовиробничих проблем;

б) в плануванні якості;

в) у визначенні технологій; г) правильна відповідь а, б, в.

5. На основі яких стандартів широко впроваджуються системи якості в європейському досвіді управління якістю?

а) на основі стандартів ISO серії 9000; б) на основі стандартів ІСО серії 5000; в) на основі стандартів ІСО серії 9000; г) на основі стандартів ІСО серії 5000.

6. Одна з кількох премій якості світового рівня, яка характеризується зразком взаємовигідного співробітництва організацій Європи під егідою Європейського фонду управління якістю?

а) Європейська премія якості;

б) Національна премія якості Малкольма Болдріджа; в) премія Демінга;

г) премія рівнів досконалості.

7. Що розуміються під «експертами премії»?

а) фізична або юридична особа, яка здійснює оплату грошима і є набувачем товару або послуги;

б) особа, що володіє спеціальними знаннями та навичками по преміях;

в) особа, що володіє спеціальними знаннями, яку залучають органи;

г) практикуючі менеджери або вчені з багатим досвідом досліджень і оцінки в області якості.

8. Які критерії включає група можливості за моделлю вдосконалення EFQM (Excellence Model)?

а) задоволення споживачів, задоволення працівників, вплив на суспільство, ключові результати діяльності;

б) лідерство, політика і стратегія, люди, партнерство і ресурси, процеси організацією; в) споживачів, задоволення працівників, партнерство і ресурси, процеси організацією; г) правильна відповідь а, б.

9. Які критерії включає група результати за моделлю вдосконалення EFQM (Excellence Model)?

а) задоволення споживачів, задоволення працівників, вплив на суспільство, ключові результати діяльності;

б) лідерство, політика і стратегія, люди, партнерство і ресурси, процеси організацією; в) споживачів, задоволення працівників, партнерство і ресурси, процеси організацією; г) правильна відповідь а, б.

10. Яка з основних премій є престижною нагородою за успішну розробку та застосування методів управління якістю в масштабах всієї компанії?

а) Європейська премія якості;

б) Національна премія якості Малкольма Болдріджа; в) премія Демінга;

г) премія рівнів досконалості.

Література [1-4, 6, 9-13, 16-18, 23-24,]

Практичне заняття 3. Вітчизняний досвід управління якістю

Мета заняття: закріпити знання історії розвитку якості в управлінській діяльності, вітчизняний досвід комплексного управління у сфері якості.

Теоретична частина:

Національна система стандартизації включає комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни.

Цілі стандартизації можна підрозділити на загальні і конкретні, що стосуються забезпечення відповідності. Загальні цілі впливають насамперед зі змісту поняття. Конкретизація загальних цілей для української стандартизації пов'язана з виконанням тих вимог стандартів, що є обов'язковими.

До них відносяться розробка норм, вимог, правил, що забезпечують: безпеку продукції, робіт, послуг для життя і здоров'я людей, навколишнього середовища і майна; сумісність і взаємозамінність виробів; якість продукції: робіт і послуг відповідно до рівня розвитку науково-технічного прогресу,

Конкретні цілі стандартизації відносяться до певної галузі діяльності, галузі виробництва товарів і послуг, того або іншого виду продукції, підприємства тощо.

Національна система стандартизації України – це система, що визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт зі стандартизації.

До національної системи стандартизації входить комплекс взаємозв'язаних правил і положень, що регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни.

Завдання:

1. Заступник директора з виробництва попросив надати йому службову записку, у якій висвітлені основні проблеми управління якістю на підприємстві.

Напишіть таку службову записку обсягом 1-2 сторінки.

2. Напишіть есе на тему: «Для чого потрібне управління якістю на підприємстві?»

Тести для контролю засвоєних знань

Яке з даних визначень краще пояснює поняття «якість продукції»?

а) сукупність її властивостей і характеристик, що зумовлюють спроможність даної продукції задовольнити потреби споживачів згідно з її цільовим призначенням;

б) матеріальний результат трудової діяльності або виробничих процесів, що має корисні властивості і призначений для використання споживачем;

в) промислова продукція, яка закінчена виробництвом, укомплектована, відповідає вимогам стандартів і технічних умов, має

документ, що засвідчує її якість, та призначена для збуту за межі підприємства;

г) правильна відповідь відсутня.

2. Які є основні вимоги споживачів до якості продукції, робіт та послуг? а) ціна, термін придатності, технологія, екологічність, доступність;

б) безпека, естетичність, зручність, функціональність, економність; в) новизна, доступність, екологічність, безпека, ціна;

г) безпека і функціональність.

3. Чому преміювання може мати подвійну силу на підприємстві?

а) стимулювання колективного зусилля для підвищення прибутковості й виховувати персонал у дусі співробітництва з фірмою;

б) підвищення кваліфікації управлінських кадрів та впровадженням нових форм організації праці;

в) висування своїх працівників на більш високі посади сприяє стабільності кадрів та призначення на посади керівників кандидатів з інших підприємств і організацій;

г) правильна відповідь б, в.

6. Як може вплинути на стан людини правильне планування та фарбування приміщень?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір; в) більш ефективно виконання поставлених завдань;

г) поліпшується стан нервової системи.

7. Як може вплинути на стан людини покращення інформаційного забезпечення працівників?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір; в) більш ефективно виконання поставлених завдань;

г) поліпшується стан нервової системи.

8. Як може удосконалення системи матеріального та морального стимулювання вплинути на людину?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір; в) підвищує стимул до високопродуктивної праці;

г) поліпшується стан нервової системи.

Література [3, 5, 9, 10, 11, 13, 26, 27, 28, 34]

Практичне заняття 4. Базова концепція загального управління якістю

Мета заняття: закріпити знання сутності процесу впровадження тотального управління якістю на підприємствах, визначити суб'єкт, об'єкт і

механізм управління якістю, виділити основні фактори, які впливають на якість продукції

Теоретична частина:

Конкурентна боротьба на внутрішньому та зовнішньому ринках спонукає підприємства до пошуку нових, більш ефективних підходів до управління організацією. На сьогоднішній день підприємствам не достатньо відповідати вимогам вітчизняних та міжнародних стандартів та мати сертифікат відповідності на продукцію або систему управління якістю. Конкурентна боротьба за споживачів давно вже точиться вище норм стандартів. В світовій практиці найбільш прогресивним підходом, що зорієнтований на перевищення норм стандартів, є соціально-орієнтована концепція TQM (Total Quality Management).

Арсенал інструментів менеджменту якості досить великий і продовжує поповнюватися новими підходами: стандарти ISO серії 9000 версії 2015, збалансована система показників (Balanced Scorecard), модель Кано, структурування функцій якості (Quality Function Deployment), аналіз характеру і наслідків відмов (Failure Mode and Effect Analysis), бенчмаркінг, реінжиніринг, кайдзен та ін.

Переважає більшість цих підходів засновані на принципах загального управління якістю. Основою TQM є безперервне удосконалення, завдяки чому ця концепція довела свою ефективність та доцільність впровадження у практичну діяльність підприємств та організацій. Особливо важливими в TQM є людські ресурси як рушійна сила будь-якого удосконалення.

Організація системи управління якістю на підприємстві полягає у створенні організаційної структури в межах підприємства, яка охоплює всі сфери його діяльності й підрозділи в сукупності з відповідними функціями, процесами та ресурсами, що забезпечують здійснення ефективного функціонування даної системи на всіх етапах її життєвого циклу і в кожному її елементі.

Концепція TQM передбачає цілеспрямоване й належно скоординоване використання методів управління якістю на всіх етапах виробничої діяльності – від досліджень та розроблень до післяпродажного обслуговування за цільності системи управління і сфери реалізації при раціональному використанні технічних та інших можливостей. Тотальне управління якістю включає:

1. Контроль у процесі розроблення нової продукції.
2. Оцінювання якості дослідного зразка, планування (проектування) якості продукції і виробничого процесу, контроль, оцінювання й планування якості матеріалів, що постачаються.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань

1. В яких роках відбулося заснування премії Демінга у сфері якості, формування принципів TQM?

