

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



Харківський державний університет
харчування та торгівлі

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ

Методичні вказівки та завдання для практичних
занять

Харків

ХДУХТ

2019

Управління якістю товарів [Електронний ресурс] : Методичні вказівки та завдання для практичних занять / укл. : Т. В. Карбівнича, Р. С. Тихонченко, Л. В. Татар, – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: к.т.н., доц. Т. В. Карбівнича,
к.е.н., асист. Тихонченко Р.С.,
асист. Татар Л.В.

Рецензент: к.т.н., доц. П. В. Волошин

Кафедра товарознавства, управління якістю та екологічної безпеки

Схвалено науково-методичною комісією факультету управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю

Протокол від 07 червня 2019 року № 5

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від 15 липня 2019 року № 16

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від 05 липня 2019 року № 12

© Карбівнича Т. В., Тихонченко Р.С.,
Татар Л.В. укладачі, 2019

© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2019

ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Жорсткі умови інтеграції України до Європейського Союзу вимагають підвищення конкурентоспроможності вітчизняної продукції і, як відмічають спеціалісти, питання якості та безпечності розглядається при цьому, як вирішальна умова зростання частки національних товарів на зовнішніх і внутрішніх ринках. За таких умов в сфері кадрового забезпечення галузі на перший план виходить роль управлінських кадрів, які в межах власної компетенції будуть здійснювати моніторинг та контроль процесів формування й забезпечення якості та безпечності товарів на всіх рівнях: від планування, виробництва і збуту до загального управління діяльністю підприємств, державних установ та департаментів.

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю товарів» є формування у здобувачів вищої освіти системи знань з теорії і методології управління якістю товарів, принципів побудови та функціонування систем управління якістю товарів, освоєння нормативно-правових, організаційних та економічних питань управління якістю продукції.

При вивченні дисципліни здобувачі повинні придбати необхідний рівень компетентностей, що дозволять їм приймати обґрунтовані рішення в різних сферах діяльності, пов'язаних з управлінням якістю товарів.

Робочою програмою передбачено викладання курсу лекцій, проведення практичних занять та самостійне вивчення окремих розділів програми за допомогою рекомендованої літератури. Практичні заняття передбачають вивчення теоретичного матеріалу, відповідь на контрольні запитання для самоперевірки; виконання конкретних практичних завдань по зазначеним темам.

ПЕРЕЛІК ТЕМ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основні поняття та категорії управління якістю	2
2	Вітчизняний досвід управління якістю товарів	4
3	Міжнародний досвід управління якістю товарів	4
4	Принципи TQM та їх вплив на якість продукції	2
5	Системи управління якістю товарів на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000	2
6	Принципи управління якістю	2
7	Методологія управління якістю товарів	4
8	Управління якістю на рівні підприємства	4

Практичне заняття 1

ТЕМА: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА КАТЕГОРІЇ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Мета заняття: засвоїти знання щодо термінології в сфері управління якістю для подальшого вільного її використання; опанувати механізми взаємозв'язку між категоріями та поняттями в сфері управління якістю.

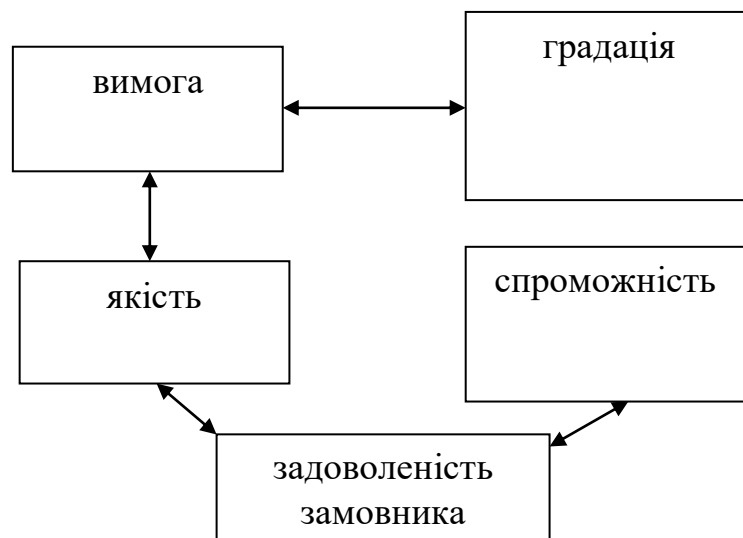
Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Якість товарів як фактор підвищення рівня життя населення країни.
2. Термінологія в галузі управління якістю та систем якості

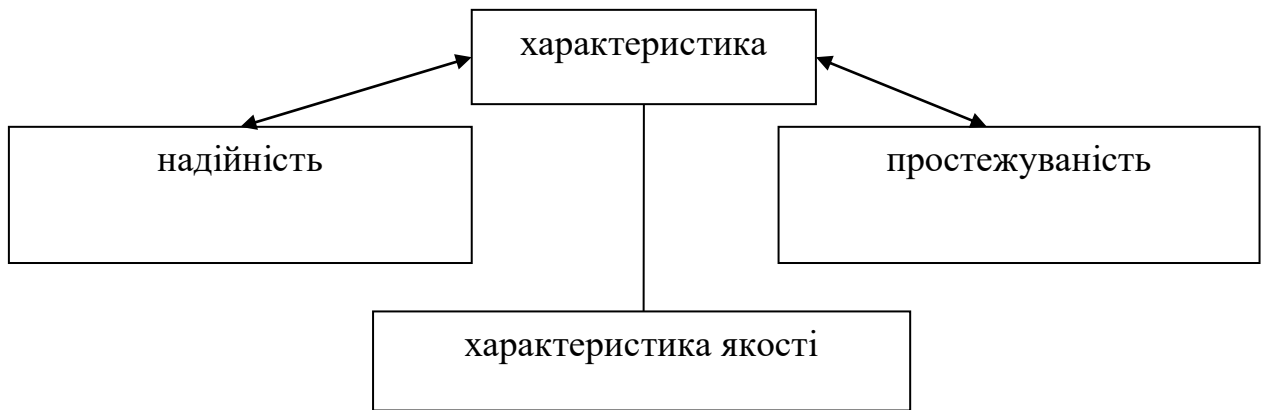
Завдання 1

Використовуючи ДСТУ ISO 9000:2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» занотувати визначення основних термінів в сфері управління якістю стосовно різних категорій згідно до схем.

