

**Міністерство науки і освіти України  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича**

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

**Чернівці – 2022**

УДК 658 (073)  
ББК 65.050.0я7  
Т 338

*Друкується за ухвалою Вченої ради економічного факультету  
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича*

Т 338

Управління якістю: методичні рекомендації до вивчення курсу для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад.: Терлецька Ю.О. Чернівці, 2022. – 41 с.

*Методичні рекомендації до вивчення курсу «Управління якістю» мають на меті формування у студентів спеціальності 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління і адміністрування» освітньо-професійної програми «Менеджмент організацій і адміністрування» цілісної системи теоретичних і практичних знань у сфері менеджменту якості шляхом використання сучасної методики проведення аудиторних занять, а також критеріїв оцінювання знань студентів.*

ББК 65.050.0я7

## ЗМІСТ

<b>1. Пояснювальна записка.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Мета вивчення курсу.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Основні завдання.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Розрахунок годин за видами занять.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Структура змістових модулів, навчальних елементів дисципліни «Управління якістю» та навчальної діяльності студента.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Зміст завдань самостійної роботи та запитань для самоперевірки її виконання.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Тестові завдання.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2. Тематика ІНДЗ.....</b>	<b>22</b>
<b>4. Модуль контроль.....</b>	<b>25</b>
<b>5. Література до дисципліни.....</b>	<b>28</b>
<b>6. Тематичний словник.....</b>	<b>33</b>
<b>7. Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів за підсумками вивчення курсу «Управління якістю».....</b>	<b>41</b>

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Вирішення проблеми підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств починається, у першу чергу, із перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється. Згідно із сучасними підходами, якість є універсальним і всеосяжним поняттям, під яким розуміється не тільки якість продукції та послуг, які ми споживаємо, а й якість навколишнього середовища, якість людських стосунків, якість життя в цілому. Отже, якість постає мірою взаємовідносин суб'єктів господарювання в процесі ведення якісного бізнесу.

Для забезпечення якості необхідна наявність не лише матеріальної бази та кваліфікованого персоналу, але й системного підходу до питань управління якістю. Організація повинна створити дієву систему управління, яка спрямовує її зусилля на якісне виконання всіх процесів, які здійснюються, що у свою чергу, забезпечить досягнення якісного результату (створення продукту або послуги). Отже, менеджмент якості спрямовано не лише на сферу управління якістю в організації, він охоплює всю систему менеджменту компанії, спираючись на системний підхід до управління всіма видами діяльності.

**1.1. Мета вивчення дисципліни** – сформувати у майбутніх фахівців комплекс знань щодо базових принципів, категорій, методів та інструментів управління якістю в сучасних компаніях, узагальнюючи основні досягнення теорії та практики у галузі менеджменту якості; показати необхідність використання цих досягнень у всіх сферах діяльності організації незалежно від її галузевої належності, розміру та структури; сформувати уяву про системну організацію процесів управління якістю на підприємстві, що відповідає вимогам міжнародних стандартів.

### **1.2. Основні завдання:**

**Предметом курсу «Управління якістю»** є відносини, що формуються в процесі планування, управління, забезпечення й поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості організації.

***Основні завдання курсу «Управління якістю»:***

- вивчення сутності менеджменту якості та його сучасних концепцій;
- узагальнення відомостей про етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості;
- вивчення функцій, методів та інструментів управління якістю;
- розуміння концепції TQM як ефективного способу управління бізнесом;
- ознайомлення зі стандартами як нормативною базою менеджменту якості;
- ознайомлення з порядком та процедурою сертифікації системи управління якістю;
- формування системи правового та організаційного забезпечення процесів управління якістю.

У результаті вивчення курсу студент повинен:

***Розуміти, що:***

- управління якістю стосується стратегічних завдань розвитку організації та є однією з важливих складових її системи управління;
- якість визначає рівень конкурентоспроможності компанії та успіх її функціонування на ринку;
- високу якість продукції в умовах насиченого ринку може бути забезпечено лише за умов високої якості функціонування всіх підсистем організації.

***Знати:***

- сутність основних теоретичних положень сучасної концепції менеджменту якості;
- призначення та механізм застосування класичних і сучасних методів та інструментів управління якістю в поточній діяльності підприємств;
- послідовність етапів створення на підприємстві системи менеджменту якості, базуючись на процесному підході, та забезпечення її ефективного функціонування на основі концепції постійного поліпшення;
- порядок застосування міжнародних стандартів в процесі створення та сертифікації системи менеджменту якості на підприємстві та

проведення внутрішнього й зовнішнього аудиту системи управління якістю.

**Уміти:**

- інтегрувати стратегію управління якістю в загальну систему стратегічного управління підприємством;
- здійснювати економічні розрахунки щодо обґрунтування організаційно-технічних рішень, спрямованих на підвищення якості та продуктивності;
- застосовувати статистичні методи управління якістю в операційній діяльності у процесі забезпечення якості виконання технологічних операцій;
- описувати бізнес-процеси, що відбуваються в організації й будувати процесну модель підприємства;
- розробляти документацію системи менеджменту якості організації відповідно до вимог стандартів ISO 9000 при побудові системи та підготовці підприємства до сертифікації.

**1.3. Розрахунок годин за видами занять:**

Для вивчення курсу «Управління якістю» студентами спеціальності 073 «Менеджмент» навчальним планом передбачено 120 академічних годин, в тому числі: аудиторних – 30 годин; з них: – лекційних 15 години; практичних 15 годин; самостійна робота - 90 годин. Форма підсумкового контролю – екзамен.

З метою забезпечення нормального ходу навчального процесу та ефективності оволодіння теоретичним і практичним матеріалом з курсу «Управління якістю» передбачені наступні різновиди навчальної роботи та форми поточного контролю залишкових знань: 1) підготовка конспекту лекцій; 2) виконання тематичних контрольних робіт; 3) виконання модульних контрольних робіт; 4) підготовка та виклад інформаційно-аналітичних доповідей (ІНДЗ, рефератів, фіксованих виступів); 5) тестування; 6) проведення ділових ігор; 7) формування понятійно-термінологічного апарату (глосарію).

## **НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА КУРСУ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

### **Змістовий модуль 1. «Базові положення сучасної концепції менеджменту якості»**

Тема 1.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Тема 1.2. Основні проблеми управління якістю

Тема 1.3. Міжнародний досвід управління якістю

Тема 1.4. Вітчизняний досвід управління якістю

Тема 1.5. Базова концепція загального управління якістю

Тема 1.6. Системи управління якістю

#### **Тема 1.1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю**

Керівництво ISO/IEC 2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності» - основний документ зі стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Суть управління якістю продукції як виду діяльності, що спрямований на виконання вимог до їх якості.