- а) 1920-1949-ві роки; б) 1950-70-ті роки; в) 1980-90-ті роки; г) 2000-ні роки.
2. В яких роках відбулося заснування національних (в США і країнах Європи) і міжнародних премій у сфері якості?
- а) 1920-1949-ві роки; б) 1950-70-ті роки; в) 1980-90-ті роки; г) 2000-ні роки.
3. В яких роках відбулося впровадження стандартів ISO 9000?
- а) 1920-1949-ві роки; б) 1950-70-ті роки; в) 1980-90-ті роки; г) 2000-ні роки.
4. В яких роках відбулося вдосконалення загального менеджменту підприємства на основі принципів TQM
- а) 1920-1949-ві роки; б) 1950-70-ті роки; в) 1980-90-ті роки; г) 2000-ні роки.
5. На які групи поділяються методи менеджменту якості, орієнтовані на час їх виникнення?
- а) класичні, статистичні; б) статистичні, постійні; в) класичні, «нові»; г) «нові», постійні.
6. Яка концепція орієнтована на довгострокові результати завдяки зосередженості на стратегічних рішеннях, в основу якої покладено трилогію?
- а) концепція статистичного управління якістю
 б) концепція постійного підвищення якості;
 в) концепція постійного покращання Кайзен;
 г) концепція Будинку якості.
7. Головною метою якого методу є гарантування якості з першої стадії створення і розвитку нового продукту?
- а) методологія «шість сигм»;
 б) методи статистичного управління якістю; в) метод структуривання функції якості QFD; г) методи Г. Тагуті.
8. Поширення яких методів почалось із розробки контрольних карт Вальтером Шухартом, які дали змогу здійснювати оперативне регулювання технологічного процесу, спрямовуючи зусилля на запобігання виникненню дефектів?
- а) методологія «шість сигм»;
 б) методи статистичного управління якістю; в) метод структуривання функції якості QFD; г) методи Г. Тагуті.
9. Що таке постійний процес вивчення і оцінки товарів, послуг і досвіду виробництва своїх найсерйозніших конкурентів, або тих компаній, які є визнаними лідерами у своїй галузі?
- а) система комплексного обслуговування устаткування;
 б) бенчмаркінг;
 в) методологія ABC/ABM;
 г) методи управління знаннями.
10. Що є основним джерелом знань організації?
- а) досвід і вміння співробітників;

- б) інформація, якою володіють співробітники;
 - в) зовнішні джерела;
 - г) всі відповіді правильні.
11. Який інструмент контролю якості дає змогу наглядно уявити величину втрат залежно від різних дефектів, зосереджуючи увагу на ліквідації тих дефектів, які призводять до найбільших втрат?
- а) діаграма розсіювання;
 - б) діаграма Парето;
 - в) причиннонаслідкова діаграма;
 - г) контрольні карти.
12. Який інструмент контролю якості дає змогу відстежувати характер проходження процесу і впливати на нього, запобігаючи його відхиленням від вимог, які пред'явлені до процесу стандартом?
- а) діаграма розсіювання;
 - б) діаграма Парето;
 - в) причиннонаслідкова діаграма;
 - г) контрольні карти.
13. Який інструмент контролю якості будується у вигляді графіку залежності між двома параметрами і надає можливість визначити вид і щільність зв'язку між ними?
- а) діаграма розсіювання;
 - б) діаграма Парето;
 - в) причиннонаслідкова діаграма;
 - г) контрольні карти.
14. Який інструмент контролю якості надає можливість виявити найбільш суттєві чинники, що впливають на кінцевий результат?
- а) діаграма розсіювання;
 - б) діаграма Парето;
 - в) причиннонаслідкова діаграма;
 - г) контрольні карти.
15. Що не є основною складовою TQM?
- а) загальне керування якістю;
 - б) політика менеджменту;
 - в) забезпечення якості;
 - г) політика якості;
16. Який принцип не належить до традиційних принципів управління?
- а) розробка переважно коректуючих дій;
 - б) виконання кожним автономно поставленої задачі;
 - в) планування, забезпечення і контроль покращення якості продукції;
 - г) задоволення потреб споживача, суспільства і співробітників організації.
17. Який принцип не належить до принципів системи TQM?

- а) Планування, забезпечення і контроль покращення якості всіх процесів і систем;
- б) Навчання управління якістю всього персоналу;
- в) Вирішення в області якості тільки «невідкладних» питань і завдань сьогоднішнього дня;
- г) Навчання управління якістю всього персоналу.

18. Які найскладніші перешкоди на шляху до TQM назвали менеджери компаній без TQM?

- а) брак часу, який необхідно приділяти ініціативам в галузі якості;
- б) відсутність чіткої мотивації;
- в) відсутність офіційного стратегічного плану перетворень, та нестача внутрішньо-фірмової культури;
- г) всі відповіді правильні.

19. Що таке сукупність різних видів діяльності, які разом створюють результат, що має цінність для самої організації, споживача, клієнта або замовника;

- а) бізнес-процес;
- б) процес виробництва;
- в) основний бізнес-процес;
- г) обслуговуючий бізнес процес.

20. Який метод не входить до складу класичних методів?

- а) методи статистичного управління якістю;
- б) цикл PDCA;
- в) метод структурування функції якості;

Література [2, 4, 10, 11, 14, 16, 25, 28, 30]

Практичне заняття 5. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Мета заняття: закріпити знання сутності системи менеджменту якості міжнародних стандартів ISO серії 9000/

Теоретична частина:

Крім сертифікації продукту (випробування типових зразків на завершальній стадії розробки продукції) глобальна концепція ЄС зобов'язує застосовувати системи менеджменту якості як гарантію стабільності якості вироблених продуктів. Система менеджменту якості (СМЯ) — це система, що забезпечує ефективну роботу підприємства, у тому числі і у сфері управління якістю продукції, що випускається. Найефективнішими при створенні СМК вважаються вимоги, зафіксовані в міжнародних стандартах ISO серії 9000.

В основному, норми ISO 9000 застосовуються в наступних чотирьох ситуаціях:

- як методичний матеріал при побудові системи якості на підприємстві; при цьому використання стандартів ISO 9000 дозволить підвищити конкурентоспроможність організації, економічну ефективність її діяльності;

- як доказ якості при укладенні контракту між постачальником і споживачем; в цьому випадку споживач може зробити застереження в контракті, щоб певні процеси на підприємстві-постачальнику і певні елементи системи якості, які впливають на якість пропонованої до поставки продукції, відповідали нормам ISO 9000;

- при оцінці споживачем системи якості підприємства-постачальника; в цьому випадку споживач оцінює відповідність побудованої постачальником системи певній нормі з сімейства ISO 9000; при цьому постачальник може одержати офіційне визнання відповідності певному стандарту;

- при реєстрації або сертифікації системи якості зареєстрованим органом з сертифікації; при цьому постачальник зобов'язується підтримувати відповідність системи якості нормам ISO 9000 для всіх споживачів; ця ситуація відповідає модулю Н глобальної концепції ЄС; як правило, для споживача це є достатнім доказом здатності постачальника до якості і оцінка системи якості споживачем вже не проводиться.

В даний час сімейство ISO 9000 включає: всі міжнародні стандарти з номерами ISO 9000 - 9004; всі міжнародні стандарти з номерами ISO 10001-10020; стандарт ISO 8402.

Стандарт ISO 9000 — це комплекс вимог для забезпечення управління якістю продукції і послуг. Він включає базові принципи побудови роботи компанії, тобто має відношення не до роботи окремих підрозділів, що відповідають за контроль якості, а до компанії в цілому. ISO 9000 об'єднує декілька документів: стандарти, за якими проводиться сертифікація, і керівництво з їх упровадження:

ISO 9001 Модель управління якістю в конструюванні/розробці, виробництві, установці і обслуговуванні.

ISO 9002 Модель управління якістю у виробництві, обслуговуванні і установці
ISO 9003 Модель управління якістю в остаточному прийманні і тестуванні.

ISO 9000-1 Керівництво з вибору і застосування (систем забезпечення якості).

ISO 9004-2 Управління якістю і елементи системи контролю якості (керівництво).

Визначальним достоїнством стандартів ISO є те, що в них на основі багаторічної світової практики узагальнені найраціональніші вимоги до системи якості і встановлені єдині правила, регулюючі взаємовідносини виробників і споживачів продукції з позицій рівня її якості і стабільності в умовах ринкових відносин.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань:

1. Стандарт може стосуватися:

- а) частини об'єкта
- б) об'єкта в цілому, окремих його частин чи певних аспектів
- в) об'єкта в цілому
- г) всі відповіді правильні.

2. Які розрізняють нормативні документи в залежності від об'єкта стандартизації?

- а) стандарти
- б) технічні умови, стандарти
- в) стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови
- г) регламенти, постанови, кодекси

3. Які існують види стандартів?

а) основоположні, на продукцію, на процес
 б) основоположні, на методи контролю, на продукцію, на послуги, на процес, на

сумісність продукції, послуг чи систем, загальні технічні вимоги

в) основоположні, на процес, на методи вимірювань, на послуги

г) на методи аналізу, на процес, на послуги, на сумісність продукції

4. Причини, що визначають необхідність підвищення якості:

а) збільшення обсягів виробництва товарів і послуг, що надаються, і, як наслідок, можливе зростання вартості браку і рекламацій;

б) суттєве безперервне зростання особистих, виробничих і суспільних потреб;

в) зростання прибутку компанії;

г) підвищення рівня якості життя.