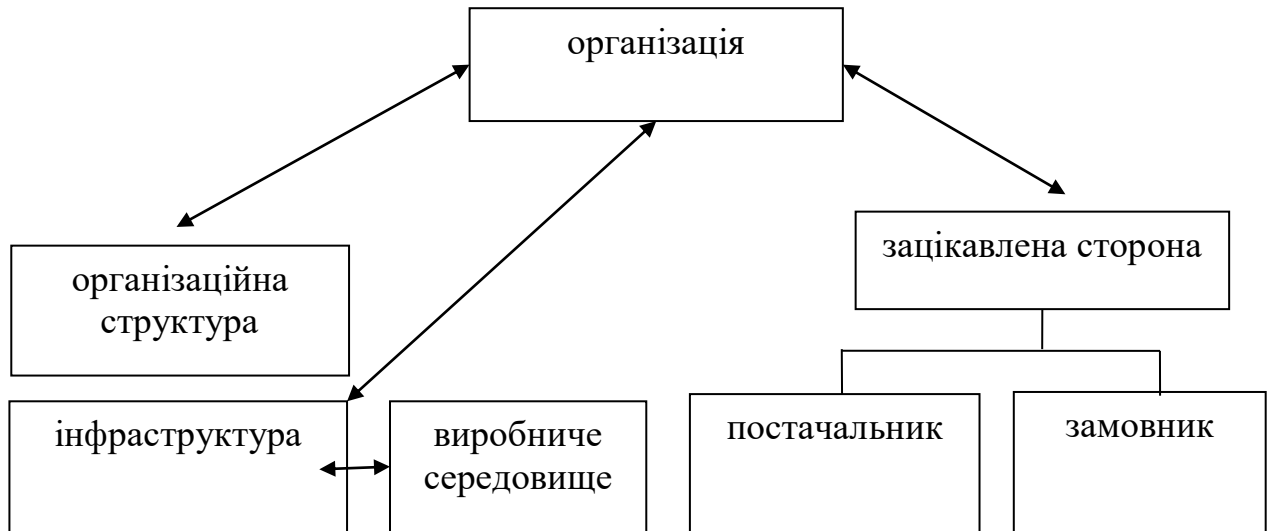
Поняття стосовно якості



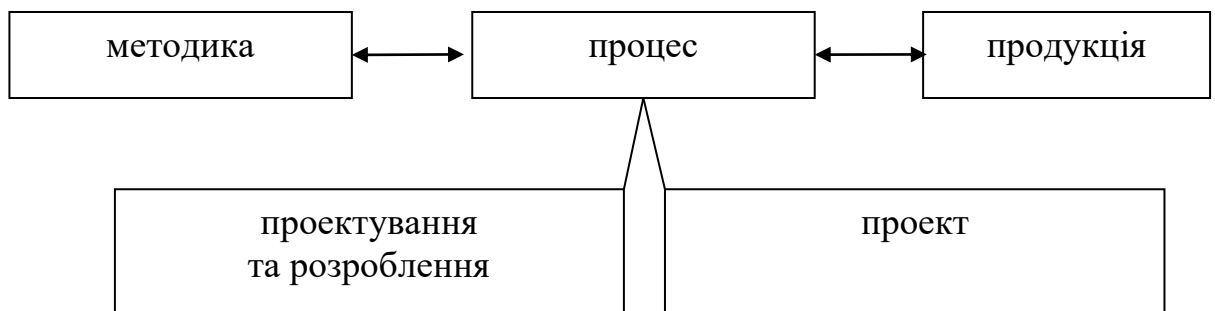
Поняття стосовно характеристик



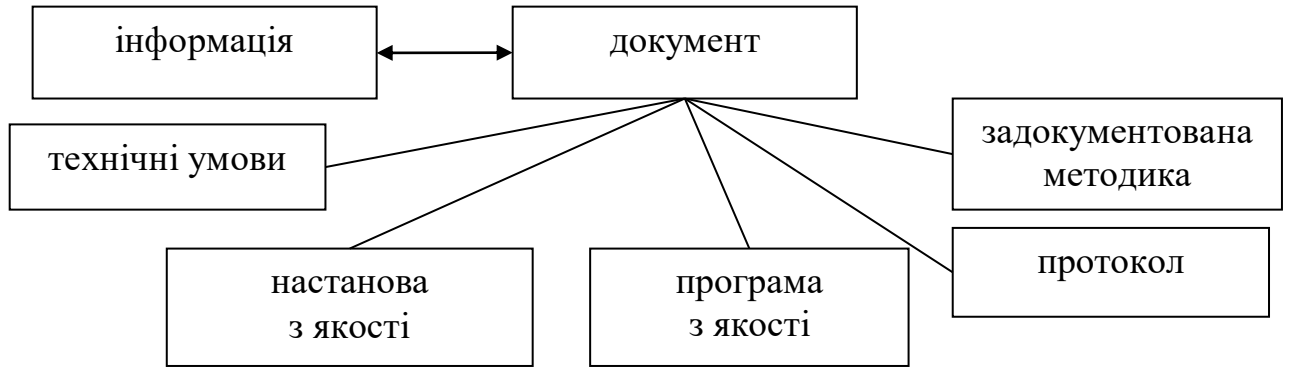
Поняття стосовно організації



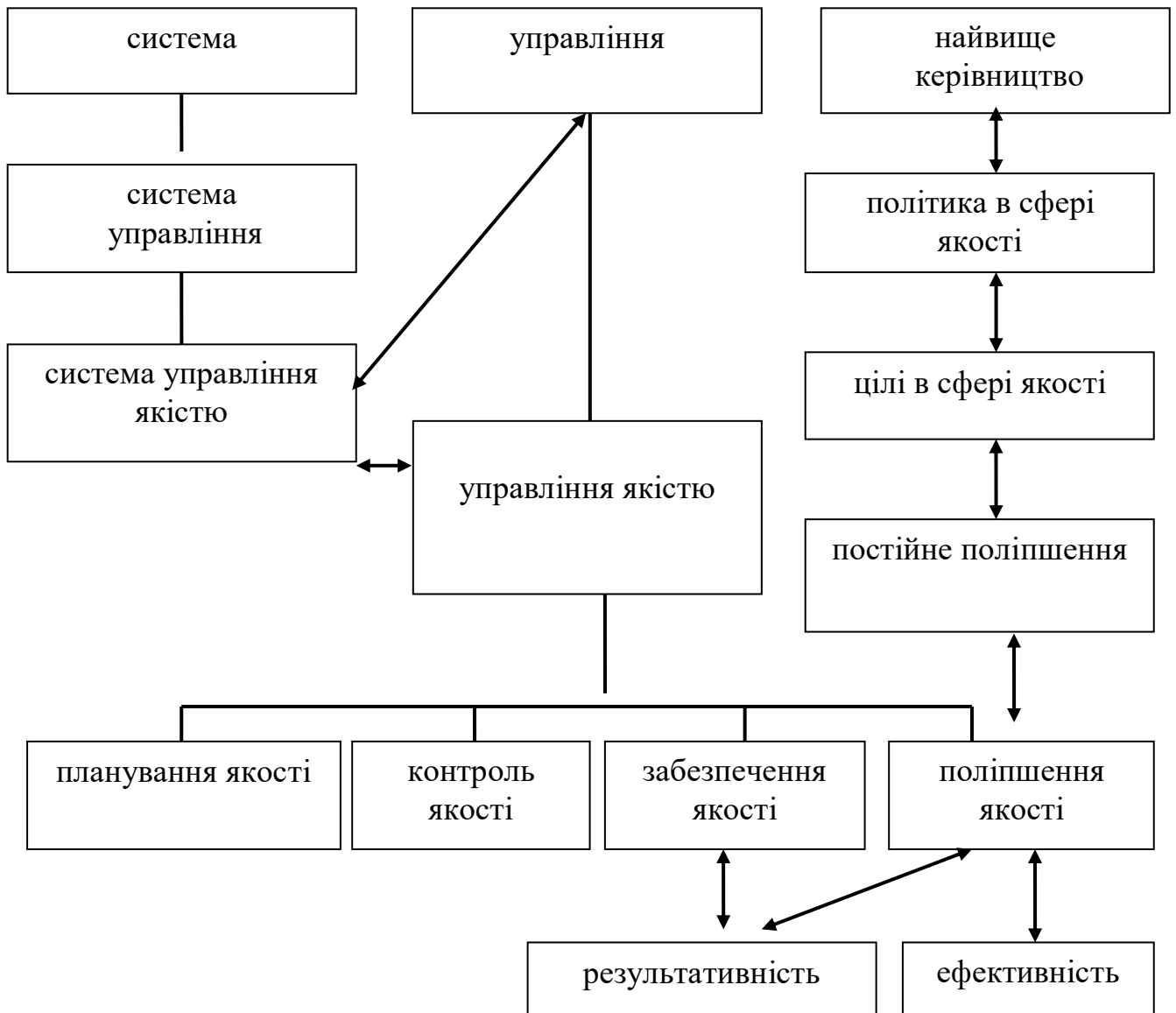
Поняття стосовно продукції та процесу



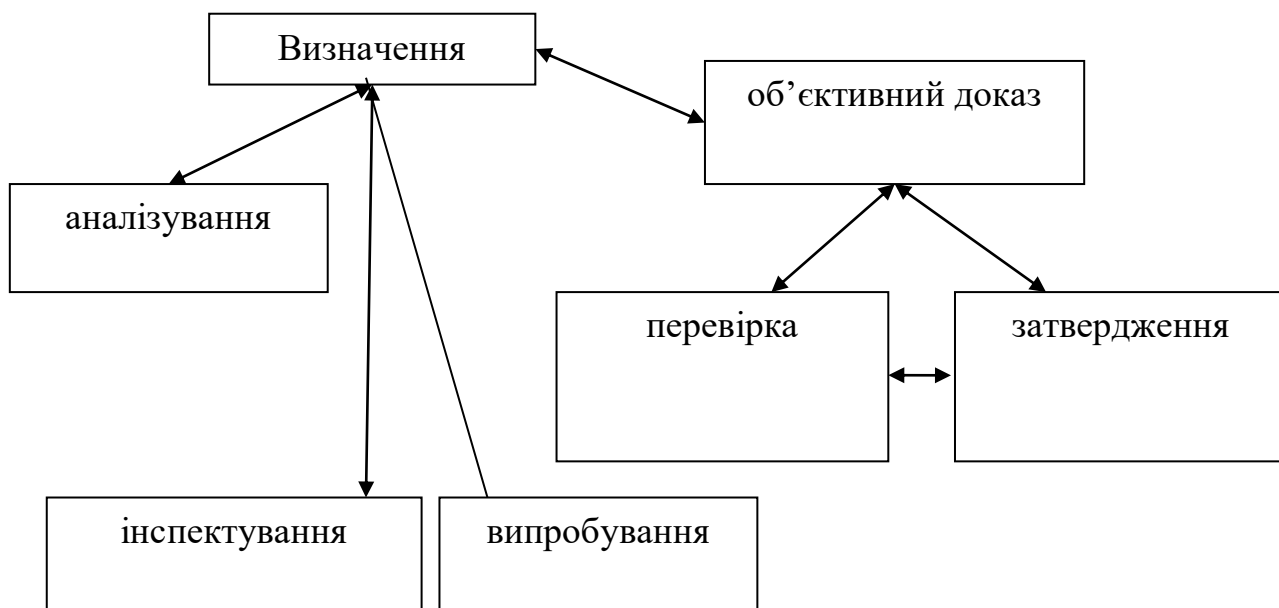
Поняття стосовно документів



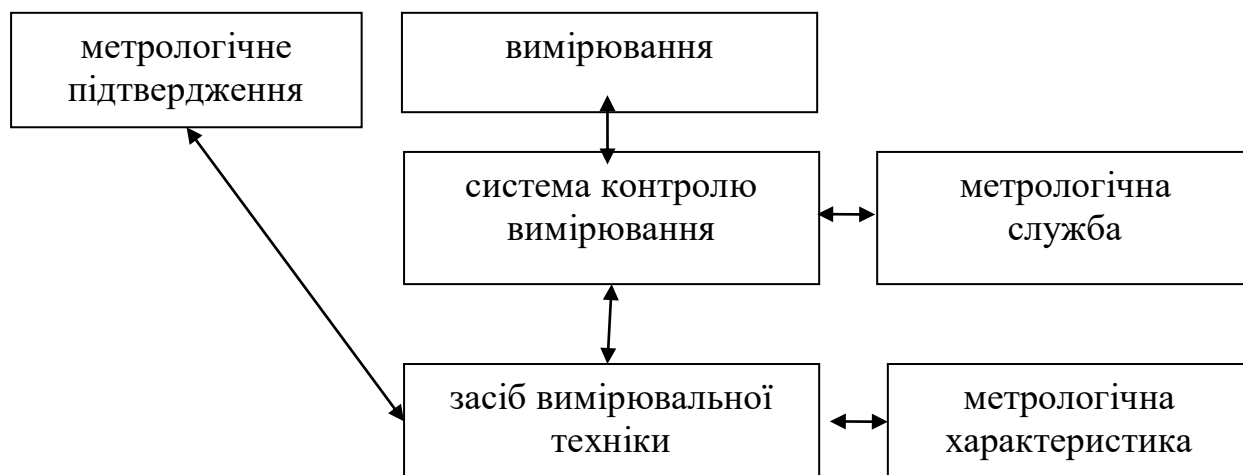
Поняття стосовно управління



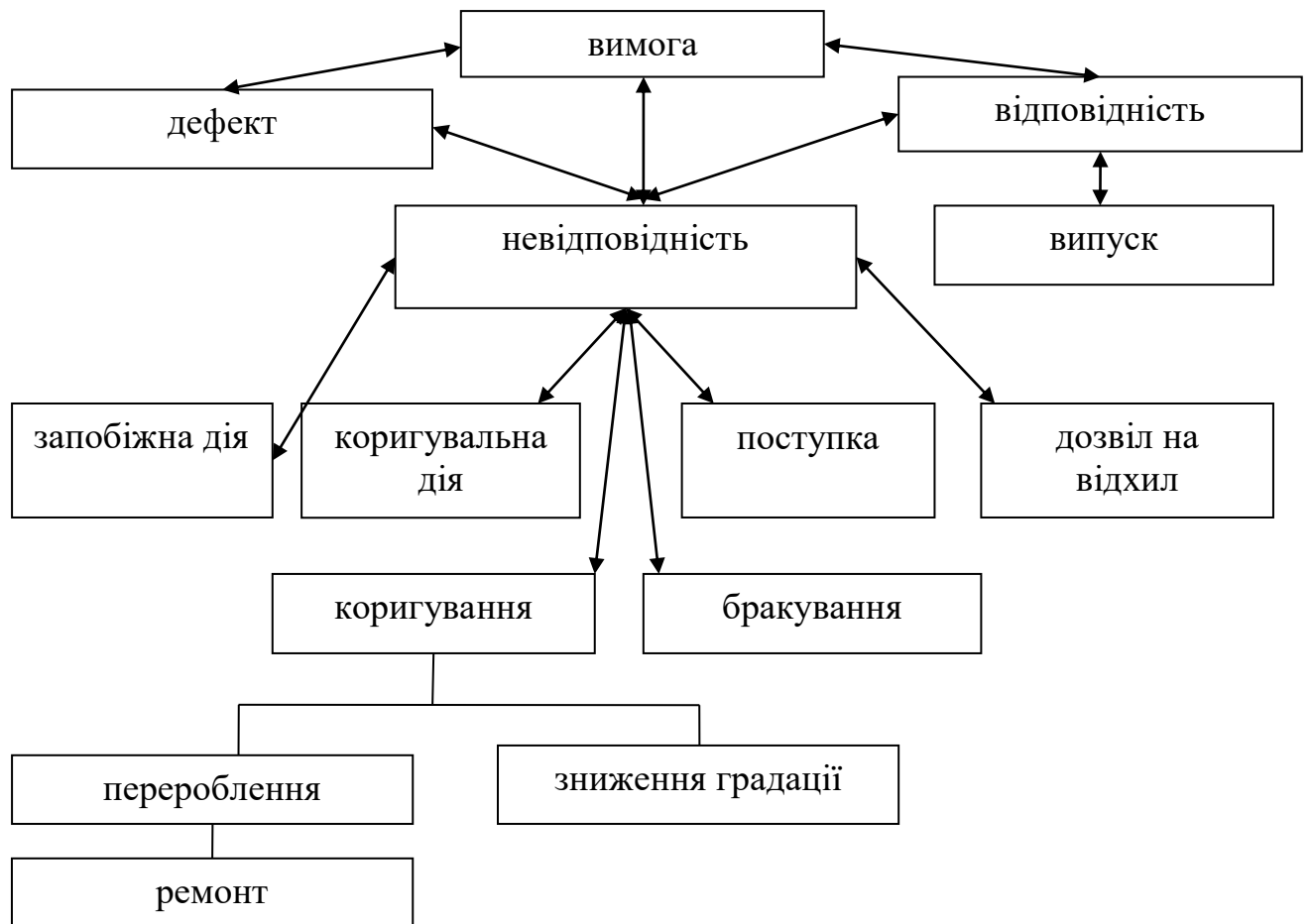
Поняття стосовно перевірки



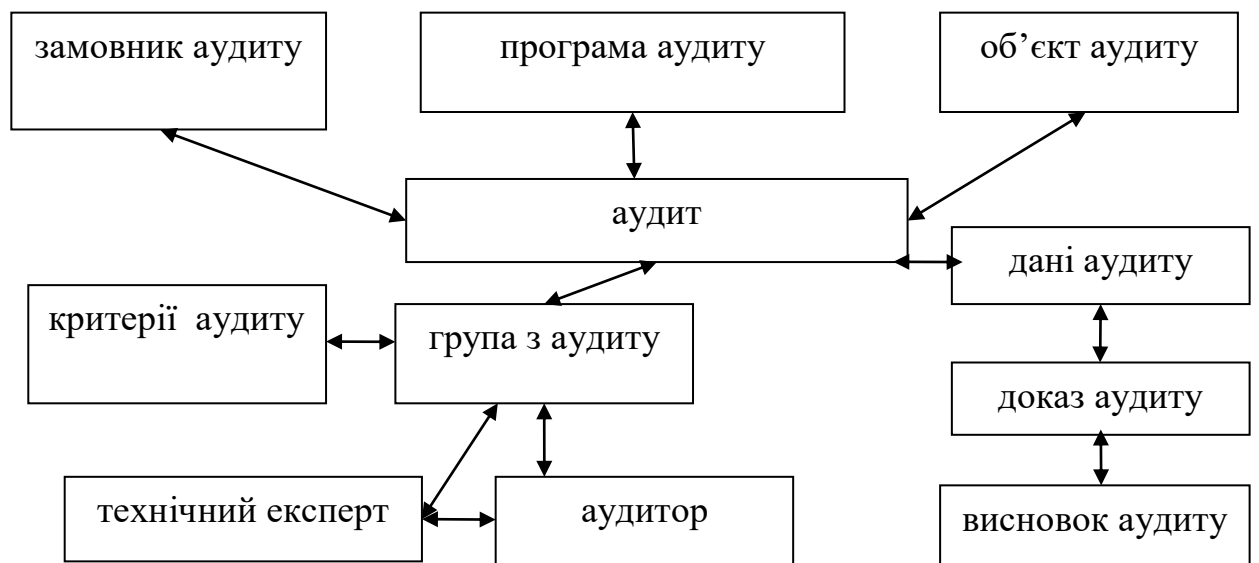
Поняття стосовно забезпечення якості процесів вимірювання



Поняття стосовно відповідності



Поняття стосовно аудиту



Завдання 2

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Хто в літературі першим згадав про якість як про поняття?
 - А. Аристотель
 - Б. Діоген
 - В. Сократ
2. У якому році відомий фахівець у сфері якості У. Шухарт (США) в понятті «якість» виокремив два аспекти: з одного боку, об'єктивні фізичні характеристики предмета, з іншого – суб'єктивна категорія – наскільки предмет «хороший»?
 - А. 1929
 - Б. 1936
 - В. 1931
3. Дайте визначення поняттю: сукупність характеристик товару, які визначають ступінь його здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби.
 - А. Якість товару
 - Б. Конкурентоспроможність товару
 - В. «Пружність» товару
4. Управління якістю – це...?
 - А. Вид діяльності, який передбачає управління та контроль за безпечністю товарів
 - Б. Метрологічні засоби, що включають (залежно від рівня системи) державні еталони фізичних величин, зразкові і/або робочі засоби вимірювань
 - В. Скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості
5. Рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника та споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції – це...?
 - А. Мета управління
 - Б. Об'єкт управління
 - В. Суб'єкт управління

6. Способи, якими органи управління впливають на елементи виробничого процесу, забезпечуючи досягнення та підтримання планованого стану й рівня якості продукції – це...?

А. Методи і засоби управління

Б. Суб'єкт управління

В. Керування якістю

7. До засобів управління якістю продукції не належить:

А. Банк нормативної документації, що регламентує показники якості продукції і організовує виконання спеціальних функцій управління якістю

Б. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

В. Державна система забезпечення єдності вимірювань

8. Рівень якості – це...?

А. Споживчі властивості продукції, які визначаються спеціальними державними органами

Б. Категорія чи розряд, надані різним вимогам щодо якості продукції, процесів або систем, які мають те саме функційне застосування

В. Відповідність продукції стандартам ДСТУ

9. Сукупність операцій, які дають змогу визначити значення величини – це...?

А. Система контролю вимірювання

Б. Вимірювання

В. Метрологічне підтвердження