#### **Тема 1.2. Основні проблеми управління якістю**

Проблема якості на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості продукції з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, які спрямовані на якість продукції, залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Всеосяжного управління якістю (TQM).

#### **Тема 1.3. Міжнародний досвід управління якістю**

Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); всезагальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення. Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

#### **Тема 1.4. Вітчизняний досвід управління якістю**

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка

якості, системний підхід до управління, якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

### **Тема 1.5. Базова концепція загального управління якістю**

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM. Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування - планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just-In-Time (JIT) та Just-In-Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей. Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

### **Тема 1.6. Системи управління якістю**

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції. Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера-Сітінга, модель Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора. Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю. Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України. Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

## **Змістовий модуль 2. «Створення системи управління якістю на підприємстві та забезпечення її ефективного функціонування»**

Тема 2.1. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Тема 2.2. Статистичні методи контролю якості

Тема 2.3. Сертифікація систем якості підприємства

Тема 2.4. Облік витрат на якість в умовах TQM

Тема 2.5. Аудит якості та премії якості

### **Тема 2.1. Система якості в стандартах ISO серії 9000**

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості. Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

Удосконалення систем управління якістю відповідно до рекомендацій ISO серії 9000. Робота з гармонізації вітчизняних стандартів на системи якості з міжнародними. Стандарти ISO серії 9000 і TQM.



## **Тема 2.2. Статистичні методи контролю якості**

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації. Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревовидна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

## **Тема 2.3. Сертифікація систем якості підприємства**

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств. Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна. Етапи проведення сертифікації системи якості. Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES. Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації систем якості в Україні.

## **Тема 2.4. Облік витрат на якість в умовах TQM**

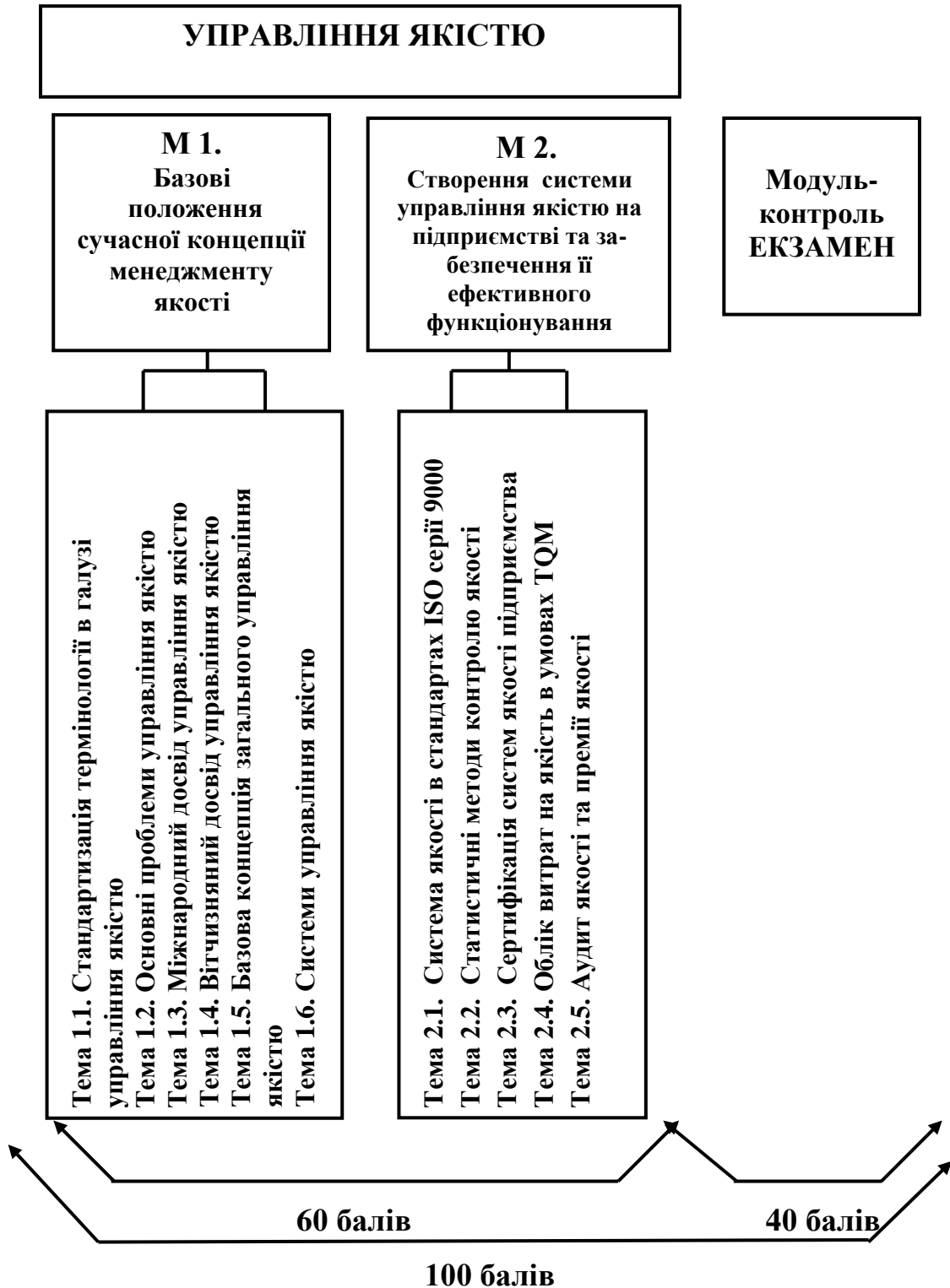
Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення «оптимальної вартості якості». Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат. Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість. Витрати на відповідність їх структура. Витрати на контроль. Витрати на невідповідність їх структура. Втрати, причини їх виникнення. Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

## **Тема 2.5. Аудит якості та премії якості**

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.

Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту. Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів. Корегуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей. Національні премії з якості та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій з якості.