5. Якість життя тим вище, чим ...

а) більше прибутку отримують підприємства країни;

б) більше доходів отримує населення країни;

в) більше потреб та інтересів людини задовольняється;

г) правильна відповідь відсутня.

6. Подає настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю

а) ISO 9000;

б) ISO 9001;

в) ISO 9004;

г) ISO 19011.

7. Система управління для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості

а) система управління організацією;

б) система управління якістю;

в) система державного управління

г) правильна відповідь відсутня.

8. Загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, що їх офіційно сформулювало найвище керівництво

а) планування якості;

- б) контролювання якості;
- в) політика у сфері якості.
- г) правильна відповідь відсутня.

9. Складова частина управління якістю, зосереджена на виконванні вимог щодо якості

- а) контролювання якості;
- б) поліпшування якості;
- в) постійне поліпшування;
- г) результативність системи якості.

10. Складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги до якості

- а) контролювання якості;
- б) планування якості;
- в) постійне поліпшування;
- г) результативність системи якості.

Література [1 -5, 8, 13, 19, 23, 24, 30, 37, 42]

МОДУЛЬ № 2. «ВИЗНАЧЕННЯ ОСНОВНИХ МЕТОДІВ АНАЛІЗУ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ».

У результаті засвоєння матеріалу другого навчального модуля «Визначення основних методів аналізу витрат на якість продукції» студенти повинні: знати статистичні методи контролю та інструменти управління якістю; оволодіти основними принципами проведення сертифікації систем якості; вміти використовувати основні форми збирання, аналізу фінансових даних, форми фінансової звітності про діяльність підприємств у сфері якості; вміти обґрунтувати економічну ефективність підвищення якості продукції; знати правові основи управління якістю продукції; знати призначення та види аудиту якості.

Практичне заняття 6. Статистичні методи контролю якості.

Мета заняття: закріпити знання щодо процесу виникнення та ролі простих інструментів контролю якості; використовувати ці основні методи які забезпечують простоту та наочність розуміння сутності процесів управління якістю.

Теоретична частина:

У ринковій економіці проблема якості є найважливішим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки. Якість - комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг і ін. Найважливішою складовою всієї системи якості є якість продукції.

У сучасній літературі і практиці існують різні трактування поняття якість. Міжнародна організація по стандартизації визначає якість (стандарт ІСО-8402) як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що додають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. Цей стандарт увів такі поняття, як "забезпечення якості", "керування якістю", "спіраль якості".

Успіх організації значною мірою визначається якістю товарів та послуг. Інакше кажучи, для досягнення успіху в своїй діяльності організація має забезпечити конкурентоздатну якість та ціну на свої товари і послуги.

Найважливішим джерелом зростання ефективності виробництва є постійне підвищення технічного рівня і якості продукції, що випускається. Для технічних систем характерна жорстка функціональна інтеграція всіх елементів, тому в них немає другорядних елементів, які можуть бути неякісно спроектовані і виготовлені. Таким чином, сучасний рівень розвитку НТП значно посилив вимоги до технічного рівня і якості виробів у цілому і їх окремих елементів. Системний підхід дозволяє об'єктивно вибирати масштаби і напрямки управління якістю, види продукції, форми і методи виробництва, які забезпечують найбільший ефект зусиль і коштів, витрачених на підвищення якості продукції. Системний підхід до поліпшення якості продукції дозволяє закласти наукові основи промислових підприємств, об'єднань, плануючих органів.

У галузях промисловості статистичні методи застосовуються для проведення аналізу якості продукції та процесу. Аналізом якості є аналіз, за допомогою якого з допомогою даних і статистичних методів визначається відношення між точними і заміненними якісними характеристиками. Аналізом процесу є аналіз, що дозволяє усвідомити зв'язок між причинними факторами і такими результатами, як якість, вартість, продуктивність. Контроль процесу передбачає виявлення причинних факторів, що впливають на безперебійне функціонування виробничого процесу. Якість, вартість і продуктивність є результатами процесу контролю.

Статистичні методи контролю якості продукції в даний час набувають все більшого визнання і поширення в промисловості. Наукові методи статистичного контролю якості продукції використовуються в наступних галузях: у машинобудуванні, в легкій промисловості, в області комунальних послуг.

Основним завданням статистичних методів контролю є забезпечення виробництва придатної до вживання продукції і надання корисних послуг з найменшими витратами.

Статистичні методи контролю якості продукції дають значні результати за такими показниками:

- підвищення якості за купованого сировини;
- економія сировини і робочої сили;
- підвищення якості виробленої продукції;
- зниження витрат на проведення контролю;

- зниження кількості браку;
- поліпшення взаємозв'язку між виробництвом і споживачем;
- полегшення переходу виробництва з одного виду продукції на інший.

Головне завдання - не просто збільшити якість продукції, а збільшити кількість такої продукції, яка була б придатною до вживання.

Два основних поняття в контролі якості - це вимірювання контрольованих параметрів і їх розподіл. Для того щоб можна було судити про якість продукції необов'язково виміряти такі параметри, як міцність матеріалу, паперу, маса предмета, якість забарвлення тощо.

Друге поняття - розподіл значень контрольованого параметра - засновано на тому, що немає двох абсолютно однакових за величиною параметрів в одних і тих же виробів; в міру того, як вимірювання стають все більш точними, в результатах вимірювань параметра виявляються невеликі розбіжності.

Серед статистичних методів контролю якості найбільш поширені так звані сім інструментів контролю якості:

- 1) діаграма Парето (Pareto Diagram);
- 2) причинно-наслідкова діаграма Ісікави (Cause and Effect Diagram);
- 3) контрольна карта (Contrat Chait);
- 4) гістограма (Histogram);
- 5) діаграма розкиду (Scatter Diagram);
- 6) метод розшарування (Stratification);
- 7) контрольні листки.

У своїй сукупності ці методи утворюють ефективну систему методів контролю і аналізу якості. Сім простих методів можуть застосовуватися у будь-якій послідовності, в будь-якому поєднанні, в різних аналітичних ситуаціях, їх можна розглядати і як цілісну систему, і як окремі інструменти аналізу. У кожному конкретному випадку пропонується визначити склад і структуру робочого набору методів.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань

1. Що таке якість?

а) комплексне поняття, що характеризує ефективність зовнішніх сторін діяльності; б) комплексне поняття, що характеризує ефективність внутрішніх сторін діяльності; в) комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності;

г) правильні відповіді а) і б).

2. Яка зірка дала чудовий механізм управління якістю кожного конкретного виробу а) 1 зірка

б) 2 зірка

в) 3 зірка

г) 4 зірка

3. Які програми включають цілі організації в області якості? а) програму поліпшення системи менеджменту якості;

- б) програму якості продукції;
 в) програму поліпшення менеджменту ресурсів г) всі відповіді правильні
4. Мету в області якості необхідно регулярно? а) вимірювати, аналізувати, переглядати
 б) спостерігати, вимірювати, переглядати в) визначати, вимірювати, аналізувати
 г) визначати, аналізувати, переглядати
5. Яким основним способом створення конкурентоспроможної продукції в умовах ринкової економіки є?
 а) система низьких цін
 б) система керування якістю
 в) система роботи із споживачем г) система маркетингу
6. Які показники включають статистичні методи контролю якості продукції? а) підвищення якості за купованого сировини;
 б) економія сировини і робочої сили;
 в) підвищення якості виробленої продукції; г) підвищення кількості браку
 д) вірні відповіді а), б), в); е) всі відповіді вірні
7. Контроль якості це –
 а) вимірювання контрольованих параметрів і їх розподіл б) вимірювання всіх параметрів і їх розподіл
 в) вимірювання контрольованих параметрів
 г) розрахунок контрольованих параметрів і їх розподіл
8. Яка із діаграм не входить до статистичних методів контролю якості?
 а) діаграма Парето
 б) діаграма спорідненості в) діаграма розкиду
 г) контрольні листки
- 9.3 якою метою проводять статистичний контроль якості? а) для підвищення достовірності контролю
 б) для підвищення точності контролю в) для реалізації принципу 0-дефектів г) для підвищення надійності контролю
10. Являє собою стовпчастий графік і застосовується для наочного зображення розподілу конкретних значень параметра по частоті повторення за певний період часу – це
 а) діаграма Парето
 б) метод розшарування в) контрольні листки г) гістограма
11. Діаграма розкиду застосовується?
 а) застосовується для виявлення залежності однієї змінної величини від іншої б) для виявлення причин розкиду характеристик виробу.
 в) при контролі за якісними і кількісними ознаками
 г) для того, щоб виявити основні порушення процесу шляхом поєднання подібних установок
12. Якого виду контрольних листків не існує?