10. Організаційна структура, що несе відповідальність за визначення та впровадження системи контролю вимірювання елементів, що визначають якість як економічну категорію стосовно різних об'єктів – це...?

А. Метрологічна установа

Б. Метрологічна палата

В. Метрологічна служба

Контрольні питання:

1. Обґрунтуйте відмінності між термінами «результативність», «ефективність».
2. Дайте визначення терміну «зацікавлена сторона». Назвіть можливих представників зацікавлених сторін.
3. Поясніть відмінності між термінами «запобіжна дія», «коригувальна дія», «коригування».
4. Що згідно термінології належить до документів в сфері якості?
5. Поясніть, в чому полягає різниця між термінами «аудитор» та «технічний експерт».

Практичне заняття 2

ТЕМА: ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Мета заняття: засвоїти інформацію стосовно історичного розвитку вітчизняних систем управління якістю, вивчити сучасний стан нормативно-технічної бази в сфері управління якістю та проаналізувати проблеми гармонізації національних стандартів з міжнародними.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Послідовність розвитку управління якістю товарів в Україні.
2. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Завдання 1

Використовуючи лекційний матеріал та літературні джерела заповніть таблицю стосовно еволюції вітчизняних систем якості за зазначеними критеріями. Зробіть висновки стосовно їх недоліків, переваг та загальної ефективності.

Критерії	Період часу					
	До 1963 р.	1963-1964	1964-1971	1971-1976	1976-1989	1989-2000
Назва системи	Система технічного розбракування продукції	Система БВП (бездефектне виготовлення продукції)	Система КАНАРСПП (якість, надійність), СБТ (система бездефектної праці) та ін.	Комплексна система управління якістю (КС УЯ)	Комплексна автоматизована система управління якістю (КАС УЯ)	Система якості за МС ISO серії 9000) та автоматизовані системи якості
Мета управління						
Об'єкт управління						
Документальна база						
Відповідальні сторони						
Показник оцінки						

Завдання 2

Здійснити попарне порівняння комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР, за такими напрямками:

- 1) Особливості, переваги та недоліки систем БВП (бездефектне виготовлення продукції) та СБП (система бездефектної праці);
- 2) Особливості, переваги та недоліки систем КАНАРСПП (якість, надійність, результат із перших виробів) та НОРМ (наукова організація робіт щодо підвищення моторесурсу двигунів);
- 3) Особливості, переваги та недоліки систем КСУЯП (комплексна система управління якістю продукції), КСУЯП і ЕВР (комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів) та КСПЕВ (комплексна система підвищення ефективності виробництва).

Завдання 3

За допомогою літературних джерел вивчити та занотувати основні документи законодавчої бази в сфері управління якістю.

Вивчити основні національні стандарти України з управління якістю та навколишнім середовищем, з питань акредитації та підтвердження відповідності.