## 2. СТРУКТУРА ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ, НАВЧАЛЬНИХ ЕЛЕМЕНТІВ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» ТА НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТА



### 3. ЗМІСТ ЗАВДАНЬ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ТА ЗАПИТАНЬ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ЇЇ ВИКОНАННЯ

№ ЗМ тем в яких передбачено СМ	Тема, завдання самостійної роботи	Види діяльності та форми перевірки й оцінювання самостійної роботи	Список рекомендованої літератури до теми
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Загальні відомості про якість і методи її забезпечення</b> 1. Основні поняття і визначення у сфері якості. 2. Економічні аспекти якості продукції. 3. Фактори, що впливають на якість продукції. 4. Якість продукції і маркетинг. 5. Правові аспекти забезпечення якості.	- Тестування. - Складання порівняльних таблиць: 1. «Складові елементи «петлі якості». 2. «Порівняльна характеристика сучасних принципів управління якістю».	Основна література : 1,2,3,9,10,12 Додаткова література: 16,18,21,23
<b>Тема 1.2.</b>	<b>Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості</b> 1. Праці Е.Демінга з менеджменту якості. 2. Праці Дж.Джурана з менеджменту якості. 3. Праці Ф.Кросбі з менеджменту якості. 4. Праці К.Ісікави з менеджменту якості. 5. Праці Г.Тагучі з менеджменту якості.	- Тестування. - Складання порівняльних таблиць: 1. «Спільні та відмінні характеристики західних та східних підходів до управління якістю». 2. «Можливість застосування на вітчизняних підприємствах зарубіжного досвіду управління якістю».	Основна література : 1,3,9,12,12 Додаткова література: 16,18,21,23
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Показники якості продукції</b> 1. Класифікація показників якості продукції. 2. Показники призначення і надійності продукції. 3. Ергонометричні й естетичні показники продукції. 4. Показники технологічності, стандартизації, уніфікації та транспортабельності продукції.	- Тестування. - Складання порівняльної таблиці: «Патентно-правові, екологічні, економічні показники та показники безпеки продукції».	Основна література : 1,2,3,9,10,11,12 Додаткова література : 16,18,21,23

1	2	3	4
<b>Тема 1.4.</b>	<b>Методи прогнозування, планування і оцінювання рівня якості продукції</b> 1. Прогнозування і планування рівня якості продукції. 2. Оцінювання технічного рівня продукції. 3. Оцінювання рівня якості продукції одного виду. 4. Оцінювання рівня якості різномірної продукції. 5. Оцінювання рівня якості продукції на стадіях її виготовлення й експлуатації.	- Тестування. - Творчі завдання: 1. «Використовуваність показників якості продукції на вітчизняних підприємствах». 2. «Оцінювання рівня якості та ефективності праці».	Основна література : 3, 4,5,6,7,10,11,12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24
<b>Тема 1.5.</b>	<b>Визначення витрат на якість та управління ними</b> 1. Фактори, що впливають на якість продукції. 2. Сучасні підходи до визначення рівня та структури витрат на якість. 3. Модель установавання оптимальної ціни якості.	- Тестування. - Творче завдання: «Міжнародна практика засвоєння принципів TQM провідними компаніями світу». - Складання порівняльної таблиці: «Відмінності моделі управління організацією на засадах TQM від традиційної моделі управління».	Основна література : 1,2,3, 9,10,11,12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24
<b>Тема 1.6.</b>	<b>Напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM</b> 1. Розуміння ролі вищого керівництва на підприємстві у впровадженні ідей TQM. 2. Лідерство як один із найважливіших принципів менеджменту якості. 3. Особливості нової концепції управління персоналом в умовах TQM.	- Тестування. - Аналітичні вправи: 1. «Якості менеджера». 2. «Бути успішним бізнесменом в Україні важко».	Основна література : 1, 8,10, 12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24
<b>Тема 2.1.</b>	<b>Метрологічне забезпечення якості продукції</b> 1. Загальні відомості про технічні вимірювання і засоби вимірювальної техніки. 2. Класифікація засобів вимірювальної техніки. 3. Державний метрологічний контроль і нагляд. 4. Діяльність із метрологічного забезпечення на підприємстві.	- Тестування. - Творчі завдання: 1. «Метрологічна служба України». 2. «Повірка засобів вимірювальної техніки».	Основна література : 3,4,5,6,7,8,9,10,11 Додаткова література : 16,18,21,23, 24

1	2	3	4
<b>Тема 2.2.</b>	<b>Персонал у системі менеджменту якості</b> 1. Підготовка персоналу у системі менеджменту якості. 2. Стимулювання і мотивація персоналу в системі менеджменту якості. 3. Активізація групової діяльності персоналу в системі якості.	- Тестування. - Аналітична вправа: «Оптимальний контроль» - Творче завдання: «Організація навчання персоналу методам управління якістю».	Основна література : 2,4,5,6,7,8,9,10,11,12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24
<b>Тема 2.3.</b>	<b>Акредитація органів із сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні</b> 1. Нова концепція акредитації органів з оцінювання відповідності в Україні. 2. Порядок проведення акредитації органів із сертифікації та випробувальних лабораторій в Україні.	- Тестування. - Творче завдання: «Міжнародні організації з акредитації органів із сертифікації».	Основна література : 2,4,5,8,9,10,12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24
<b>Тема 2.4.</b>	<b>Системи управління навколишнім середовищем</b> 1. Нормативні документи системи управління навколишнім середовищем. 2. Модель, принципи та вимоги до систем управління навколишнім середовищем. 3. Загальні відомості про екологічне маркування продукції. 4. Основні принципи екологічного етикетування і декларування.	- Тестування. - Творчі завдання: 1. «Екологічні права громадян України». 2. «Екологічне маркування продукції».	Основна література : 1,6,8,9, 12 Додаткова література : 16,18,21,23, 24

### 3.1. Тестові завдання

Для запропонованих нижче тестових завдань оберіть правильні відповіді, обґрунтуйте їх та поясніть, чому інші відповіді є неприйнятними. Можливі кілька варіантів правильних відповідей на одне тестове запитання.

**1. Яке з наведених визначень найповніше відображає поняття "якість"?**

- А. Якість — це відповідність продукції певним вимогам.
- Б. Якість — це придатність продукції до споживання.
- В. Якість — це передбачувана міра однорідності та надійності продукту при низьких витратах і відповідності по тревам ринку.
- Г. Якість — це міра відповідності технічним вимогам, передбаченим проектом продукції чи послуг.
- Д. Якість — це сукупність властивостей продукції, що зумовлюють міра її придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.