- а) контрольний листок для реєстрації розподілу вимірюваного параметра в ході виробничого процесу
- б) контрольний листок для реєстрації видів невідповідностей
- в) контрольний листок для реєстрації браку
- г) контрольний листок для оцінки відтворюваності і працездатності технологічного процесу

13. Який метод полягає в отриманні характеристик в залежності від різних факторів? а) Метод розшарування

- б) Діаграма розкиду
- в) Гістограма
- г) Діаграма Ісікави

14. Що можна визначити за допомогою гістограми? а) визначається ширина розмаху;

б) встановлюється точка відліку першого інтервалу; в) вибирається остаточне кількість інтервалів

- г) всі відповіді вірні

15. До «Сімох нових інструментів контролю якості» входить. а) стрілочна діаграма

- б) діаграма Парето
- в) діаграма зв'язків
- г) діаграма процесу здійснення програми

16. Який інструмент може бути «серцем» семи інструментів управління? а) Діаграма спорідненості

- б) Деревоподібна діаграма
- в) Матрична діаграма
- г) Діаграма зв'язків

17. Матриця пріоритетів – це

а) інструмент, готовий до забезпечення систематичного шляхи вирішення проблеми, головною ідеєю, задоволення споживачів, які можна представлені різних рівнях.

б) інструмент, дозволяє виявити логічні зв'язок між основний ідеєю, проблемою, або різними даними

в) інструмент, готовий до оцінки термінів і доцільності проведення робіт з виконання Програми відповідно до стрілочній діаграмою з метою їхнього коригування у виконання.

г) інструмент в обробці великої кількості числових даних, отриманих при побудові матричних діаграм, з виявлення пріоритетних даних.

18. В який випадках діаграма PDPC особливо ефективна?

а) розробка нової програми задля досягнення необхідного результату;

б) коли є велика можливість виникнення істотних помилок у разі планування процесу, які під час аналізу усіх дій можливо спрогнозувати й уникнути.

в) розробка нової стратегії задля досягнення необхідного результату; г) вірні відповіді а), б)

д) вірні відповіді а), в)

19. Інструмент який дозволяє виявити логічний зв'язок між основною ідеєю, проблемою, або різними даними – це

- а) Діаграма зв'язків
- б) Деревоподібна діаграма в) Стрілочна діаграма
- г) Матриця пріоритетів

20. Що означає даний знак «Д» у матричній діаграмі? а) сильний зв'язок б) середній зв'язок в) слабкий зв'язок г) зв'язок відсутній.

Література [3, 5, 9, 10, 16, 17, 19, 29, 38, 43]

Практичне заняття 7. Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Мета заняття: закріпити знання щодо використання QFD як окремої методики, у межах якої використовується комплекс інструментів, спрямованих на забезпечення очікуваної споживачем цінності продукту за його мінімальної вартості.

Теоретична частина:

Якщо інструменти контролю якості застосовуються для аналізу кількісних даних, що дає можливість менеджерів орієнтуватися в процесі ухвалення рішень по факту, то інструменти управління якістю дозволяють аналізувати дані різного характеру: як кількісні, так і якісні.

До інструментів управління якістю відносяться? Діаграма сумісності, діаграма зв'язків, деревоподібна діаграма, матриця пріоритетів, матрична діаграма, стрілочна діаграма, діаграма планування процесу. Всі інструменти управління якістю застосовуються в комплексі і орієнтуються на вивчення вимог споживачів на бажані характеристики продукту.

Метод структуризації функцій якості QFD (Quality Function Deployment) є одним з ключових методів управління якістю, який рекомендується до використання методологією TQM. Створений в Японії, мета: гарантія якості з найпершої стадії створення і розвитку нового продукту. QFD – це систематизований шлях до вивчення потреб і побажань споживачів через розгортання функцій і операцій в діяльності компанії по забезпеченню якості на кожному етапі життєвого циклу продукції, який гарантував би отримання кінцевого результату. Отже, застосуванню методу передуює процес визначення вимог споживача та цілей компанії, що передбачає:

- визначення передбачуваного споживача;
- визначення рейтингу споживача для виробника;
- збирання побажань споживача;
- організація оброблення зібраних побажань;
- визначення рейтингу параметрів якості продукту для споживача.

Далі здійснюється процес розгортання функцій якості, що включає п'ять елементів:

1. Уточнення вимог споживача за допомогою перших трьох інструментів управління, коли голос споживача, тобто його абстрактні вимоги до продукту, перетворюється на інтегральну цінність продукту, тобто

коли вимоги споживача можуть бути вимірними. Задача цього етапу – визначити:

- що вимагає споживач від продукту?
- як продукт буде використовуватися споживачем?

2. Далі вимоги споживача перетворюються на характеристики продукту, які можна буде виміряти (параметри якості продукції), тобто дається відповідь на запитання "як зробити".

3. На третьому етапі здійснюється виявлення зв'язку між відповідними компонентами що і як за допомогою матричних діаграм, тобто між вимогами споживача та загальними характеристиками продукту.

4. Далі проводиться вибір мети, тобто таких значень параметрів якості створюваного продукту, котрі будуть, на думку виробника, не лише відповідати очікуванням споживача, а й забезпечать конкурентоспроможність продукту у визначеному сегменті ринку.

5. Останній етап характеризується встановленням рейтингу важливості компоненту що, і на основі цих даних проводиться визначення важливості відповідних компонентів як.

Завдання:

Практичні завдання.

2.1. Побудувати модель профілю якості транспортної послуги за трьома складовими – базової, бажаної і необхідної якості.

2.2. Замість знаків питання в матричній моделі «Будинку якості» треба вказати відповідні позначення та найменування, а також схарактеризувати сферу застосування даної моделі в процесі управління організацією.

3. Тести для контролю засвоєних знань

3.1. Концепція «Будинок якості» заснована на:

а) використанні комплексу методів та інструментів, орієнтованих на вивчення вимог споживача та перетворення їх на конкретні характеристики продукту;

б) плануванні якості продукції відповідно до характеристик продукції лідерів ринку;

в) формуванні якості на всіх стадіях життєвого циклу продукції (послуги);

г) врахуванні комплексу заходів щодо забезпечення, управління та поліпшення якості відповідно до вимог ринку.

3.2. Головне призначення інструментів контролю якості полягає в:

а) контролі процесу та наданні інформації для його коригування й поліпшення;

б) контролі за застосування принципів управління якістю в масштабах усієї компанії;

в) формуванні бази для прийняття управлінських рішень;

г) постійному моніторингу процесу виробництва та реалізації продукції.

3.3. Методологія «шість сигм» – це:

а) стратегічний підхід до управління якістю на базі ключових принципів менеджменту організацій;

б) система заходів зі знаходження й виключення причин помилок або дефектів у бізнес-процесах;

в) стратегічний підхід до вдосконалення бізнесу як сукупність заходів зі знаходження й виключення причин помилок або дефектів у бізнес-процесах, шляхом зосередження на тих вихідних параметрах, які є критично важливими для споживача;

г) ситуативний підхід до вдосконалення бізнесу, у рамках якого проводяться заходи зі знаходження й виключення причин помилок або дефектів у бізнес-процесах, шляхом зосередження на вітчизняних та міжнародних стандартах якості.

Література [2, 3, 4, 6, 8, 11, 13-18]

Практичне заняття 8. Сертифікація систем якості підприємства

Мета заняття: закріпити знання щодо умов і порядку проведення сертифікації, визначити конкурентні переваги, які отримує підприємство після її проведення.

Теоретична частина:

Вивчаючи порядок та процедуру сертифікації СМЯ як завершальної стадії її створення, студенти повинні розглянути ряд питань, пов'язаних із з'ясуванням основних положень державної системи сертифікації. Розпочати роботу доцільно зі з'ясування сутності та змісту основних понять теми.

Сертифікація згідно з Законом України «Про підтвердження відповідності» — це процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу встановленим законодавством вимогам .

Сертифікація проводиться з метою:

1) створення умов для діяльності підприємств, установ і підприємців на єдиному товарному ринку України, а також для участі в міжнародній співпраці й міжнародній торгівлі;

2) сприяння споживачам у компетентному виборі продукції;

3) захисту споживача від недопропорядного виробника (продавця, виконавця);

4) контролю безпеки продукції для навколишнього середовища, життя, здоров'я та власності громадян;

5) підтвердження показників якості продукції, заявлених виробником.

Отже, сертифікацію спрямовано на підтвердження того факту, що дана компанія може задовольнити установлені до неї вимоги. Результатом сертифікації є свідоцтво про відповідність - сертифікат установленної форми.

В останнє десятиліття сертифікація стала одним із важливих механізмів забезпечення якості, яка переросла в норму торгових відносин будь-якого рівня.