Позначення та назва нормативного документу	
ДСТУ ISO 9000-2001	Системи управління якістю. Основні положення та словник.
ДСТУ ISO 9001-2001	Системи управління якістю. Вимоги.
ДСТУ ISO 9004-2001	Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
ДСТУ 2925-94	Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
ДСТУ 2926-94	Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.
ДСТУ 3230-95	Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
ДСТУ 3514-97	Статистичні методи контролю та регулювання. Терміни та визначення.
ДСТУ 3815-98	Управління якістю. Настанови щодо програм якості
ДСТУ 3816-98	Керівні вказівки щодо розроблення Настанов з якості.
ДСТУ ISO 9000-1-95	Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Частина 1. Настанови щодо вибору та застосування.
ДСТУ ISO 9000-2-96	Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Частина 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95 та ДСТУ ISO 9003-95.
ДСТУ ISO 9000-3-98	Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Частина 3. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001 під час розроблення, постачання та супроводження програмного забезпечення.
ДСТУ ISO 9000-4-98	Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Частина 4. Настанови щодо управління програмою надійності.
ДСТУ ISO 9004-1-95	Управління якістю та елементи системи якості. Частина 1. Настанови.
ДСТУ ISO 9004-2-96	Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг.
ДСТУ ISO 9004-3-98	Управління якістю та елементи системи якості. Частина 3. Настанови щодо перероблюваних матеріалів.
ДСТУ ISO 9004-4-98	Управління якістю та елементи системи якості. Частина 4. Настанови щодо поліпшення якості.

ДСТУ ISO 10011-1-97	Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 1. Перевірка.
ДСТУ ISO 10011-2-97	Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з систем якості.
ДСТУ ISO 10011-3-97	Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3. Управління програмами перевірок.
ДСТУ 3921.1 – 1999 (ISO 10012- 1:1992)	Вимоги до забезпечення якості засобів вимірювальної техніки. Частина 1. Система метрологічного забезпечення засобів вимірювальної техніки.
ДСТУ 3921.2 – 2000 (ISO 10012- 2:1997)	Забезпечення якості засобами вимірювальної техніки. Частина 2. Настанови щодо процесів вимірювань.
ДСТУ ISO 14001-97	Системи управління навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування.
ДСТУ ISO 14004-97	Системи управління навколишнім середовищем. Загальні настанови щодо принципів управління, систем та засобів забезпечення.
ДСТУ ISO 14010-97	Настанови щодо здійснення екологічного аудиту. Загальні принципи.
ДСТУ ISO 14011-97	Настанови щодо здійснення екологічного аудиту. Процедури аудиту. Аудит систем управління навколишнім середовищем.
ДСТУ ISO 14012-97	Настанови щодо здійснення екологічного аудиту. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з екології.
ДСТУ 3420 - 96	Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів з сертифікації систем якості та порядок їх акредитації.
ДСТУ ISO 19011 (проект)	Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю та/чи навколишнім середовищем
ДСТУ ISO 17025	Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій
ДСТУ ISO 15161	Настанови щодо застосування стандарту ISO 9001:2000 у промисловості харчових прод. та напоїв

Завдання 4

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Вкажіть рік впровадження Саратовської системи бездефектного виготовлення продукції.
 - A. 1955
 - Б. 1949
 - В. 1959

2. Вкажіть рік впровадження Краснодарської комплексної системи підвищення ефективності виробництва.
 - A. 1956
 - Б. 1980
 - В. 1965

3. Вкажіть рік впровадження Горьківської системи проходження контролю з першого пред'явлення.
 - A. 1958
 - Б. 1951
 - В. 1963

4. Вкажіть рік впровадження Львівської системи бездефектної праці.
 - A. 1978
 - Б. 1955
 - В. 1967

5. Вкажіть рік впровадження Ярославської системи наукової організації робіт з підвищення моторесурсу двигунів.
 - A. 1969
 - Б. 1964
 - В. 1958

6. Вкажіть рік впровадження Львівської комплексної системи управління якістю продукції на базі стандартизації.

А. 1965

Б. 1975

В. 1985

7. Вкажіть рік впровадження Дніпропетровської комплексної системи управління якістю продукції та ефективного використання ресурсів

А. 1992

Б. 1995

В. 1980

8. НОРМ – це...?

А. Наукова організація роботи по збільшенню моторесурсу

Б. Наукова організація розробки мікросистем

В. Наукова організація розроблення механізмів

9. Рік розробки Єдиної системи державного управління якістю продукції -...?

А. 1980

Б. 1978

В. 1967

10. Основним напрямом досягнення головної мети Комплексної системи управління якістю продукції було:

А. Підвищення питомої ваги продукції вищої категорії якості у загальному обсязі виробництва

Б. Впровадження у виробництво новітніх досягнень науки й техніки, передового досвіду

В. Всі відповіді правильні

11. Ким було затверджено Концепцію державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)?

А. Верховною Радою України

Б. Президентом України

В. Кабінетом Міністрів України

12. Коли було створено Український інститут якості?

А. 1998

Б. 2001

В. 2005

13. Який Закон України передбачає модульний підхід до сертифікації продукції, надає можливість виробникам, постачальникам самостійно вибирати підтвердження відповідності продукції вимогам безпеки або шляхом декларування, або шляхом сертифікації третьою стороною, тобто одержанням сертифіката?

А. Закон України «Про підтвердження відповідності»

Б. Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності»

В. Закон України «Про стандартизацію»

14. Укажіть головне завдання Української асоціації якості.

А. Узагальнення передового досвіду кращих підприємств і поширення його серед інших українських підприємств із наданням останнім необхідної допомоги

Б. Формування громадської політики у галузі розробки продукції на підприємствах України

В. Всі відповіді вірні

Контрольні питання:

1. Надайте характеристику системі бездефектного виготовлення продукції.

2. Назвіть основні риси перших комплексних систем управління якістю.

3. В чому полягають відмінності документальної бази перших систем якості в порівнянні з більш пізніми.

4. Порівняйте об'єкти управління в системах КАНАРСПІ та міжнародних системах управління якістю.

Практичне заняття 3

ТЕМА: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Мета заняття: поглибити знання про розвиток систем управління якістю в країнах світу.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Розвиток методів та підходів до управління якістю у світі.
2. Досвід управління якістю в США.
3. Досвід управління якістю в Японії.
4. Досвід управління якістю в країнах Західної Європи.

Завдання 1

Порівняйте підходи до управління якістю на Заході та Сході. Результати представте у вигляді таблиці.

Західний підхід (США та Європа)	Східний підхід (Японія)

Завдання 2

Охарактеризуйте внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості. Відповідь подайте у вигляді таблиці

Роки	Прізвище вченого	Характер досліджень та отримані результати

Завдання 3

Підготуйте доповідь про розвиток систем управління якістю в країнах світу: Франція; Іспанія; Англія; Данія; Швейцарія; Германія; Італія; США; Японія; країни Латинської Америки.

Зробіть висновки стосовно впливу систем управління якістю на економічний стан країни та визначити найбільш ефективні системи управління якістю.

Завдання 4

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Скільки етапів розвитку управління якістю?
 - A. 3
 - Б. 4
 - В. 5
2. Який етап розвитку управління якістю існує до теперішнього часу?
 - A. Управління якістю (QM)
 - Б. Загальний менеджмент якості (TQM)
 - В. Контроль якості (QC)
3. Чия система ввела розподіл продукції на якісну і дефектну (брак)?
 - A. Система Тейлора
 - Б. Система Шухарта
 - В. Система Емерсона
4. Ким була розроблена концепція виробничого контролю?
 - A. Г. Емерсоном
 - Б. У. Шухартом
 - В. Всі відповіді вірні
5. Хто першим обґрунтував необхідність переходу від контролю якості до управління якістю?
 - A. Джозеф М. Джуран
 - Б. Філіп Кросбі
 - В. Вірної відповіді немає
6. Відмінним елементом японського підходу до управління якістю є:
 - A. Культивування принципу: «Твій споживач – виконавець наступної виробничої операції»
 - Б. Орієнтація на запобігання можливості допущення дефектів
 - В. Всі відповіді вірні

7. Коли була підписана угода про створення Європейського фонду управління якістю?

- А. У серпні 1979 р.
- Б. У квітні 1995 р.
- В. У вересні 1988 р.

8. Вкажіть найвищий ступінь Рівня Досконалості EFQM:

- А. Визнання досконалості
- Б. Європейська премія якості
- В. Прагнення до досконалості

9. З якого року найкращим фірмам почали присуджувати Європейську премію з якості?

- А. 1992
- Б. 1996
- В. 2000

10. Коли була прийнята нова концепція гармонізації стандартів та введені вимоги щодо забезпечення безпеки та надійності?

- А. 1985
- Б. 1995
- В. 1999

Контрольні питання:

1. Які системи управління якістю використовуються на підприємствах США?

2. В чому особливості систем управління якістю в країнах Європи?

3. В чому полягає феномен японської моделі якості?

4. Чи є спільні риси між системами управління якістю країн Європи та США?

5. Системи якості яких країн, на вашу думку, більш ефективні: США, Японії чи країн Європи?

Практичне заняття 4

ТЕМА: ПРИНЦИПИ TQM ТА ЇХ ВПЛИВ НА ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ

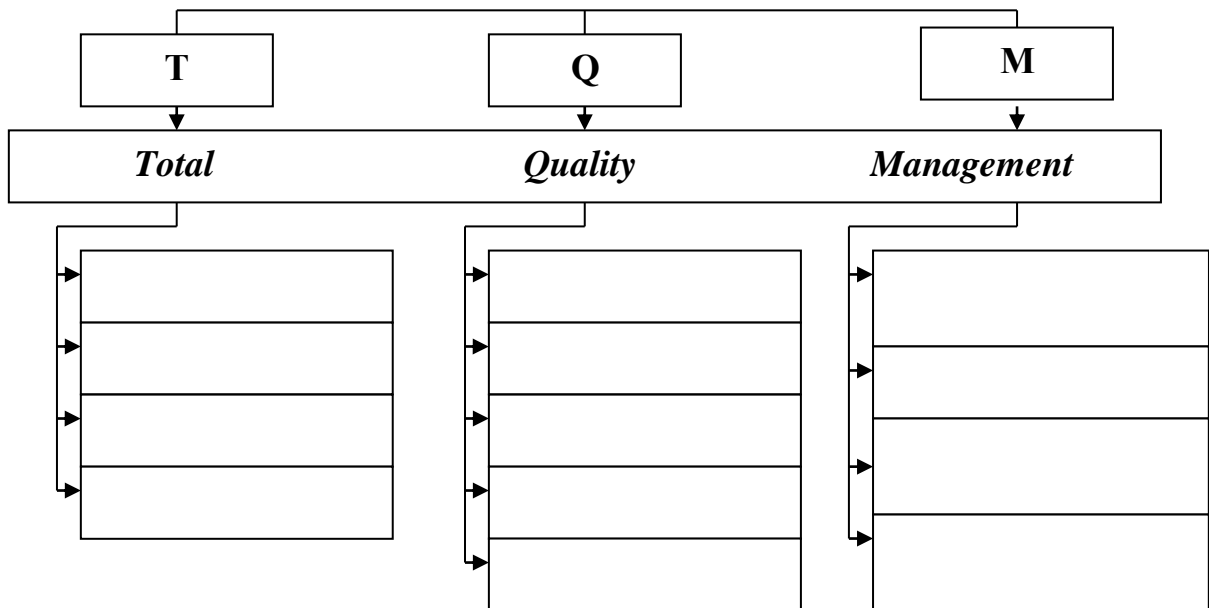
Мета заняття: вивчити принципи оцінки систем якості фірм, підприємств та організацій, що виробляють продукцію та критеріїв оцінки їх функціонування.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Основні елементи стратегії TQM.
2. Методи та засоби TQM.