**2. Визначте та проставте у відповідні рамки аббревіатуру нижченаведених показників якості: одиничні показники якості (ОПЯ); загальні показники якості (ЗПЯ); комплексні показники якості (КПЯ).**

- А. Екологічність виробів, міра їх шкідливого впливу на людину, довкілля тощо.
- Б. Економічність виробу, його вигоди для пробника і споживача.
- В. Ергономічність, естетичність і патентно-правовий захист виробів.
- Г. Призначення виробу та його корисний ефект від використання.
- Д. Надійність і технологічність виробу.
- Е. Транспортувальність, стандартизація та уніфікація виробу.
- Є. Коефіцієнт готовності виробу, що характеризує його безвідмовність та ремонтпридатність.
- Ж. Калорійність, консистенція, смак, запах, термін зберігання виробу.

**3. Які з наведених визначень характеризують: абсолютний рівень якості (АРЯ); відносний рівень якості (ВРЯ); перспективний рівень якості (ПРЯ); оптимальний рівень якості (ОРЯ)?**

- А. Рівень якості, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво й використання продукції є мінімальна.
- Б. Якість виробів оцінюється на основі Жування напрямків і темпів розвитку науки і техніки, змін споживчого попиту.
- В. Якість виробів оцінюється на основі вибраних для його вимірювання показників без їх порівняння з відповідними показниками аналогічних виробів.
- Г. Якість оцінюється на основі порівняння вимірювальних показників даної продукції з абсолютними показниками якості кращих її аналогів.

**4. Проставте в наведених рамках скорочені назви методів визначення рівня якості: об'єктивно-експериментальний (ОЕ); органоліптичний (ОЛЕ); диференційований (ДМ); комплексний метод (КМ); соціологічний (СМ); метод експертних оцінок (МЕО).**

- А. Якість продукції визначається за допомогою органів відчуття за бальною системою.

- Б. Рівень якості оцінюється за допомогою технічних, лабораторних, стендових засобів.
- В. Оцінка рівня якості передбачає порівняння одиничних виробів з відповідними показниками виробів-еталонів або з базовими показниками стандартів (технічних умов).
- Г. Оцінка рівня якості ґрунтується на даних обліку вимог споживачів, оцінці пріоритетних напрямків розвитку техніки і технології.
- Д. Рівень якості оцінюється на основі аналізу спеціалістами даного виду продукції, витрат на її виготовлення, умов попиту, споживання.
- Е. Рівень якості визначається на основі інтегрального показника із застосуванням середньозваженої арифметичної величини з використанням при її підрахунку коефіцієнтів вагомості усіх розрахункових показників.

**5. Вартість якості складається із двох видів витрат: витрати на забезпечення якості, або ціна відповідності продув (ЦВП) і витрати, пов'язані з незадовільною якістю, або ціна невідповідності продукції (ЦНП). Проставте ці скорочення навпроти відповідних наведених витрат.**

- А. Вартість витраченої сировини та робочого часу, затрати на повторне виготовлення продукції.
- Б. Витрати на виявлення та запобігання браку, випробування і тестування.
- В. Витрати на навчання, підготовку кадрів, складання звітів.
- Г. Витрати на ремонт протягом гарантійного періоду, оплата відряджень спеціалістам з гарантійного ремонту.
- Д. Витрати електроенергії, амортизації обладнання, внесення змін у технології.
- Е. Витрати на вдосконалення технічних засобів в управлінні якістю, здійснення контролю за якістю виробів.
- Є. Витрати, пов'язані з про строчкою платежів за рахунками та плата за затримку поставок.

**6. Які з наведених причин змушують фірму дотримуватися гасла: "Краще не виробляти товар, ніж виробляти товар поганої якості"?**

- |   |             |
|---|-------------|
| А. Бажання похизуватись перед іншими виробниками.                   | „так”, „ні” |
| Б. Побоювання відповідальності за неякісну продукцію                | „так”, „ні” |
| В. Відсутність надії відшкодувати витрати після реалізації товару.  | „так”, „ні” |
| Г. Скорочення виробництва або втрата перспективної справи.          | „так”, „ні” |
| Д. Турбота про споживача та бажання запобігти його зайвим витратам. | „так”, „ні” |

**7. Які з наведених елементів системи забезпечення якості продукції обов'язкові для підприємства?**

- |  |             |
|--|-------------|
| А. Дотримання стандартів якості серії ISO 9000.  | „так”, „ні” |
| Б. Дотримання технічних умов, що містять вимоги забезпечення якості продукції в процесі постачання, виробництва та споживання. | "так", "ні" |
| В. Дотримання державних та галузевих стандартів забезпечення якості продукції.   | "так", "ні" |
| Г. Дотримання стандартів науково-технічних товариств та організацій.:  | "так", "ні" |
| Д. Дотримання внутрішніх стандартів, що конкретизують вимоги до якості продукції.  | "так", "ні" |

**8. Яке з наведених визначень найповніше характеризує суть технічного контролю?**

- А. Технічний контроль — це контроль предметів і засобів праці, технології, умов праці, параметрів структури ринку тощо.
- Б. Технічний контроль — це перевірка дотримання технічних вимог забезпечення якості продукції на всіх стадіях її виготовлення та факторів, що визначають необхідну якість.
- В. Технічний контроль — це розрахунково-економічний, статистичний та реєстраційний контроль.
- Г. Технічний контроль — це контроль якості вхідних основних і допоміжних матеріалів.
- Д. Технічний контроль — це контроль, що здійснюється в спеціально обладнаних приміщеннях і лабораторіях.

**9. Об'єктами вхідного контролю є:**

- А. Виробничо-трудова дисципліна, технологічні режими обробки та складання виробів. "так", "ні"
- Б. Справність устаткування, пристроїв, робочого інструменту та контрольно-вимірювальних приладів, за допомогою яких визначається якість продукції. "так", "ні"
- В. Відповідність рівня кваліфікації персоналу необхідним вимогам. "так", "ні"
- Г. Якість технічної документації та вхідних матеріалів. "так", "ні"
- Д. Запобігання передачі бракованої продукції споживачеві або на наступну технологічну стадію. "так", "ні"

**10. Яке з наведених визначень найбільш повно відображає суть процесу стандартизації продукції?**

- А. Встановлення вимог до якості готової продукції, сировини, матеріалів тощо.
- Б. Розвиток уніфікації та типізації продукції як важливої умови спеціалізації та автоматизації виробництва.
- В. Нормотворча діяльність з відпрацювання найраціональніших норм та їх закріплення в нормативно-технічних документах типу стандартів, інструкцій, методик, вимог до розроблення продукції.
- Г. Забезпечення єдиної технічної мови, системи класифікаторів техніко-економічної інформації, кодування продукції, форм і методів організації виробництва.
- Д. Формування єдиної системи показників якості продукції, методів її випробування та контролю.