Сертифікація може мати обов'язковий або добровільний характер. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність вимогам нормативної документації, які регламентовано Декретом Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» стосовно безпеки продукції для життя, здоров'я громадян; її сумісності та взаємозамінності, охорони навколишнього середовища; метрологічних норм і правил тощо. Отже, обов'язкова сертифікація проводиться у сфері, регульованій законодавством, тобто сфері, у якій рух матеріальної та нематеріальної продукції регулюється національними законами й постановами.

Добровільна сертифікація проводиться на відповідність усім необхідним споживчим вимогам у нерегульованій законом сфері та свідчить про виконання підвищених вимог до якості порівняно з обов'язковими вимогами, завдяки чому має підвищену ринкову вартість. Цей вид сертифікації може здійснюватися як державними, так і приватними органами із сертифікації.

Завдання:

Практичне завдання.

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

Складіть опитувальник щодо готовності конкретного підприємства до сертифікації.

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

Тести для контролю засвоєних знань

1. Основна мета стандартизації – це:
 - а) оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу;
 - б) підвищення ефективності виробництва; в) поліпшення якості продукції;
 - г) усі відповіді вірні.
2. Головне завдання стандартизації - це:
 - а) створення системи нормативної документації, забезпечення контролю за правильністю використання нормативної документації;
 - б) широке впровадження сучасної техніки і технологій, інтенсифікація виробництва, механізація і автоматизація виробничих процесів;
 - в) розвиток міжнародного економічного, наукового і технічного співробітництва; г) вірна відповідь відсутня.
3. Стандартизація - це:

а) діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багаторазового використання реально існуючих чи можливих завдань;

б) галузь сумісної діяльності вчених, інженерів, економістів, по відборі одного або невеликої кількості видів продукції з найкращими якісними показниками і властивостями;

в) вірна відповідь а) та б); г) вірна відповідь відсутня.

4. Що є об'єктом стандартизації?

а) продукція, процес, послуга або їх складники б) предмет, обладнання, правила

в) правила, діяльність, методи

г) продукція, методи, нормативні документи

5. На яких рівнях може здійснюватися стандартизація?

а) міжнародному, національному

б) міжнародному, регіональному, національному, локальному

в) міжнародному, на рівні організацій г) обласному, державному

6. Стандарт може стосуватися:

а) частини об'єкту

б) об'єкта в цілому, окремих його частин чи певних аспектів в) об'єкта в цілому

г) всі відповіді вірні

7. Які розрізняють нормативні документи в залежності від об'єкта стандартизації?

а) стандарти

б) технічні умови, стандарти

в) стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови г) регламенти, постанови, кодекси

8. Які існують види стандартів?

а) основоположні, на продукцію, на процес

б) основоположні, на методи контролю, на продукцію, на послуги, на процес, на сумісність продукції, послуг чи систем, загальні технічні вимоги

в) основоположні, на процес, на методи вимірювань, на послуги

г) на методи аналізу, на процес, на послуги, на сумісність продукції

9. В залежності від рівня суб'єктів стандартизації в Україні розрізняють такі нормативні документи:

а) національні б) організаційні

в) національні і організаційні г) міжнародні, національні

10. ДСТУ - це:

а) міждержавний стандарт б) національний стандарт в) регіональний стандарт г) стандарт підприємства

11. Якщо до нормативного документу внесені зміни, то:

а) зміни публікують окремим виданням, яке долучають до тексту НД

б) перевидають НД

в) публікують окремим виданням г) переробляють та перевидають

12. Який максимальний термін чинності встановлюють для пробного стандарту?
- 1 рік
 - 2 роки
 - 3 роки
 - 5 років
13. Які структурні елементи містить стандарт?
- елементи передньої частини
 - технічні нормативні елементи
 - елементи передньої та основної частини
 - елементи основної частини
14. Позначення нормативного документа складається з:
- реєстраційного номера, року прийняття
 - індексу, реєстраційного номера, року прийняття
 - коду згідно ДК, індексу, року прийняття
 - групи збірника стандартів, реєстраційного номера, року прийняття
15. Які існують ступені відповідності стандартів?
- ідентичний, модифікований, нееквівалентний
 - ідентичний, модифікований
 - модифікований, нееквівалентний
 - модифікований, міжнародний
16. Як позначається нееквівалентний стандарт?:
- ITD
 - MOD
 - NEQ.
 - ISO
17. Технічні умови перевіряють на відповідність з наступною регулярністю:
- кожен рік
 - один раз на 5 років
 - один раз на 10 років
 - строк дії необмежений
18. Реєстрації підлягають наступні ту на:
- послуги, продукцію серійного виробництва
 - дослідні зразки
 - продукцію одиничного виробництва
 - продукцію серійного виробництва
19. ISO - це:
- міжнародна організація зі стандартизації
 - міжнародна інформаційна мережа
 - міжнародний класифікатор стандартів
 - міжнародний класифікатор
20. Які існують методи стандартизації?
- впорядкування, параметричний, уніфікації
 - впорядкування, параметричний, уніфікації, агрегування, комплексний, випереджаючий
 - уніфікації, випереджаючий, параметричний
 - продукцію серійного виробництва, уніфікації, впорядкування

Література [1, 2, 3, 10, 14, 20, 21, 24, 36, 37, 40]

Практичне заняття 9. Витрати на якість та їх класифікація. Облік витрат на якість в умовах TQM

Мета заняття: закріпити знання щодо поняття економіки якості, яке включає питання обліку, аналізу та управління витратами на якість для досягнення цілей організації, класифікацію витрат на якість, методи оцінки таких витрат.

Теоретична частина:

Витрати, пов'язані з якістю (витрати на якість), - це витрати, що виникають при забезпеченні та гарантуванні задовільної якості, а також витрати, пов'язані з втратами в тому випадку, коли не досягнуто задовільну якість. Витрати на якість поділяються на такі: капіталовкладення (плановані витрати на управління якістю); втрати (непередбачені витрати, викликані дефектами).

Витрати на управління якістю (капіталовкладення) зводяться до витрат на попереджувальні дії і витратам на виявлення невідповідностей методом оцінки якості (випробування, контроль, дослідження). Група витрат, викликаних дефектами, вважається збитками і поділяється на дві підгрупи: витрати на усунення невідповідностей у процесі виробництва; витрати, пов'язані із задоволенням рекламаций споживачів, викликаних невідповідністю готової продукції.

У стандарті ISO 9004-1 наведені такі складові витрат на якість:

Запобіжні дії - витрати на заходи з попередження дефектів.

Оцінка - витрати на проведення випробувань, контролю та досліджень з визначення відповідності вимогам якості. Дефекти, виявлені в процесі виробництва - витрати, викликані невідповідністю продукції вимогам якості, виявленим до поставки (наприклад, пов'язані з повторним наданням послуги, переробкою, повторними випробуваннями, списанням, відходи).

Дефекти, виявлені після виробництва - витрати, викликані невідповідністю продукції вимогам якості, виявлених після поставки (наприклад, пов'язані з технічним обслуговуванням і ремонтом продукції, претензіями споживачів і поверненням, покриттям збитків і знижок, рекламациями на продукцію та юридичною відповідальністю). Розглянемо докладно кожен складову витрат на якість.

Тривалий час витратам на якість продукції не надавали великої уваги. Вважалось, що вони становлять лише частку відсотка від сум продажу. Насправді ж вони значно більші. Дослідження, проведені групою з якості та стандартів Великої Британії, показали, що витрати на якість для промислових підприємств становлять 5-25 % від їх товарообороту. Вони залежать від типу промисловості, ділової ситуації або послуг, підходу організації до того, що є, а що не є витратами на якість, а також масштабів заходів на постійне поліпшення якості всіма працівниками організації.

Для аналізу вартісної величини коштів, витрачених для підтримки якості продукції, використовується різна інформація.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань

1. Витрати на проведення випробувань, контролю та досліджень з визначення відповідності вимогам якості, це:
 - а) запобіжні дії; б) оцінка;
 - в) дефекти;
 - г) правильна відповідь відсутня.
2. Згідно яких стандартів здійснюється побудова системи якості:
 - а) OST;
 - б) TQM;
 - в) ISO;
 - г) WTF.
3. Який відсоток можуть становити витрати від випуску дефектної продукції:
 - а) 2-40%;
 - б) 25-30%;
 - в) 0,1-1,0%;
 - г) 40-50 %.
4. Яка ціль управління витратами на якість:
 - а) максимізація витрат; б) мінімізація витрат; в) розподіл витрат;
 - г) правильна відповідь а і б.
5. Коли вперше було обґрунтовано необхідність визначення витрат на якість:
 - а) в 1940 р.;
 - б) в 1950 р.; в) в 1960 р.; г) в 1970 р.
6. Хто вперше обґрунтував витрати на якість:
 - а) Філіпс; б) Фрідмен; в) Маркс; г) Джуран.
7. Яка з даної класифікації є видом витрат
 - а) продуктивні витрати;
 - б) поточні витрати; в) прямі витрати; г) одноразові.
8. Витрати які класифікуються за можливістю оцінки – це?
 - а) плановані витрати;
 - б) фактичні витрати; в) майбутні витрати;
 - г) правильна відповідь а та б.
9. Вчений, який класифікує витрати за принципом відповідності – це?
 - а) Фейенбауер;
 - б) Джуран; в) Фрідмен; г) Кроусба.
10. Класифікація витрат за видом обліку – це?
 - а) оперативні витрати;
 - б) бухгалтерські витрати; в) цільові витрати;
 - г) всі відповіді правильні.
11. Які дані для аналізу знаходяться в Держстандартах та сертифікатах?
 - а) первинні витрати;
 - б) вторинні витрати; в) первинно-вторинні;
 - г) всі відповіді правильні.
12. Де рекомендується реєструвати інформацію, задля зручного подальшого її використання?
 - а) графік; б) діаграми; в) таблиці;
 - г) немає правильної відповіді.