Завдання 1

Визначте складові концепції TQM, та внесіть їх у схему.



Завдання 2

На основі отриманих знань стосовно принципів та методів загального управління якістю провести порівняльну оцінку із традиційними принципами управління. Результати відобразити у вигляді таблиці:

Традиційні принципи управління	Принципи системи TQM
Задоволення потреб замовника	
Планування, забезпечення і контроль покращення якості продукції	
Розробка переважно коректуючих дій	
Навчання управління якістю тільки співробітників відділу контролю якості	
Покладення функцій забезпечення якості на відділ контролю якості	
Рішення в області якості тільки "невідкладних" питань і задач сьогодення	
Виконання кожним автономно поставленої задачі	

Завдання 3

Утворіть кілька груп по 3-4 людини. Використовуючи модель якості «Петля якості» опишіть етапи розробки ЖЦП, розробленого для продукції, виробництво якого ви збираєтеся організувати (наприклад, побутова техніка, харчова продукція і т. п.). Опис повинен включати назву продукції, параметри її експлуатації (умови використання, надійність і т. д.), вимоги до якості, упаковки, утилізації, переваги щодо дизайну, девіз і назва компанії, відповідальних осіб, які забезпечують якість продукції на всіх стадіях.

Детально опишіть дії, які необхідно виконати на кожному етапі ЖЦП стосовно до обраної групи продукції.

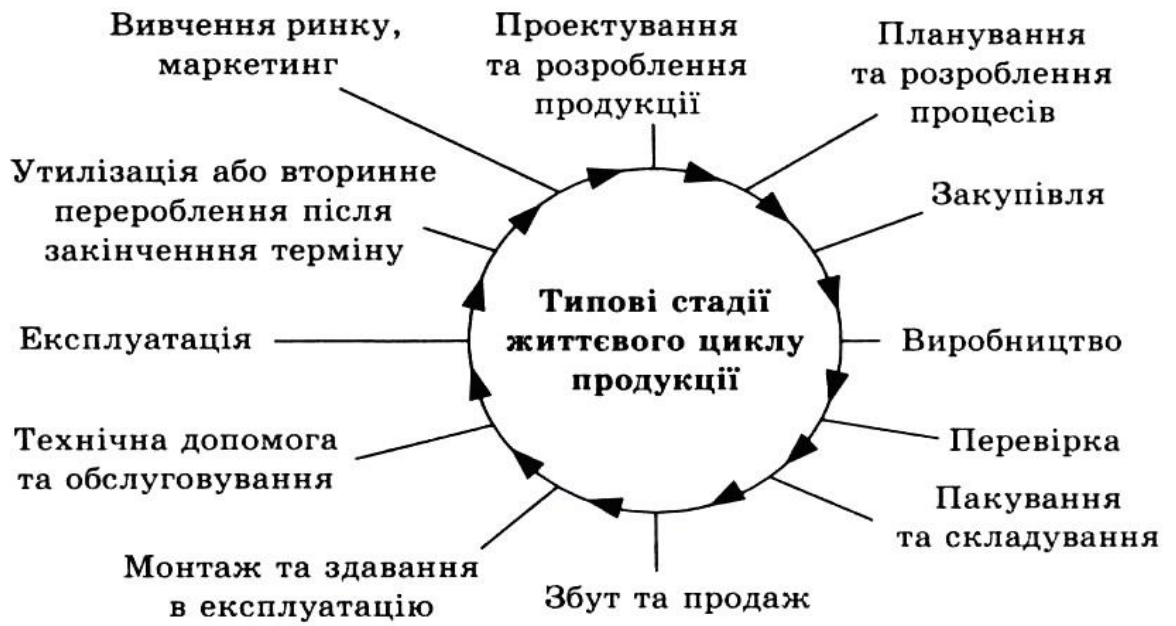


Рисунок – Петля якості

Завдання 4

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Сукупність принципів, методів, засобів та форм управління якістю з метою підвищення ефективності та конкурентоспроможності організації – це...?
 - А. Рівні Досконалості
 - Б. Директиви Європейського Союзу
 - В. Концепція загального управління якістю
2. Система TQM не включає:
 - А. Контроль у процесі розробки нової продукції
 - Б. Вхідний контроль матеріалів
 - В. Раціональне використання ресурсів
3. Головна мета загального управління якістю:
 - А. Участь у національних кампаніях з якості
 - Б. Досягнення більш високої якості продукції та послуг
 - В. Координація робіт у сфері якості
4. TQM переслідує таку ціль:
 - А. Орієнтація виробника на задоволення поточних і потенційних потреб споживачів
 - Б. Контроль за якістю продукції та виробничого процесу
 - В. Немає правильної відповіді
5. Який чинник не впливає на досягнення цілей TQM?
 - А. Гнучкість
 - Б. Продуктивність праці
 - В. Заробітна плата
6. Вкажіть принцип, на якому базується TQM:
 - А. Орієнтація усієї діяльності організації на споживачів, від задоволення вимог і сподівань яких залежить її успіх у ринковій економіці
 - Б. Погляд на виробничі відносини між працівниками як на відносини споживача із постачальником
 - В. Всі відповіді вірні

7. Вкажіть основну складову концепції TQM:
- А. Оптимізація співвідношення у тріаді «якість – витрати – час»
 - Б. Залучення вищого керівництва
 - В. Всі відповіді вірні
8. Скільки існує основних принципів, на яких базується концепція TQM?
- А. 4
 - Б. 6
 - В. 8
9. Цикл Демінга (PDCA-цикл) – це...?
- А. Метод і засіб TQM
 - Б. Прийом, що використовується для впровадження TQM
 - В. Немає правильної відповіді
10. Головна мета CALS (Підтримання життєвого циклу продукції) – це...?
- А. Зниження собівартості, трудомісткості та підвищення якості за рахунок інтеграції й автоматизації процесів її оброблення
 - Б. Радикальна перебудова основних процесів у відповідь на потреби внутрішніх і (або) зовнішніх споживачів для забезпечення підвищення безпеки, якості, швидкості поставки і споживчої цінності
 - В. Виробництво та постачання готових виробів до моменту їх реалізації

Контрольні питання:

1. Назвіть історичні передумови появи системи загального управління якістю (TQM).
2. В чому полягає концепція TQM?
3. Назвіть відділ підприємства, що займається забезпеченням якості на підприємстві з TQM та з традиційною системою управління якістю.
4. Охарактеризуйте координацію взаємодії співробітників підприємства з системою TQM та традиційною системою управління якістю.
5. Яка система управління якістю більш ефективна? Відповідь обґрунтуйте.

Практичне заняття 5

ТЕМА: СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ НА ОСНОВІ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ISO СЕРІЇ 9000

Мета заняття: вивчення особливостей стандартів ISO серії 9000 під час управління якістю продовольчими та непродовольчими товарами.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.
2. Структура базових стандартів ISO серії 9000.

Завдання 1

Розгляньте існуючі стандарти ISO серії 9000, їх структуру та призначення. Сформулюйте основні проблеми, з якими можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудови системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

Завдання 2

Порівняйте існуючі систем управління якістю за такими напрямками: особливості, переваги та недоліки системи. Результати подайте у вигляді таблиці:

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

Завдання 3

Визначте місце служби якості в організаційній структурі підприємства та охарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватися службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 в межах системи управління якістю.

Завдання 4

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів організаційної структури, визначених механізмів відповідальності, повноважень та процедур організації, а також процесів та ресурсів, які забезпечують здійснення загального керівництва якістю та її відповідність встановленим вимогам – це...?
 - A. Стандарти ISO
 - B. Система якості
 - B. Система управління якістю
2. На скількох принципах базуються стандарти ISO 9000?
 - A. 4
 - B. 6
 - B. 8
3. Скільки міжнародних стандартів містять сьогодні стандарти ISO серії 9000?
 - A. 15
 - B. 22
 - B. 25
4. Для яких підприємств призначена модель побудови системи якості за стандартом ISO 9001?
 - A. Для підприємств, які охоплюють своєю діяльністю весь життєвий цикл продукції, тобто всі стадії проектування, виробництва та експлуатації
 - B. Для підприємств, які займаються бухгалтерським обліком
 - B. Немає правильної відповіді

5. Вкажіть стандарт, модель побудови системи якості якого призначають для підприємств, що не займаються проектуванням.

A. ISO 9000

Б. ISO 9002

В. ISO 9003

6. Вкажіть стандарт, модель побудови якості якого охоплює мінімальну кількість процесів, які безпосередньо впливають на якість кінцевого результату діяльності.

A. ISO 9003

Б. ISO 9004

В. ISO 9005

7. Скільки розділів мають стандарти ISO 9001, ISO 9002 та ISO 9003?

A. 3

Б. 4

В. 5

8. Як називається Стандарт ISO 9001:2008?

A. «Системи менеджменту якості. Основні положення та словник»

Б. «Системи менеджменту якості. Рекомендації щодо поліпшення діяльності»

В. «Системи менеджменту якості. Вимоги»

9. «Системи менеджменту якості. Рекомендації щодо поліпшення діяльності» - це назва стандарту...?

A. ISO 9004:2000

Б. ISO 9001:2008

В. ISO 9003:2008

10. Який стандарт не призначений ні для сертифікації, ні для використання в договірних відносинах?

A. ISO 9004:2000

Б. ISO 9005:2000

В. ISO 9006:2000

Контрольні питання:

1. З якою метою почали розробляти стандарти ISO серії 9000?
2. Які ви знаєте стандарти ISO серії 9000?
3. Назвіть призначення стандарту ISO 9000:2005.
4. Охарактеризуйте структуру та призначення стандарту ISO 9001:2008.
5. Назвіть основні елементи ISO 9001:2000.
6. Чи є впровадження систем якості за стандартами ISO серії 9000 обов'язковим для підприємств України?