**11. Державні (національні) стандарти країни встановлюються:**

- А. На ті види продукції, які виготовляються на замовлення окремих фірм, а також нових видів виробів на період їх освоєння виробництвом. "так", "ні"
- Б. На вироби загального машинобудівного застосування, продукцію для населення, економіки в цілому та міжгалузевого призначення. "так", "ні"
- В. На організаційно-методичні та загальнотехнічні об'єкти, на елементи народногосподарських об'єктів державного значення. "так", "ні"
- Г. На системи випробування, що містять обов'язкові та рекомендаційні вимоги. "так", "ні"
- Д. На впровадження результатів фундаментальних досліджень, отриманих в окремих галузях знань чи сферах професійних інтересів. "так", "ні"

**12. Які відмінності існують між національними стандартами якості та міжнародними стандартами серії ISO 9000?**

- А. Ніяких відмінностей не існує, це просто узагальнення національної практики. "так", "ні"
- Б. Стандарти ISO 9000 розроблені для великих транснаціональних корпорацій, регулюють взаємовідносини між ними. "так", "ні"



- В. Міжнародні стандарти регулюють побудову, систем управління якістю продукції та раціоналізують досвід, нагромаджений національними організаціями у цій галузі. так", "ні"
- Г. Стандарти ISO 9000 лише вказують фірмам, як документувати свої дії, а потім діяти згідно з цією документацією. "так", "ні"
- Д. Стандарти ISO 9000 забезпечують структуру, за допомогою якої фірми можуть оцінювати свій поточний стан і намічати рівень, якого вони хотіли б досягти. "так", "ні"
- Е. Ці стандарти містять вказівки щодо стабільності системи та мінімальні вимоги, які необхідно виконати для виживання в ринкових умовах. "так", "ні"
- Є. Дотримання цих стандартів дає можливість фірмі сертифікувати свою продукцію. "так", "ні"

13. У наведеній схемі вкажіть, на які зони виробничого процесу поширюються стандарти ISO 9001, ISO 9002 та ISO 9003 (рис. 1).

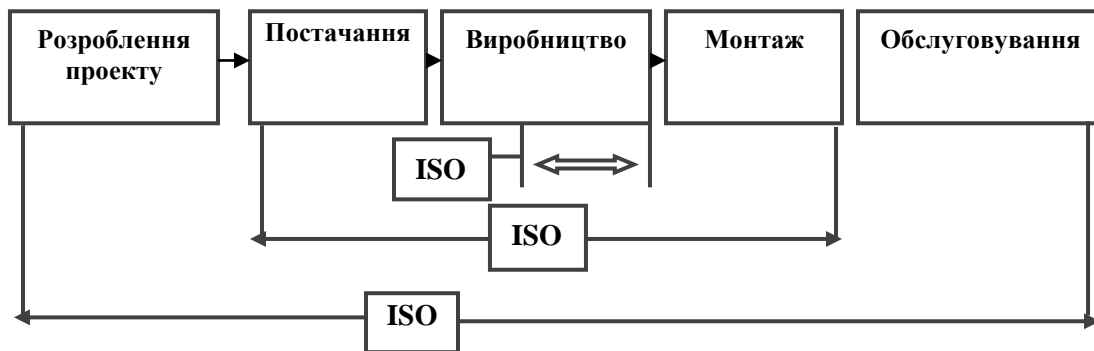


Рис.1. Стандарти ISO 9000

14. Яке з наведених визначень найповніше відображає суть поняття "сертифікація продукції"?

- А. Сертифікація — це надання потенційним споживачам достовірної інформації про якість товару.
- Б. Це документ, що видається спеціальним органом і підтверджує якість товару.
- В. Це отримання знака відповідності, який реєструється і має підтверджувати відповідність маркірованої ним продукції встановленим вимогам
- Г. Це процедура перевірки, випробування продукції з метою визначення її характеристик, оформлення та затвердження відповідної документації у згідно з існуючою системою стандартів.
- Д. Це отримання документа, що видається за правил ми системи сертифікації та підтверджує відповідність сертифікованої продукції встановленим вимогам нормативно-технічної документації.

15. Яка з наведених форм сертифікації продукції найбільш ефективна і доцільна?

- А. Одностороння сертифікацій, коли фірма сама здійснює перевірку на відповідність стандартам ISO 9000.
- Б. Перевірка здійснюється державними органами в рамках регулювання господарської діяльності підприємств та з метою подальшого технічного нагляду за сертифікованими виробами.
- В. Сертифікація третьою стороною, де в ролі аудитора виступають спеціальні кваліфіковані агентства зі стандартизації та сертифікації.
- Г. Сертифікація другою стороною, коли фірма-замовник здійснює перевірку компанії-постачальника.
- Д. Сертифікація, що здійснюється за ініціативою самих господарських суб'єктів на

договірних засадах.

**16. З наведених характеристик виберіть ту, яка відображає суть поняття управління якістю продукції.**

- А. Управління якістю — це прогнозування базових показників якості, визначення напрямів проектно-конструкторських робіт та аналіз досягнутих результатів та інформації про рекламації і споживчий попит.
- Б. Це управління сферою виробництва, підтримання на рівні заданих показників якості, взаємодія з внутрішньовиробничими об'єктами управління та зовнішнім середовищем.
- В. Це планомірний, цілеспрямований процес впливу на всіх рівнях та на всіх стадіях життєвого циклу продукції на ті фактори та умови, які забезпечують створення виробів оптимальної якості й повноцінного їх використання.
- Г. Це сприяння економії людських і матеріальних ресурсів фірми, розширення та завоювання нових ринків збуту продукції.
- Д. Це досягнення технічного рівня продукції, що перевищує рівень провідних фірм, поліпшення найважливіших показників якості продукції та зниження рівня дефектності її виготовлення.

**17. Хто з наведених учених обґрунтував необхідність управління якістю продукції та запровадження штатних одиниць професіоналів-менеджерів у цій сфері?**

- А. Едвардс Демінг — американський учений-статистик, який працював у японському корпоративному бізнесі.
- Б. Філіпп Кросбі — американський учений, який тривалий час працював в аерокосмічній промисловості США.
- В. Джозеф Юран- учений США, один з провідних філософів у сфері якості
- Г. Фредерік Тейлор — учений-практик США, засновник школи наукового управління.
- Д. Шігео Шінго — японський учений, розробник знаменитої системи "точно в строк".