13. В скільки етапів будується діаграма розсіювання? а) 1 етап;
б) 2 етапів;
в) 3 етапів;
г) 4 етапів.
14. Хто запропонував облікувати витрати на підвищення якості продукції загальною сумою на рахунку 23 (Виробництво)?
а) Тимрієнко; б) Колеснік; в) Грушко;
г) Красовський.
15. Що є основним джерелом інформації про витрати на якість?
а) опитування;
б) проведення розрахунків результатів діяльності; в) дані на основі ведення субрахунків;
г) правильна відповідь відсутня.
16. Як називається наука про вимірювання якості об'єктів? а) аналіз;
б) кваліметрія; в) якістологія;
г) корпоративна етика.
17. Які є методи оцінки якості продукції? а) диференційний;
б) комплексний; в) статистичний;
г) всі відповіді правильні.
18. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі аналізу органів чуття – це? а) диференційний;
б) хімічний;
в) органолептичний; г) фізичний.
19. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі експертних рішень – це? а) експертний;
б) експериментальний; в) соціологічний;
г) немає правильної відповіді.
20. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі збору і аналізу думок споживачів:
а) експертний;
б) експериментальний; в) соціологічний;
г) немає правильної відповіді.

Література [1, 3, 5, 7, 9, 12, 39, 40]

Практичне заняття 10. Аудит якості та премії якості

Мета заняття: закріпити знання щодо поняття перевірки систем менеджменту якості, її цілей та обсягів програм аудиту й необхідних ресурсів.

Теоретична частина:

Проведення аудиторських перевірок обов'язково для досягнення повноти та максимальної достовірності річної фінансової звітності підприємств і фінансових установ, ВАТ, професійних суб'єктів ринку цінних паперів. Всю необхідну інформацію, що містить останні новини в області

податкового законодавства та бухгалтерського обліку для аудиторів, поширює через тематичні журнали, брошури та листівки друкарня, яка має спеціальну домовленість з державною податковою службою. Суттєву допомогу в правильному веденні економічної діяльності суб'єктів ринку також надають ліцензовані приватні фірми, що мають права на проведення аудиторських перевірок з метою коригування бухгалтерської звітності. При гострій необхідності, бухгалтеру підприємства досить залишити контактну інформацію про себе за допомогою візитки і терміново замовити попередню перевірку для виявлення та виправлення неточностей і помилок, які можливо допустити при складанні звітних документів. Такі дії дозволяють уникнути серйозних порушень та штрафних санкцій за планової аудиторської перевірки податкової інспекції.

Основними видами аудиторської перевірки є зовнішній і внутрішній аудит. Головне завдання внутрішнього аудиту - перевірка і розробка інформаційних систем фірм і підприємств, вирішення деяких проблем в організації структури управління діяльністю. Об'єкти такої внутрішньої перевірки визначає сам замовник. Ними можуть виступати: Перевірка систем внутрішнього контролю та бухгалтерського обліку, вивчення оперативної і бухгалтерської інформації, перевірка дотримання нормативних актів і законодавства, оцінка ефективності діяльності різних ланок системи управління, перевірка наявності та збереження майна, Різні спеціальні розслідування економічних зловживань. Функції, пов'язані з внутрішньою аудиторською перевіркою, можуть виконувати як зовнішні аудитори, так і що знаходяться в штаті підприємства. Внутрішній аудит за своєю суттю має консультативне та інформативне значення для керівництва. Він грає важливу роль в оптимізації господарської та управлінської діяльності. Ефективність внутрішньої аудиторської перевірки безпосередньо залежить від її незалежності, що підтверджується спеціальними звітами і документами, які надаються безпосередньо керівництву, яка найняла аудитора. Зовнішній аудит проводиться співробітниками податкової інспекції, і покликаний виявити спроби здійснення різних фінансових махінацій і порушень у сфері оподаткування. Зазвичай такі перевірки є плановими.

Основні види аудиторських перевірок

Аудит фінансової звітності - являє собою перевірку звітності суб'єкта з метою складання висновку про відповідність її встановленим критеріям і загальноприйнятим правилам бухгалтерського обліку.

Податковий аудит - це аудиторська перевірка правильності, повноти нарахування й сплати податків, дотримання податкової політики.

Аудит на відповідність вимогам - це аналіз фінансової або господарської діяльності суб'єкту з метою визначення її відповідності установленим умовам, правилам або законам. Якщо такі умови (наприклад, внутрішні правила контролю) установлені адміністрацією, то цей вид аудита здійснюють співробітники підприємства, що виконують функції внутрішніх аудиторів. Якщо ж умови встановлені кредиторами (наприклад, вимога

підтримки певного співвідношення між оборотним капіталом і короткостроковими зобов'язаннями), то оскільки виконання цих умов часто знаходить висвітлення у фінансових звітах компанії, цей вид аудиту проводиться разом з аудитом фінансових звітів або як спеціальний аудит.

Управлінський (виробничий) аудит - це перевірка й удосконалювання організації й управління підприємством, якісних сторін виробничої діяльності, оцінка ефективності виробництва й фінансових вкладень, продуктивності, раціональності використання коштів, їхньої економії.

Аудит господарської діяльності, досить близький до управлінського аудиту і являє собою систематичний аналіз господарської діяльності організації, проведений для окремих цілей. Цей вид аудиту, що іноді називають аудитом ефективності роботи або адміністративного управління організації, переслідує наступні цілі:

- оцінка ефективності управління;
- виявлення можливостей поліпшення господарської діяльності,
- внесення рекомендації щодо поліпшення діяльності
- або подальших дій.

Аудит господарської діяльності може бути проведений як на замовлення адміністрації, так і на вимогу третьої сторони, у тому числі й державних органів.

Спеціальний аудит (екологічний, операційний і ін.) - це перевірка конкретних аспектів діяльності господарюючого суб'єкта, дотримання певних процедур, норм і правил, зазвичай з метою підтвердити законність, сумлінність і ефективність діяльності управляючих, правильність складання податкової звітності, використання соціальних фондів і ін.

За часом здійснення розрізняють первісний, погоджений (повторюваний) і оперативний аудит.

Первісний аудит проводиться аудитором (аудиторською фірмою) уперше для даного клієнта. Це істотно збільшує ризик і трудомісткість аудиту, тому що аудитори не мають необхідної інформації про особливості діяльності клієнта, його системи внутрішнього контролю.

Погоджений (повторюваний) аудит здійснюється аудитором (аудиторською фірмою) повторно або регулярно й базується на знанні специфіки клієнта, його позитивних і негативних сторін в організації бухгалтерського обліку, результатах тривалого співробітництва із клієнтом (консультування, допомога в організації системи внутрішнього контролю).

Оперативний аудит - це короткочасна аудиторська перевірка для винесення загальної оцінки стану обліку, звітності, дотримання законодавства, ефективності внутрішнього контролю, оцінки діяльності.

Нині у більшості країн світу виділяються в основному дві категорії нагород за якість.

До першої категорії належать «Факел Бірмінгема», «Діамантова зірка», «Арка Європи» та ін. Подібні нагороди присуджуються одночасно великій

кількості підприємств на основі опитування споживачів або експертів без глибокого вивчення й аналізу самих підприємств.

До другої категорії належать нагороди, які базуються на моделях «ідеального підприємства». Порівняння з ними дає можливість кількісно оцінити реальні переваги підприємств, визначити їхні сильні і слабкі сторони. На основі цих моделей присуджуються Національні нагороди з якості (ННЯ) у багатьох розвинутих країнах. На сьогодні ця практика має місце в 70 державах.

Основою для присудження Національних нагород з якості в основному служать:

Премія Демінга в Японії (Deming Application Prize - DAP).

Національна нагорода за якість Белдріджа в США (Melcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA).