Практичне заняття 6

ТЕМА: ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Мета заняття: засвоїти принципи управління якістю та навчитися використовувати отримані знання під час управління якістю продукції на переробних та торговельних підприємствах.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Принципи управління якістю
2. Сутність циклу PDCA.
3. Сутність методик поліпшення якості «Кайзен» і «Кайлео».

Завдання 1

Охарактеризуйте принципи управління якістю. Відповіді подайте у вигляді таблиці.

Принцип	Сутність

Завдання 2

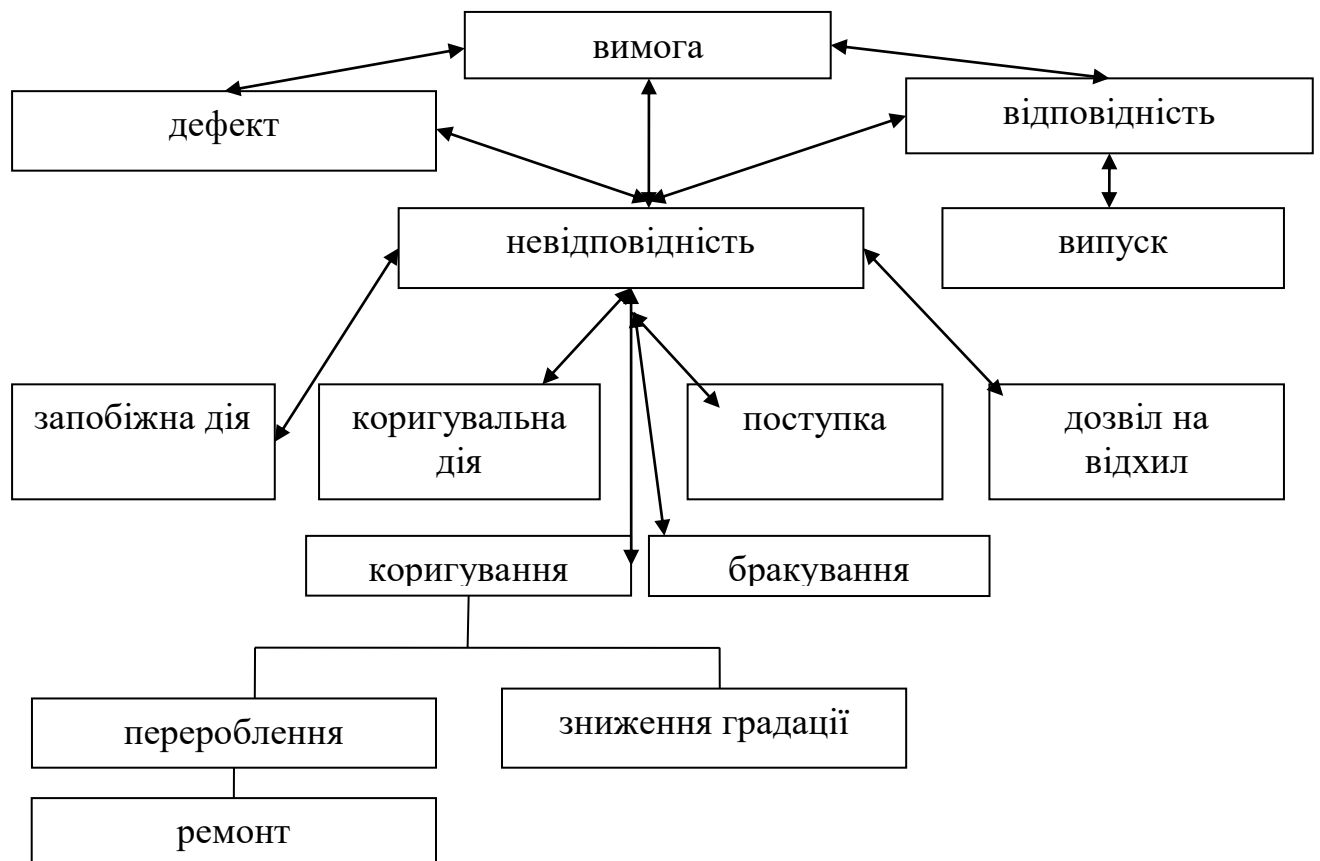
Прийняти управлінські рішення під час організації технологічного або торговельного процесу в ситуаційній задачі.

Під час проведення вхідного контролю якості молока, що надійшло на молокопереробне підприємство, було встановлено невідповідність продукту вимогам ДСТУ 2661:2010 «Молоко коров'яче питне. Загальні технічні умови» за показником титрованої кислотності, значення якої складало 30° Т.

Використовуючи термінологію та взаємозв'язок між термінами стосовно відповідності в сфері управління якістю необхідно:

1. Проаналізувати вимоги до якості на даний продукт із встановленням відповідності або з виявленням невідповідності (дефекту).
2. Обґрунтувати механізми запобіжної, коригувальної дії.
3. Прийняти управлінське рішення стосовно подальших дій: коригування (перероблення, зниження градації, ремонт), бракування, поступки або дозволу на випуск.

Результати оформити у вигляді схеми.



Завдання 3

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Скільки всього принципів управління якістю?

А. 6

Б. 7

В. 8

2. Принципи управління якістю – це...?

А. Нові стандарти, які орієнтовані на більш повне задоволення очікувань споживачів й покращення їх добробуту, на отримання додаткового прибутку виробниками якісних товарів та послуг і найбільшої вигоди усіма зацікавленими сторонами (постачальниками, робітниками та службовцями організації, акціонерами, інвесторами) і суспільства вцілому

Б. Всебічне і фундаментальне правило для просування і дій організації, націленої на довгострокове, безперервне підвищення ефективності, зосередженої на замовників при обліку всіх інших свідчень

В. Всі відповіді вірні

3. Яка перевага першого принципу управління якістю «Орієнтація на споживача»?

А. Зростаючі прибутки і частки ринків, що отримуються за допомогою гнучких і швидких відгуків на можливості ринку

Б. Зміна в кращу сторону лояльності споживачів, що веде до повторення бізнесу і хорошим відгуками

В. Всі відповіді вірні

4. Вкажіть перевагу другого принципу управління якістю «Лідерство керівників».

А. Діяльність оцінюється, узгоджується і впроваджується єдиним чином

Б. Мотивовані, відповідальні і залучені працівники

В. Працівники прагнуть брати участь і вносити свій вклад в безперервне поліпшення

5. Вкажіть перевагу третього принципу управління якістю «Залучення працівників».
- А. Працівники відчують відповідальність за власні результати
 - Б. Приклад лідерів призводить до постійного вдосконалення
 - В. Працівники будуть розуміти цілі та завдання організації і будуть мотивовані на них
6. Яка перевага четвертого принципу управління якістю «Процесний підхід»?
- А. Розстановка процесів, які найкращим чином призводять до досягнення бажаних результатів
 - Б. Покращені, стійкі і прогнозовані результати
 - В. Створення довіри основних зацікавлених сторін до результативності і ефективності організації
7. Яка перевага п'ятого принципу управління якістю «Системний підхід»?
- А. Зосередженість на способах поліпшення і надання їм пріоритетності
 - Б. Можливість зниження витрат та скорочення часу за рахунок ефективного використання ресурсів
 - В. Можливість зосереджувати зусилля на процесах такого роду
8. Як називається шостий принцип управління якістю?
- А. Постійне поліпшення +
 - Б. Постійне удосконалення
 - В. Постійний прибуток
9. Як називається сьомий принцип управління якістю?
- А. Ухвалення рішень, засноване на фактах
 - Б. Принцип Демінга
 - В. Немає правильної відповіді
10. Як називається восьмий принцип управління якістю?
- А. Принцип Кайлео
 - Б. Взаємовигідні відносини з постачальниками
 - В. Його не існує

Контрольні питання:

1. Яке значення відіграють потреби споживача під час планування продукції.
2. Назвіть види коригування та охарактеризуйте їх.
3. Поясніть відмінності між поступкою та дозволом на відхил.
4. В чому різниця між дефектом та невідповідністю. Відповідь поясніть з наведенням прикладів.
5. Поясніть механізми запобіжної та коригувальної дій.

Практичне заняття 7

ТЕМА: МЕТОДОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Мета заняття: вивчити класичні методи управління якістю та навчитися застосовувати сім інструментів контролю якості.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Класичні методи управління якістю: 14 принципів лемінга, Тріада Джурана, 7 принципів Тагучі.
2. Інструменти контролю якості: контрольні листки; діаграма Парето; причинно-наслідкова діаграма Ісікави; контрольна карта; гістограма; діаграма розкиду; метод розшарування.

Завдання 1

На основі наведених у таблиці вихідних даних, необхідно побудувати діаграму Парето для управління торговельними запасами.

Статистика з продажу товарів за 3 місяці

Код товару	Продаж за 3 місяці, од.
1	32
2	7

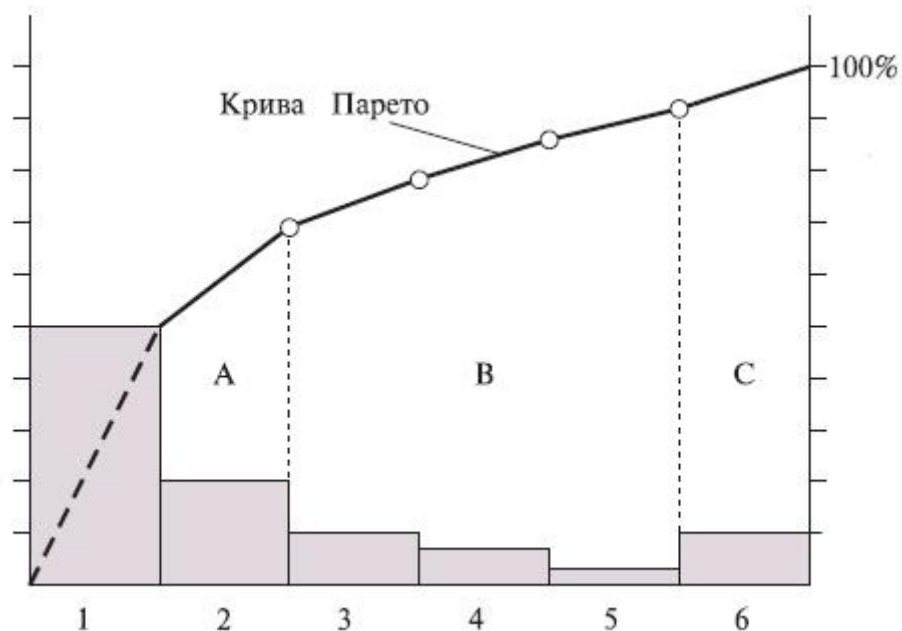
3. Розрахувати накопичувальний підсумок.
4. Присвоїти значення TOP кожному товару.