**18. Поставте у відповідних рамках цифрами послідовність еволюції підходів до управління якістю продукції**

А.  Формування концепції тотального (всеохоплюючого) контролю якості (TQC — total quality control). Головна її ідея — забезпечення та підтримка потрібного рівня якості впродовж усього процесу створення виробу за допомогою таких процедур: оцінювання рівня якості аналогічних виробів, аналіз вимог покупців, довгострокове прогнозування рівня якості продукції, розроблення стандартів, контроль якості в процесі проектно-конструкторських робіт, контроль вхідних матеріалів, поопераційний та приймальний контроль, контроль якості виробів в умовах експлуатації та аналіз відгуків споживачів.

Б.  Концепція наукового менеджменту, що передбачає вимоги до якості виробів у вигляді допусків, шаблонів, калібрів та обґрунтувала запровадження штатної посади інспектора з якості. Система мотивації — штрафи і звільнення за дефекти і брак. Відносини з постачальниками і споживачами будувались на підставі вимог, зафіксованих у технічних умовах, що перевірялись при вхідному та вихідному приймальному контролі. Система навчання — навчити професіональним навичкам та вмінню працювати з контролюючим обладнанням. Головна ідея — виявляти та вибраковувати дефектну продукцію, якнайшвидше вилучати її, щоб запобігти серйозним втратам на наступних операціях.

В.  Концепція тотального (всеохоплюючого) менеджменту якості (TQM — total quality management). Основна ідея — поліпшення не має межі, нуль дефектів, нуль непродуктивних витрат, поставки точно в строк, тобто постійне підвищення якості (quality improvement). Ця ідея базується на таких принципах.

- зацікавленість керівництва вищої ланки, утворення Ради з поліпшення якості роботи;
- залучення всього керівного складу до процесу поліпшення роботи, забезпечення колективної та індивідуальної участі;

- створення груп по вдосконаленню систем якості, повніше залучення постачальників;
- короткострокові та стратегічні плани поліпшення роботи, створення системи відзначення заслуг;
- навчання має всеохоплюючий і безперервний характер і перетворюється в частину мотивації;
- взаємовідносини з постачальниками і споживачами ґрунтуються на стандартах ISO 9000 та сертифікатах на системи якості.

Г.  Концепція статистичних методів управління якістю, розроблення контрольних карт (Вальтер, Шухард), таблиць вибіркового контролю (Г. Додж, Г. Ромінг). Основна ідея — перенесення акценту з інспекції та виявлення дефектів на запобіганню виникнення їх шляхом установлення причин та усування їх на основі вивчення процесів та управління ними. Ускладнюється мотивація, яка враховує здатність до використання статистичних методів, контрольних карт, карт регулювання та контролю. Зростають вимоги до освіти: крім професійних знань треба знати статистичні методи аналізу, регулювання та контролю. Ускладнюються відносини постачальник — споживач. Великого значення набувають стандартні таблиці на статистичний приймальний контроль тощо.

Д.  Концепція менеджменту на основі якості (MBQ — management by quality). Основна ідея — врахування інтересів суспільства, дотримання прийнятих стандартів ISO 14000 про захист зовнішнього середовища та безпеку продукції. Система управління якістю ґрунтується на таких елементах:

- політика керівництва у сфері якості, організація роботи з її виконання, система документації та планування, документація вимог та їх виконання;
- якість планів і програм, компетентність розробників, перевірка виконання, своєчасне оцінювання результатів та внесення змін;
- якість при закупках, позначення виробів та можливість їх контролю;
- якість виробництва, перевірка якості (вхідний, міжопераційний контроль, остаточний контроль, документація випробувань);
- контроль за випробувальними засобами, чітке дослідження дефектів виробів та з'ясування причин їх виникнення, здійснення корекції;
- якість при зберіганні, переміщенні, упаковці, відправленні, документування якості, оформлення документації;
- внутрішньфірмовий контроль за системою підтримки якості, навчання персоналу, застосування статистичних методів, аналіз якості та систем регулювання;
- ставлення до споживача як найважливішої складової процесу управління якістю, врахування потреб суспільства.

### **19. У чому полягає загальний зміст статистичних методів управління якістю ?**

А. Це процес приймального контролю, що часто застосовується при закупівлі продукції у постачальника і передбачає тестування вибірки зразків із партії виробів та прийняття рішення, чи варто приймати всю партію, базуючись на якості даної довільної вибірки.

"так", "ні"

Б. Це статистичний контроль процесу у виробничих ситуаціях будь-якого типу, що передбачає тестування довільної вибірки із загального виходу продукції технологічного процесу з метою підтвердження, що виріб випускається згідно з технологічними нормами в межах раніше встановленого допуску

"так", "ні"

В. Це процедура статистичного контролю якості, що охоплює процеси тестування довільних вибірок зразків як на стадії приймального контролю, так і на стадії контролю процесу.

"так", "ні"

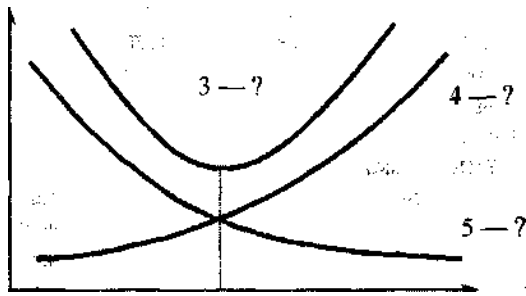
Г. Це програма вибіркового контролю якості готової продукції, що створюється

для визначення процента випущених виробів, що відповідають технічним вимогам. "так", "ні"

Д. Це відстеження якості технологічного процесу, що будується на контрольних картах забезпечення оптимальною інформацією про його відхилення, працівників виробництва.

"так", "ні"

20. Замість знаків питання в графічній інтерпретації оптимального рівня якості необхідно вказати відповідні позначення та найменування, а також навести визначення якості, відповідності, ціни невідповідності та оптимального рівня якості.



21. Собівартість місячного обсягу виробництва складає 105 тис. грн. Втрати від браку склали 3 тис. грн; витрати на виправлення браку — 0,7 тис. грн; відшкодування втрат від браку з боку винуватців за цей період — 0,6 тис. грн. Відсоток витрат, пов'язаних із виготовленням бракованої продукції, за місяць складає:

- А. 3,01;
- Б. 2,95;
- В. 2,79;
- Г. 3,12.