Європейська нагорода за якість для підприємств, що знаходяться в Європі (European Quality Award - EQA).

В Україні національна нагорода за якість заснована в 1996 році. Вона присуджується щорічно за підсумками національних конкурсів якості, під егідою Національної Ради з питань якості при Президенті України.

Для організації конкурсу створена Центральна конкурсна комісія (ЦКК) і Експертно-методичний центр (ЕМЦ). До складу ЦКК входять уповноважені представники центральних органів виконавчої влади, усеукраїнських громадських організацій, засобів масової інформації. Експертно-методичний центр виконує практичну роботу з оцінки підприємств і організацій - учасників конкурсу.

Завдання:

Тести для контролю засвоєних знань

1. Аудит - це:

а) система контрольних і експертних дій суб'єктів підприємства залежних від власника капіталу і незалежних від виконавчої дирекції з метою сприяння раціональному використанню засобів, предметів праці і самої праці в підприємницькій діяльності;

б) метод здійснення позаповідомчого контролю;

в) основний засіб контролю за діяльністю підприємницьких структур з боку держави; г) системний процес об'єктивного збору і оцінки свідоцтв про економічні дії і події з метою визначення ступеня відповідності цих тверджень встановленим критеріям і надання результатів перевірки зацікавленим користувачам.

2. Оцінка дотримання в господарських системах тих специфічних прийомів і правил, які повинні виконуватися персоналом згідно наказам вищого керівництва, є метою:

а) операційного аудиту;

б) аудиту фінансової звітності; в) аудиту на відповідність;

г) екологічного аудиту.

3. Проведення аудиту не є обов'язковим для:

а) підтвердження достовірності фінансової звітності комерційних банків;

б) установ і організацій, які повністю утримуються за рахунок коштів державного бюджету;

в) емітентів цінних паперів; г) страхових компаній.

4. Які послуги, супутні аудиту, сумісні з проведенням обов'язкового аудиту?

а) ведення бухгалтерського обліку;

б) постановка бухгалтерського обліку; в) складання фінансової звітності;

г) навчання бухгалтерського персоналу.

5. Аудитору забороняється:

а) займатися торговою і посередницькою діяльністю; б) займатися науковою і викладацькою діяльністю; в) отримувати дивіденди від акцій;

г) все вищеперелічене.

6. Аудиторська фірма вирішила поєднувати аудиторський бізнес з діяльністю, пов'язаною з наданням ріелторських послуг на ринку нерухомості. Чи є обмеження в цій області:

а) це заборонено законодавством України;

б) ні, аудит – це різновид звичайного підприємництва;

в) для операцій з нерухомістю обмежень для аудиторів немає; г) ні, якщо цей вид діяльності передбачений Статутом.

7. До обставин, які можуть привести до обмеження

а) фінансова участь аудитора в справах організації-клієнта в будь-якій формі; б) незалежності аудитора, можна віднести:

а) співпраця аудитора з клієнтом протягом двох років;

в) здійснення одним і тим же аудитором декількох аудиторських перевірок підряд. г) репутація підприємства, що перевіряється.

8. Законодавчою вітчизною аудиту вважається:

а) Франція б) Англія в) США

г) Росія

9. Необхідність виникнення аудиту з погляду теорії потреб потенційного або існуючого інвестора пояснюється тим, що:

а) будь-який інвестор більшою мірою довіряє думці аудитора, ніж власним знанням, оскільки він не знайомий з системою бухгалтерського обліку підприємства;

б) інвестор вважає, що будь-яке підприємство відповідальніше підходить до складання фінансової звітності, якщо знає, що її перевірятиме аудитор;

в) будь-який інвестор навіть за наявності необхідного рівня знань не може бути до кінця впевненим в достовірності показників фінансової звітності, тому аудитор виступає гарантом взаємин між підприємством і інвестором;

г) всі варіанти правильні.

10. Виникнення аудиту в Україні було обумовлене рядом чинників:
- а) зацікавленістю держави в інформації про фінансовий стан державного сектора економіки;
 - б) виникненням приватної форми власності;
 - в) зацікавленістю членів суспільства у виникненні незалежної форми контролю;
 - г) необхідністю незалежного і кваліфікованого підтвердження інформації, що надається власникові найманими менеджерами.
11. Підтверджуючий підхід до проведення аудиту полягає в:
- а) підтвердженні даних фінансової звітності шляхом вивчення матеріалів перевірок внутрішніх аудиторів;
 - б) тому, що аудитор під час виконання завдання дублює дії бухгалтера, а потім порівнює результати отримані ним та показники звітності, сформованої 18 бухгалтерією підприємства;
 - в) попередній оцінці ризиків діяльності та оцінці найбільш суттєвих статей фінансової звітності і виходячи з цього визначається обсяг аудиторської вибірки та стратегія аудиту;
 - г) правильної відповіді нема. Вказати всій варіант.
12. До першої групи завдань з надання впевненості відносять:
- а) оцінку прогнозованої фінансової інформації та завдання з підготовки фінансової інформації;
 - б) завдання з підготовки фінансової інформації та завдання з виконання погоджених процедур щодо фінансової інформації;
 - в) аудит фінансової звітності, огляд історичної фінансової інформації;
 - г) завдання з виконання погоджених процедур щодо фінансової інформації та аудит фінансової звітності.
13. Завдання з надання впевненості – це:
- а) завдання, виконуючи які аудитор висловлює думку, призначену підвишити ступінь довіри майбутніх користувачів щодо результатів оцінки та порівняння предмету завдання з відповідними критеріями;
 - б) завдання, виконуючи які аудитор гарантує реальність показників, що ним перевірені, за умови дотримання вимог Кодексу професійної етики;
 - в) завдання щодо оцінки або вимірювань предмета у відповідності з заданими критеріями;
 - г) завдання, метою яких є зменшення ризику до рівня, прийнятного в обставинах завдання як основи для негативної думки аудитора.
14. Метою завдання з надання обґрунтованої впевненості є:
- а) визначення певного розміру ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для позитивної думки аудитора;
 - б) визначення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в 19 обставинах завдання;

в) зменшення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для негативної думки аудитора;

г) зменшення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для позитивної думки аудитора.

15. Предметом аудиторської діяльності є:

а) контроль вірності і об'єктивності фінансової звітності; б) певні характеристики, що притаманні об'єкту аудиту;

в) сукупність інформації про факти господарського життя, надані бухгалтерським обліком;

г) контроль законності фінансово-господарської діяльності підприємства.

16. Об'єктом аудиту є:

а) економічна інформація, яка формується менеджерами, в тому числі й дані обліку і звітності;

б) система управління, в тому числі система обліку і внутрішнього контролю; в) Варіанти а і б;

г) сукупність інформації про факти господарського життя, надані бухгалтерським обліком.

17. Професійна компетентність – принцип аудиту, який полягає в:

а) в обов'язковій відданості аудитора професійному обов'язку, а також у слідуванні загальним нормам моралі. Передбачає справедливе ведення справ;

б) в тому, що аудитор повинен володіти необхідним обсягом знань і навичок, які дозволять йому забезпечити кваліфіковане та якісне надання професійних послуг;

в) у дотриманні пріоритету суспільних інтересів і в тому, що аудитор повинен підтримувати високу репутацію професії та утримуватися від вчинків, які можуть підірвати повагу і довіру до аудиторської професії;

г) в сумлінній діяльності та дотриманні застосовуваних технічних та професійних стандартів.

18. У більшості країн світу виділяються:

а) 4 категорії нагород за якість; б) 1 категорія нагород за якість; в) 2 категорії нагород за якість; г) 6 категорії нагород за якість.

19. Модель ділової досконалості ЕРЦМ була створена: а) у 2000 р.;

б) у 1992 р.; в) у 1995 р.; г) у 2001 р.