клас А (<50%) - вузький асортимент (зазвичай 10% від повного списку), на який йде основна частина витрат (70%);

клас В (50-85%) - середня група (20%), витрати складають 20% від повної суми;

клас С (>85%) - основна частина переліку (70%), але з малими сумарними витратами (наприклад, 10% від повної суми).

5. Побудувати діаграму Парето, яка повинна мати наступний вигляд:



6. Зробити висновок стосовно використання діаграми Парето для управління товарними запасами підприємства.

Завдання 2

Для певної виробничої ситуації, обраної Вами самостійно за результатами проходження практики, необхідно побудувати причинно-наслідкову діаграму Ісікави, використовуючи проблеми, що виникають у роботі організації. Сформувати план взаємопов'язаних заходів, які забезпечують комплексне рішення проблеми, що обрана для аналізу. Зробити висновки.

Завдання 3

Використовуючи нижченаведений алгоритм побудувати функцію QFD для певного виду продукції:

1. *З'ясування і уточнення вимог споживачів.* Споживач формулює свої побажання, як правило, в абстрактній формі, наприклад «зручні меблі» або «легкий телефон». Для інженерів, проектувальників, конструкторів цього недостатньо, їм необхідно чітко визначити розміри, матеріали, вимоги до обробки поверхні, допустима вага і т. ін.

Завдання виробника полягає в тому, щоб за допомогою різних методів перетворити вимоги («голос») споживача в інженерні характеристики продукту. Так, вимога «економічний автомобіль» в результаті такої роботи може бути розгорнена у вимогу «низька відпускна ціна», «низька вартість пробігу», а потім - в конкретні показники, наприклад «продажна вартість Х гривень», «витрата бензину Y л/100 км.». Тільки після цього виробник може відповісти на питання, що потрібно зробити, щоб задовольнити очікування споживача.

Спочатку роблять вибірку потенційних споживачів, що добре представляє всю безліч потенційних споживачів в певному ринковому сегменті, в якому діє компанія. Потім в рамках вибірки проводиться опитування, на основі результатів якого визначають, якими властивостями повинна володіти дана продукція, щоб споживачі хотіли її купити. За наслідками опитування складають список споживчих вимог до планованої продукції. Дані вимоги записують в графу майбутньої матриці QFD.

2. *Ранжирування споживчих вимог.* Для ранжирування необхідно оцінити рейтинги споживчих вимог, які визначаються у п.п.1. Вимоги споживачів завжди суперечливі, тому створити продукцію, що відповідає всім споживчим вимогам, неможливо. Необхідно мати чітке уявлення про те, які вимоги необхідно задовольнити обов'язково, а якими можна до певної міри поступитися. Для цього слід упорядкувати список споживчих вимог по ступеню

їх важливості. В результаті вводиться ще одна графа, в якій указується ступінь важливості кожної з вимог.

3. *Розробка інженерних характеристик.* Цю задачу вирішує команда розробників, що створюється спеціально для даного випадку. На цьому етапі вона повинна скласти список інженерних характеристик майбутнього виробу – погляд на виріб з точки зору інженера. Характеристики повинні бути достатньо визначеними, чіткими, тобто описані на мові, прийнятій у розробників.

4. *Обчислення залежностей споживчих вимог і інженерних характеристик.* В результаті виконання попередніх етапів проєктувальники отримали список ранжирування споживчих вимог, складений на мові споживача, і інженерних характеристик, сформульованих на мові розробників. Для успішної розробки виробу споживчі вимоги необхідно перевести в інженерні характеристики.

5. *Будинок якості: метод структуризації потреб і бажань споживача - побудова «даху».* Інженерні характеристики можуть бути різноспрямованими, а отже, можуть суперечити один одному. Наприклад, характеристика «маса автомобіля» явно вступає в суперечність з характеристикою «мінімальна витрата бензину», оскільки на розгін важкого автомобіля потрібно більше бензину. Що суперечать один одному характеристики позначимо знаком «мінус», а «односпрямовані» - «плюс». Цю залежність необхідно буде врахувати при оптимізації всієї системи. Дані характеристики визначають, яким способом, за яких умов, в яких режимах слід вести процес виробництва, щоб отримати кінцеву продукцію, яка буде максимально відповідати споживчим вимогам.

6. *Визначення вагових значень інженерних характеристик з урахуванням рейтингу споживчих вимог, а також залежності між споживчими вимогами і інженерними характеристиками.* Помноживши відносну вагу споживчих вимог (рейтинг) на числовий показник зв'язку між споживчими вимогами і інженерними характеристиками, визначений на четвертому етапі, отримаємо відносну важливість кожної інженерної характеристики. Підсумовуючи

результати по всій графі відповідної інженерної характеристики, набуваємо значення мети. Інженерній характеристиці з найбільшим значенням мети слід приділити основну увагу.

7. *Облік технічних обмежень.* Не всі значення інженерних характеристик досяжні. Тому в наступній строчці матриці проставляють експертні оцінки інженерних характеристик іншої технічної продукції. З урахуванням цього набувають скорегованих цільових значень інженерних характеристик.

8. *Облік впливу конкурентів.* Зрозуміло, що на реальному ринку завжди існує конкуренція. Припустимо, що у нас два конкуренти: у першого ринкова частка трохи більша нашої, у другого – трохи менша. Обидва представляють для нас потенційну небезпеку. Перший – тим, що він займає велику нішу, а отже, «сильніший» в економічних відносинах. Другий, хоча і не досяг нашого рівня, активно прагне до цього і швидше за все планує випустити новий конкурентоздатний продукт.

В результаті виконання вищезгаданих процедур отримують початкові дані для технічного завдання на проектування і розробку нової продукції. Побудова матриці QFD, отримання інженерних характеристик - це лише перша з чотирьох фаз «розгортання» споживчих вимог не тільки в інженерні характеристики, але і в показники процесу і всього виробництва.

В цілому метод QFD дозволяє не тільки формалізувати процедуру визначення основних характеристик продукту, що розробляється, з урахуванням побажань споживача, але й ухвалювати обґрунтовані рішення по управлінню якістю процесів його створення. Таким чином, «розгортаючи» якість на початкових етапах життєвого циклу продукту відповідно до потреб і побажань споживача, вдається уникнути коректування параметрів продукту після його появи на ринку (або, принаймні, звести її до мінімуму), а отже, забезпечити високу цінність і одночасно відносно низьку вартість продукту (за рахунок зведення до мінімуму невиробничих витрат).

Завдання 4

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Коли у США була видана книга Е. Демінга «Якість, продуктивність, конкурентоспроможність»?
 - А. 1970
 - Б. 1982
 - В. 1989
2. Скільки постулатів містить книга Е. Демінга «Якість, продуктивність, конкурентоспроможність»?
 - А. 6
 - Б. 10
 - В. 14
3. Яка суть філософії Е. Демінга?
 - А. «Дорога до якості нескінченна»
 - Б. «Якість – найголовніша»
 - В. «Якість править світом»
4. Вставте пропущену цифру: цикл Демінга включає ... етапи робіт у сфері управління якістю.
 - А. 4
 - Б. 5
 - В. 6
5. Вкажіть зайвий етап робіт у сфері управління якістю з циклу Демінга.
 - А. планування – план
 - Б. виконання робіт – реалізація
 - В. логістика – доставка
6. За допомогою скількох процесів якістю можна керувати за концепцією Джурана?
 - А. 3
 - Б. 5
 - В. 7

7. Вкажіть зайвий процес керування якістю за концепцією Джурана.
- А. Планування якості
 - Б. Поліпшення якості
 - В. Немає вірної відповіді
8. Виберіть основний елемент системи Джурана.
- А. Система контролю якості
 - Б. Спрямованість на задоволення інтересів споживачів
 - В. Всі відповіді вірні
9. Скільки принципів виробничого регулювання якості розробив Тагучі?
- А. 5
 - Б. 7
 - В. 9
10. Виберіть правильний принцип виробничого регулювання якості Тагучі.
- А. Постійне прагнення до зниження коливань вартості продукції
 - Б. Оптимізація виробничих процесів з метою поліпшення якості
 - В. Спрямованість на задоволення інтересів споживачів
11. Коли К. Ісікавою заснована причинно-наслідкова діаграма?
- А. 1949 р.
 - Б. 1950 р.
 - В. 1953 р.

Контрольні питання:

1. Дайте визначення поняттю «контроль якості» та «інструменти контролю якості».
2. Поясніть, у чому полягають переваги саме статистичних методів управління якістю.
3. Які статистичні методи застосовують для збору даних.
4. Назвіть сім статистичних інструментів контролю якості.
5. Розкрийте етапи побудови причинно-наслідкової діаграми.
6. У яких випадках застосовується діаграма розкиду (розсіювання).
7. Які інструменти контролю якості, на вашу думку, найбільш ефективні в умовах діяльності вітчизняних підприємств.

Практичне заняття 8

ТЕМА: УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА РІВНІ ПІДПРИЄМСТВА

Мета заняття: поглиблення знань стосовно формування основних стратегічних напрямів в сфері якості, отримання навичок в її формулюванні.

Самостійна робота: для ефективного проведення практичного заняття необхідна самостійна підготовка студентів за наступними питаннями:

1. Основні напрями діяльності підприємства у сфері управління якістю.
2. Залучення керівного персоналу підприємства в процес удосконалення діяльності щодо якості.
3. Робота з постачальниками щодо процесу вдосконалення якості.
4. Структура та роль служби технічного контролю.
1. Етапи створення та впровадження систем управління якістю технологічних процесів підприємства (УЯТП).
6. Мотивація в управлінні якістю продукції.

Завдання 1

Розробити політику в сфері якості для торговельного підприємства, що реалізує дитячі товари. –

Перш ніж почати виконання завдання слід вивчити основні вимоги, яким повинна відповідати Політика в сфері якості. Згідно до п.5.3 ДСТУ ISO 9001-2001 Найвище керівництво повинне забезпечити, щоб політика у сфері якості:

- відповідала меті організації;
- містила зобов'язання щодо задоволення вимог та постійного поліпшення результативності системи управління якістю;
- була основою для встановлення та перегляду цілей у сфері якості;
- була поширеною та зрозумілою на всіх рівнях в організації;
- аналізувалася з погляду її постійної придатності.