22. До складу витрат на усунення невідповідностей готової продукції належать (ціна невідповідності):

- А. Витрати на оцінку й контроль якості продукції.
- Б. Витрати на рекламації.
- В. Витрати на гарантійне обслуговування
- Г. Витрати на кадрове забезпечення СМЯ.
- Д. Витрати на функціонування СМЯ.
- Е. Витрати на інформаційне забезпечення.
- Ж. Втрата іміджу фірми.

23. До складу факторів, що впливають на якість, належать:

- А. Технічні.
- Б. Організаційні.
- В. Економічні.
- Г. Суб'єктивні
- Д. Правові.
- Е. Екологічні.

24. До складу одиничних показників якості належать:

- А. Призначення.
- Б. Організаційні.
- В. Економічні.
- Г. Суб'єктивні.
- Д. Патентно-правові.
- Е. Екологічні.
- Ж. Ергономічні.

**25. За кількістю властивостей, що характеризуються, розрізняють такі показники якості:**

- А. Призначення.
- Б. Одиничні.
- В. Економічні
- Г. Комплексні.
- Д. Загальні.
- Е. Екологічні.
- Ж. Ергономічні.

**26. Розрізняють такі види процесів:**

- А. Ключові.
- Б. Ланцюгові.
- В. Управлінські.
- Г. Підтримувальні.
- Д. Додаткові.

**27. Упорядкуйте з точки зору еволюційного розвитку систем управління якістю:**

- Статистичне управління якістю (SQC).
- Універсальний менеджмент якості (UQM).
- Систему Тейлора.
- Тотальне управління якістю (TQC).
- Усеосяжний менеджмент якості (TQM).

**28. Цикл Демінга включає такі функції управління якістю:**

- А. Планування якості.
- Б. Забезпечення якості.
- В. Виконання.
- Г. Контроль результатів.
- Д. Поліпшення якості.
- Е. Корируючі дії.

**29. Під час створення системи управління якістю можуть використовуватися такі групи стандартів:**

- А. SA 8000;
- Б. ISO 9000;
- В. QS 9000;
- Г. EN 45000;
- Д. ДСТУ ISO 9000.

**30. Стандарти серії ДСТУ ISO 9000 належать до:**

- А. міжнародних стандартів;
- Б. регіональних стандартів;
- А. національних стандартів.

**31. Для підприємств масового виробництва, що здійснюють проектування нової продукції, слід застосовувати таку модель забезпечення якості:**

- А. ДСТУ ISO 9000-1994;
- Б. ДСТУ ISO 9001-1994;
- В. ДСТУ ISO 9002-1994;
- Д. ДСТУ ISO 9003-1994;
- Е. ДСТУ ISO 9001-2001

**32. Формування на підприємстві СМЯ дозволяє:**

- А. Забезпечити випуск продукції, що відповідає найкращим світовим зразкам.
- Б. Виготовляти продукцію, яка є найбільш конкурентоспроможною на ринку.
- В. Виготовляти продукцію, якість якої є стабільною та відповідає встановленим до неї вимогам.
- Г. Дозволяє орієнтуватися на вимоги конкретного споживача.

**33. Які елементи СМЯ згідно з вимогами стандарту ISO 9001:2000 повинні документуватися під час її створення й підготовки до сертифікації:**

- А. Система якості.
- Б. Управління невідповідною продукцією.
- В. Відповідальність керівництва.
- Г. Управління ресурсами.
- Д. Контроль якості.
- Е. Випуск продукції.
- Ж. Вимірювання, аналіз, поліпшення.

**34. До складу документації СМЯ належать:**

- А. Стратегія з якості.
- Б. Настанова з якості.
- В. Політика у сфері якості.
- Г. Оперативно-календарні плани.
- Д. Методики та процедури.
- Е. Робочі інструкції.

**35. Які елементи СМЯ згідно з вимог стандарту ISO 9001-2000 р. повинні документуватись при її створенні та підготовці до сертифікації:**

- А. Система якості.
- Б. Управління невідповідною продукцією.
- В. Відповідальність керівництва.
- Г. Управління ресурсами.
- Д. Контрольна якість.
- Е. Випуск продукції
- Ж. Вимірювання, аналізування, поліпшення.

**36. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність вимогам нормативної документації стосовно:**

- А. Безпеки життя та власності громадян.
- Б. Захисту навколишнього середовища.
- В. Взаємозамінності й відповідності продукції.
- Г. Естетичності продукції.
- Д. Економічності продукції.
- Е. Метрологічних норм.

**37. Добровільна сертифікація проводиться з метою:**

- А. Захисту навколишнього середовища.
- Б. Реклами продукції підприємства.
- В. Створення позитивного іміджу підприємства.
- Г. Випуску найкращих світових зразків продукції.
- Д. Підвищенню ступеня довіри споживачів до продукції фірми.

**38. Ідеологія, яка з історично складених систем управління якістю відповідає девізові «Якість продукції як відповідність вимогам споживачів, акціонерів, власників, суспільства», це:**

- А. Система роботи за технічною документацією (система Ф. Тейлора);
- Б. Система статистичного управління якістю (SQC);
- В. Система TQC;
- Г. Система UQM.

**39. Сертифікація системи якості полягає у:**

- А. Проведенні поточного контролю якості;
- Б. Отриманні відгуку споживача про продукцію;
- В. Підтвердженні відповідності системи якості визначеним вимогам.

**40. Собівартість місячного обсягу виробництва складає 105 тис. грн. Втрати від браку склали 3 тис. грн.; витрати на виправлення браку — 0,7 тис. грн.; відшкодування втрат від браку з боку винуватців за цей період — 0,6 тис. грн. Відсоток витрат, пов'язаних із виготовленням бракованої продукції за місяць складає:**

- А. 3,01;
- Б. 2,95;
- В. 2,79;
- Д. 3,12.

**41. У цеху використовується 100 ламп для освітлювання впродовж 10 год. на добу. їхній ресурс — 500 год., ціна 25 грн за одну шт. Замість них пропонується використовувати лампи, які мають ресурс 800 год. і ціну 30 грн. Відносний рівень якості нових ламп складає:**

- А. 1,21;
- Б. 1,52;
- В. 1,34;
- Д. 1,48.

**42. Чи є доцільним використання нового виду ламп, виходячи з результатів, отриманих із відповіді на попереднє запитання?**

- А. Так;
- Б. Ні.