20. Основою для присудження Національних нагород за якість

служать: а) премія Демінга в Японії;

б) премія Белдріджа в США;

в) Європейська премія за якість;

г) застосовуються всі перераховані пункти

Література [6, 9,15-17, 23-24,32-39, 43]

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Борисевич Є.Г. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: навч. посіб. / [Борисевич Є.Г., Буряк В.Г., Стрельчук Є.М., Станкевич І.В.]. – Одеса. ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010 – 271 с.;
2. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. – 174 с. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання [Текст]: (ГОСТ 7.1–2003, IDT): ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. – Чинний з 2007–07–01. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – III, III, 47 с.; 29 см. – (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи) (Національний стандарт України);
3. Вакуленко Алла Вікторівна. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. / А. В. Вакуленко, О. І. Гарафонова, Н. А. Гарбуз; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана". - К.: КНЕУ, 2010. - 551 с.;
4. Завгородній Євген Євгенійович. Основи стандартизації та управління якістю [Текст]: курс лекцій для студ. ден. та заоч. форм навчання спец. "Професійне навчання" / Завгородній Є. Є., Снітко Є. О.; ДЗ "Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка". - Луганськ: ЛНУ ім. Т. Шевченка, 2010. - 243 с.;
5. Зінченко Олена Антонівна. Основи управління якістю прибутку підприємства [Текст]: монографія / О. А. Зінченко. - Кривий Ріг : Видавничий дім, 2011. - 291 с.;
6. Куйбіда Микола Степанович. Удосконалення управління якістю на підприємствах та організаціях [Текст] : [монографія] / М. С. Куйбіда. - Рівне : ПП ДМ, 2011. - 160 с.;
7. Мазур И.И. Управление качеством: [учеб. пособ. для студ. вузов, обучающихся по специальности «Управление качеством», 7-е изд., стер.] / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – М.: Изд-во «Омега-Л», 2010. – 400 с.;
8. Мережко Ніна Василівна. Управління якістю [Текст]: підруч. для вищ. навч. закл. / Н. В. Мережко, В. В. Осієвська, Н. С. Ясинська ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К. : [Київ. нац. торг.-екон. ун-т], 2010. - 215 с.;
9. Організація стандартизації, метрології та управління якістю. Кредитно-модульна система організації навчального процесу [Текст]: метод. вказівки і завдання до практ. занять та самост. роботи для студ. напряму підготов. 6.030601 "Менеджмент" ОКР "бакалавр" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Шестопап Г. С., Мартинюк М. М., Микитин О. З.]. - Л. : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. - 39 с.;
10. Управління якістю продукції та послуг/ Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р., Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ- Х.: ХТЕІ, 2015 –222 с.;
11. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай [та ін.]; за наук. ред. В. Б. Захожая; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. - К. : Вид. дім "Персонал", 2011. - 936 с.;
12. Момот Олександр Іванович. Механізм формування системи управління якістю у вищих навчальних закладах [Текст]: монографія / О. І.

Момот, О. В. Мирошниченко ; Держ. вищ. навч. закл. "Донец. нац. техн. ун-т". - Донецьк : Ноулідж, Донец. від-ня, 2011. - 215 с.;

13. Перегудова Валентина Іванівна. Основи стандартизації та управління якістю [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. пед. навч. закл. напряму підготов. "Технологічна освіта" / Валентина Перегудова ; Бердян. держ. пед. ун-т. - Бердянськ : БДПУ, 2012;

14. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика [Текст]: монографія / [Т. І. Ткаченко та ін.] ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. - 727 с.;

15. Циба Тетяна Євгенівна. Економічні аспекти управління якістю [Текст]: навч. посіб. / Т. Є. Циба, І. М. Труніна, М. І. Сокур. - Кременчук : Щербатих О. В., 2010. - 177, [4] с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 172-177;

16. Швець Юрій Юрійович. Регуляторна політика держави в управлінні якістю та конкурентоспроможністю послуг [Текст]: [монографія] / Швець Юрій Юрійович. - Сімф.: ДІАЙПІ, 2013. - 108 с.;

17. Шубін Олександр Олександрович. Формування інтегрованої системи управління якістю продукції малих підприємств [Текст]: монографія / О. О. Шубін, Д. В. Махноносів; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. - Донецьк: ДонНУЕТ, 2011. - 203 с.;

18. Шуляр Роман Віталійович. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. для студ. спец. 8000014 "Управління інноваційною діяльністю" / Р. В. Шуляр, Н. В. Шуляр; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - 2-е вид. - Л.: Вид-во Львів. політехніки, 2011;

19. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями);

20. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93;

21. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93;

22. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III;

23. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997р. № 244;

24. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93;

25. Аكوпова В. Г. Аналіз процесу управління якістю продукції на підприємствах і в організаціях [Електронний ресурс] / В. Г. Аكوпова, О. В. Мирошниченко // Вісник соціально-економічних досліджень. - 2012. - Вип. 2. - С. 9-12. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2012_2_3;

26. Гутаревич С. Ю. Нові підходи до здійснення аудитів систем управління якістю та їх застосування в органі з сертифікації [Електронний

ресурс] / С. Ю. Гутаревич, М. Ю. Безродний // Автошляховик. - 2012. - № 5. - С. 12-15. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/au_2012_5_5;

27. Кас'яненко Д. В. Побудова моделі інтеграції системи управління якістю та збалансованої системи показників [Електронний ресурс] / Д. В. Кас'яненко // Право та державне управління. - 2013. - № 2. - С. 140-147. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu_2013_2_28;

28. Краснікова О. С. Система управління якістю як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс] / О. С. Краснікова // Управління розвитком. - 2013. - № 12. - С. 82-84. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uproz_2013_12_37;

29. Кудлай В. О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві [Електронний ресурс] / В. О. Кудлай // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2011. - № 1. - С. 27-35. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_1_5;

30. Кучерук Г. Ю. Управління якістю: Методичні вказівки щодо проведення практичних занять та самостійного опрацювання матеріалу дисципліни для студентів спеціальності 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» / Кучерук Г.Ю. – К.: ДЕДУТ, 2014.– 51 с.;

31. Мазур Т.Г. Менеджмент якості харчових продуктів: Навчально-методичний посібник для практичних занять та самостійної роботи за кредитно-модульною системою навчання студентів екологічного факультету / Т.Г. Мазур, Т.М. Димань, Л.П. Загоруй, Н.М. Богатко, С.А. Ященко – Біла Церква, 2014. – 93 с.;

32. Маркіна Ірина Анатоліївна. Управління якістю продукції промислових підприємств [Текст] : монографія / Маркіна Ірина Анатоліївна, Бурдельна Ганна Олександрівна ; ВНЗ Укоопспілки "Полтав. ун-т економіки і торгівлі", Каф. менедж. орг. та зовнішньоекон. діяльн. - Полтава; Кіровоград: Александрова М. В., 2011. - 204 с.;

33. Рибалко-Рак Л. А. Причинно-наслідкова модель формування системи управління якістю на основі діаграми К. Ісікави [Електронний ресурс] / Л. А. Рибалко-Рак, В. А. Панченко // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. - 2013. - Вип. 23. - С. 110-115. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu_e_2013_23_16;

34. Савіцький А. В. Стандартизація і сертифікація як важливий інструмент управління якістю продукції підприємства [Електронний ресурс] / А. В. Савіцький // Економічний простір. - 2013. - № 71. - С. 239-247. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2013_71_27;

35. Савуляк Віктор Валерійович. Управління якістю продукції. Самостійна та індивідуальна робота студентів [Текст] : практикум / В. В. Савуляк ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2012. - 70 с.;

36. Савуляк, Віктор Валерійович. Управління якістю продукції [Текст] : навч. посіб. / В. В. Савуляк ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2012. - 90 с.;
37. Системи управління якістю. Вимоги: (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009–09–01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. – (Національний стандарт України);
38. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [На заміну ДСТУ ISO 9000:2001; чинний від 2008–01–01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 34 с. – (Національний стандарт України);
39. Система управління якістю адміністративних послуг [Текст] : навч. посіб. / Держ. закл. "Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка" ; [упоряд. Є. М. Хриков]. - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2012. - 207 с.;
40. Строкович Г. В. Особливості функціонування інституту управління якістю [Електронний ресурс] / Г. В. Строкович // Вчені записки Харківського гуманітарного університету "Народна українська академія". – 2012 - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VzKhgu_2012_18_2_24;
41. Термінологічний словник з технічного регулювання (основ стандартизації, метрології та управління якістю) [Текст] / [С. В. Бізікін та ін.]. - Х.: Вид-во Іванченка І. С., 2013. - 167 с.;
42. Технічне регулювання (основи стандартизації, метрології та управління якістю) в запитаннях та відповідях [Текст] : [навч. посіб.] / [М. П. Головка та ін.] ; Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі. - Х. : ХДУХТ, 2011. - 212 с.;
43. Тріщ Г. М. Система залежностей для оцінювання процесів систем управління якістю підприємств [Електронний ресурс] / Г. М. Тріщ // Восточно-Европейский журнал передовых технологий. - 2013. - № 4(3). - С. 60-63. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vejpte_2013_4-3_16.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Методичні рекомендації для підготовки студента
до практичних (лабораторних) занять****з навчальної дисципліни****«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

для студентів Освітньо-професійної програми: 8.03060101 «Менеджмент
організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»

Укладач: Бабич Роман Борисович

Редактор _____
Технічний редактор _____
Коректор _____
Комп'ютерна верстка _____

Підг. До друку «__» _____ 20__ р.
Офіс. друк. Ум. друк. арк. 1,86. Обл.-вид. арк. 2,0
Тираж 200 пр. **Замовлення № 101-1. Вид. № 19/III**

Видавництво
03056, Україна, Київ,

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
ДК № ____ від «__» _____ 20__ р.