Крім цього Політика в сфері якості повинна являти собою стислий письмовий документ (що розміщується на одному листі формату А4),

підписаний першим керівником підприємства, та здійснюватися усіма членами підприємства. Перед початком формулювання Політики, слід пам'ятати, що на її формування впливають наступні чинники:

- Стан ринку;
- Науково-технічний прогрес та надбання конкурентів;
- Стан всередині підприємства;
- Наявність інвестицій для розвитку підприємства.

Цілі в сфері якості повинні враховувати очікування споживачів, бути вимірюваними впродовж певного терміну та мати певні ознаки (п. 5.4. ДСТУ ISO 9001-2001):

- Конкретністю;
- Вимірністю;
- Досяжністю;
- Доцільністю;
- Часовою обмеженістю;
- Залученням співробітників.

Основні структурні елементи Політики в сфері якості:

- цілі та задачі в сфері якості, виражені в конкретних вимірних одиницях;
- Принципи досягнення поставлених цілей;
- Заява вищого керівництва про обов'язки;
- Відповідність очікуванням та побажанням споживачів;
- Забезпечення цієї відповідності та підвищення результативності СМЯ.

Опорними напрямками в формулюванні цілей може бути наступне:

- Покращення економічного становища підприємства;
- Розширення та завоювання нових ринків збуту;
- Досягнення технічного рівня продукції, що перевищує рівень провідних фірм;
- Орієнтація на задоволення вимог споживачів певних галузей, категорій, регіонів;

– Засвоєння виробів, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах;

– Покращення найважливіших показників якості продукції;

– Зниження рівня дефектності продукції, що виробляється;

– Збільшення термінів гарантії на продукцію;

– Розвиток сервісу.

В якості принципів (способів, методів) досягнення цілей можуть бути названі 8 принципів менеджменту якості.

Прикладом Обов'язків керівництва з реалізації Політики в сфері якості можуть слугувати наступні заяви:

– Керівництво бере на себе відповідальність за реалізації Політики підприємства в сфері якості;

– Керівництво має наміри неухильно слідувати за викладеними принципами та призиває до цього увесь персонал підприємства;

– Реалізація прийнятих напрямів забезпечується участю всіх співробітників – від генерального директора до робітника – в роботі з підвищення якості продукції;

– Основою реалізації Політики організації в сфері якості є відповідальність кожного робітника за якість своєї праці.

Особливу увагу під час формулювання Політики слід приділяти її редакції. Слід пам'ятати, що текст Політики повинен бути доступним для розуміння всім співробітникам організації.

В роботі можна використовувати приклади з ДОДАТКУ А.

Завдання 2

Розв'яжіть тестові завдання:

1. Скільки основних напрямів можна виділити у сфері управління якістю підприємства?

А. 6

Б. 8

В. 10

2. Вкажіть один із основних напрямів у сфері управління якістю.
- А. Забезпечення колективної участі службовців і робітників +
 - Б. Планування продукції й процесі, що істотно впливають на якість продукції й виробничі витрати на неї
 - В. Установлення за допомогою методів статистичного регулювання параметрів продукту й/або процесу таким чином, щоб зменшити коливання виконавської здатності
3. Ким здійснюється керівництво процесом поліпшення якості?
- А. Колегіальним органом – Радою
 - Б. Колегіальним органом – Сенатом
 - В. Всі відповіді вірні
4. За здійснення якого заходу відповідає колегіальний орган?
- А. Установлення основних правил поліпшення діяльності
 - Б. Оцінка поточних вимог і досягнутих результатів
 - В. Всі відповіді вірні
5. Скільки існує етапів набуття знань у процесі покращення роботи, які умовно названі «сходами вдосконалення»?
- А. 2
 - Б. 3
 - В. 5
6. Через яку причину вхідний контроль не може забезпечити якість?
- А. Суцільний контроль не забезпечує придатність усіх проконтрольованих деталей через помилки й похибки самого контролю
 - Б. Здебільшого якість можна перевірити тільки шляхом випробувань, після яких деталей уже не можна використовувати
 - В. Всі відповіді вірні
7. Вставте пропущене слово: повноваження, обов'язки й відповідальність служби технічного контролю здійснюються в межах ... найважливіших напрямів діяльності.
- А. трьох
 - Б. чотирьох
 - В. п'ятьох

8. Вкажіть найважливіший напрям діяльності служби технічного контролю.
- А. перевірка постачальника
 - Б. забезпечення даних про якість продукції
 - В. розробка стандартів
9. З якого етапу складається створення та впровадження систем управління якістю технологічних процесів підприємства?
- А. розробка наукових основ системи
 - Б. організаційно-технічне забезпечення якості
 - В. всі відповіді вірні
10. Преміальна форма оплати праці для мотивації працівників має таку перевагу:
- А. ураховує результати та сприяє зацікавленості працівників
 - Б. призводить до того, що працівник поєднує власні цілі та цілі діяльності підприємства
 - В. всі відповіді вірні

Контрольні питання:

1. Яким вимогам повинна відповідати політика підприємства в сфері якості.
2. Які чинники обумовлюють політику підприємства в сфері якості.
3. Дайте визначення терміну «цілі в сфері якості».
4. Якими ознаками характеризуються цілі в сфері якості.
5. Назвіть основні структурні елементи політики в сфері якості.
6. Сформулюйте декілька обов'язків керівництва з реалізації Політики в сфері якості.

Рекомендована література

Базова

1. Одарченко А.М. / Управління якістю товарів: навчальний посібник / А.М. Одарченко, Д.М. Одарченко, М.С. Одарченко та ін. – Харків: ХДУХТ, 2018. – 270 с.
2. Управління якістю товарів: опорний конспект лекцій / уклад.: М.С. Одарченко, Т.В. Карбівнича.; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. – Харків: ХДУХТ, 2019. – 122 с.
3. Безродна С.М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / С.М. Безродна. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
4. Капінос Г.І. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016.
5. Лойко Д. П. Управління якістю : навч. посіб. – 3-е вид. /Д. П. Лойко, О.В. Вотченікова, О.П. Удовіченко, М.А. Котляр. – Львів: Магнолія 2006, 2012.- 336 с.
6. Одарченко Д.М. Системи управління якістю та безпечністю харчових продуктів : навч. посіб. / Д. М. Одарченко, А.М. Одарченко, Т. В. Карбівнича ; Харк. Держ. ун-с харчування та торгівлі. – Х.: Стиль-издат, 2015. – 242 с..
7. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – К.: Держспоживстандарт. – 2007. – 23 с.
8. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. – К.: Держспоживстандарт. – 2009. – 15 с.
9. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості. – К.: Держспоживстандарт. – 2001. – 44 с.

Допоміжна

1. Векслер Е.М. Менеджмент якості : навч. посіб. / Е. М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич. – К.: «ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.
2. Захожай В. Б. Статистичне забезпечення управління якістю : навч. посіб. / В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний. _ К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 305 с.
3. Герасимова Е. Б. Управление качеством. /Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин. – М. :ФОРУМ: ИНФА-М, 2007. – 256 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна програма управління якістю продукції / Кабінет Міністрів України 15.08.12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.me.gov.ua/cjntrol/uk/publish/article?art_id=187466&cat_id=32862/
2. Енциклопедія економіки: Поняття якості продукції, робіт і послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://economic.lviv.ua>.
3. ISO 19011:2011 «ДСТУ ISO 19011:2012» «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www/trainings.ua/article/5674.htm>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ПОЛІТИКА В СФЕРІ ЯКОСТІ

Політика у сфері якості

З першого дня заснування компанії «Форнетті – Україна» ми прагнемо до постійного поліпшення якості нашої продукції та послуг, які ми надаємо нашим партнерам-франчайзі.

Тому, 27 листопада 2007 року, компанія «Форнетті Україна» отримала сертифікат на систему управління якістю – **ДСТУ ISO 9001**, який був виданий Чернігівським науково-виробничим центром стандартизації, сертифікації та метрології.

Сертифікат став найкращим свідченням того, що система управління якістю компанії будується у відповідності з міжнародними вимогами та забезпечує високу якість нашої продукції та послуг.

Беручи на себе обов'язки та відповідальність, яких вимагає ДСТУ ISO 9001, основою стратегії своєї діяльності ми вважаємо:

- розвиток в Україні середнього класу та підприємництва;
- створення суспільно безпечного бізнесу шляхом виробництва та реалізації хлібобулочних виробів через розгалужену франчайзингову мережу міні-пекарень по всій території України, яка дозволяє нашим партнерам мати високоприбутковий, стабільний і безпечний «бізнес під ключ»;
- виробництво лише якісної продукції на основі використання інновацій у галузі;
- надання можливості швидко та за доступною ціною споживати продукцію «Форнетті»;
- створення почуття комфорту, гарного настрою для споживачів завдяки духмяній та свіжій випічці «Форнетті».

Для досягнення мети, ми ставимо перед собою наступні задачі:

- постійне вдосконалення якості продукції;
- забезпечення стабільного попиту на продукцію «Форнетті» за рахунок доступної ціни та високої якості;
- створення розгалуженої мережі торгових точок європейського рівня;
- підвищення ступеня задоволеності і лояльності наших партнерів-франчайзі;
- підвищення якості обслуговування партнерів;
- задоволення потреб працівників компанії;
- здатність менеджменту працювати на упередження проблем;

Здійснення політики планується за рахунок:

- постійного покращення системи управління якістю;
- постійного підвищення компетентності персоналу;
- використання інновацій у галузі;
- мотивації персоналу на якісне виконання своїх обов'язків.

Саме постійне прагнення виконання цих задач, дає нам змогу протягом багатьох років залишатися лідерами на ринку «street food» України та п'ять раз поспіль підтверджувати вимоги **ДСТУ ISO 9001**.

Постійна якість нашого продукту гарантується товарним знаком «Форнетті».

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТОВАРІВ

Методичні вказівки та завдання для практичних занять

Укладачі:

КАРБІВНИЧА Тетяна Василівна
ТИХОНЧЕНКО Руслан Сергійович
ТАТАР Лариса Василівна

Відповідальний за випуск зав. кафедри товарознавства, управління якістю та екологічної безпеки канд. техн. наук, проф. М. С. Одарченко

В авторській редакції

План 2019 р., поз. 49

Підп. до друку 19.11.2019 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM); супровідна документація.
Об'єм даних 1,39 Мб. Тираж прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.