**43. У створенні системи менеджменту якості можуть використовуватися наступні групи стандартів:**

- А. SA 8000;
- Б. ISO 9000;
- В. QS 9000;
- Г. EN 45000;
- Д. ДСТУ ISO 9000.

**44. До складу документації СМЯ належать:**

- А. Стратегія з якості;
- Б. Настанова з якості;
- В. Політика у сфері якості;
- Г. Оперативно-календарні плани;
- Д. Методики та процедури;
- Е. Робочі інструкції.

**45. Роботи із сертифікації СМЯ можуть здійснювати такі, організації:**

- А. Міжнародна організація зі стандартизації;
- Б. Європейська організація зі стандартизації;
- В. Російський морський реєстр пароплавства;
- Г. Органи системи УкрСЕПРО;
- Д. TUV — Україна.

**46. Формування на підприємстві СМЯ дозволяє:**

- А. Забезпечити випуск продукції, що відповідає найкращим світовим зразкам;
- Б. Виготовляти продукцію, яка є найбільш конкурентоспроможною на ринку;
- В. Виготовляти продукцію, якість якої є стабільною та відповідає встановленим до неї вимогам;
- Г. Дозволяє орієнтуватися на вимоги конкретного споживача.

**47. За кількістю властивостей, що характеризуються, розрізняють такі показники якості:**

- А. Призначення;
- Б. Одиничні;
- В. Економічні;
- Г. Комплексні;
- Д. Загальні;
- Е. Екологічні;
- Ж. Ергономічні.

**48. Національним знаком відповідності маркується:**

- А. Найпростіша продукція, що призначається для некомпетентного споживача;
- Б. Складна продукція, що призначається для некомпетентного споживача;
- В. Безпечна для життя продукція;
- Г. Продукція, яка пройшла екологічний контроль;
- Д. Продукція, яка підлягає вторинній переробці.



### 3.2. Тематика ІНДЗ

1. Місце процесу управління якістю в системі менеджменту організації.
2. Значення управління якістю на рівні держави та суб'єктів господарювання.
3. Визначення терміну «якість»: аналіз підходів.
4. Поняття «петлі якості» та аналіз її складових елементів.
5. Сутність і складові менеджменту якості.
6. Аналіз співвідношення термінів «управління якістю» та «менеджмент якості».
7. Аналіз співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості», «система управління якістю», «система менеджменту якості».
8. Змістовна характеристика принципів управління якістю Е. Демінга.
9. Сучасні принципи менеджменту якості.
10. Сутність і зміст процесного підходу в управлінні якістю.
11. Сутність і зміст системного підходу в управлінні якістю.
12. Якість і задоволеність споживача: оцінка співвідношення між вартістю та цінністю продукту.
13. Періоди становлення менеджменту якості в системі загального менеджменту.
14. Змістовна характеристика основних етапів розвитку систем управління якістю.
15. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
16. Порівняльна характеристика західного та східного підходів до управління якістю.
17. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.
18. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
19. Досвід управління якістю в країнах Європи, особливості, переваги та недоліки.
20. «Гуртки якості» та характеристика їх внеску у формування сучасної концепції менеджменту якості.
21. Призначення та склад функцій у процесі управління якістю: огляд підходів.
22. Цикл Демінга: сутність, значення, склад основних етапів робіт.
23. Змістовна характеристика функцій управління якістю в системі менеджменту якості організації.
24. Поняття та види контролю якості.
25. Статистичний приймальний контроль: сутність, мета, порядок проведення.
26. Характеристика методів управління якістю.
27. Особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
28. Особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.

- 29.Порядок застосування сучасних інструментів і методів управління бізнесом у системі менеджменту якості.
- 30.Інструменти контролю якості: склад, призначення, сфери застосування.
- 31.Інструменти управління якістю: склад, призначення, сфери застосування.
- 32.Метод QFD та сфери його застосування в системі менеджменту якості.
- 33.Концепція Будинку якості: сутність, основна ідея, механізм застосування.
- 34.Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
- 35.Практична реалізація методу QFD у процесі створення нового продукту.
- 36.Концепція оптимального рівня якості: переваги та недоліки.
- 37.Сучасна концепція управління витратами на якість.
- 38.Класифікація витрат на якість.
- 39.Аналіз підходів до обліку й витрат на якість у межах організації.
- 40.Методи аналізу витрат на якість.
- 41.Класифікація показників якості продукції.
- 42.Характеристика одиничних показників якості.
- 43.Порядок оцінювання рівня якості продукції.
- 44.Методи оцінювання рівня якості продукції.
- 45.Тотальний менеджмент якості (TQM): сутність і шляхи реалізації.
- 46.Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
- 47.Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
- 48.Концепція внутрішнього маркетингу організації.
- 49.Зміна підходів в управлінні персоналом в умовах TQM.
- 50.Сутність і призначення премій якості.
- 51.Японська премія за якість Е. Демінга.
- 52.Американська нагорода в галузі якості ім. М. Болдріджа.
- 53.Європейська нагорода за якість.
- 54.Самооцінювання підприємств за критеріями Європейської моделі ділової досконалості.
- 55.Методологічні основи стандартизації.
- 56.Об'єкти та види стандартизації.
- 57.Види стандартів та порядок їх застосування.
- 58.Призначення державної системи стандартизації, її мета, принципи управління, склад органів.
- 59.Напрями реформування державної системи стандартизації в Україні. Технічні регламенти.
- 60.Головна мета, склад і напрями діяльності міжнародних та європейських організацій із стандартизації.
- 61.Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
- 62.Серія стандартів на систему управління якістю ISO 9000.
- 63.Стандарти на систему управління якістю: необхідність розроблення, призначення, еволюція.
- 64.Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
- 65.Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура,

склад, характер вимог.

66. Структура та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
67. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів.
68. Загальний підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
69. Елементи системи управління якістю згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001:2001.
70. Порядок розроблення та впровадження СМЯ в діяльність підприємства.
71. Зміст етапів по створення системи якості.
72. Структура документації СМЯ та порядок її розроблення.
73. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
74. Склад документів організації, у яких відображається зміст політики якості.
75. Настанови (методики) з якості, призначення, зміст, порядок розроблення.
76. Процедури з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
77. Протоколи якості та сфера їх застосування.
78. Удосконалення та розвиток системи менеджменту якості.
79. Поняття, види та об'єкти сертифікації.
80. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
81. Організаційна структура системи сертифікації УкрСЕПРО.
82. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
83. Організація робіт із сертифікації СМЯ.
84. Органи із сертифікації СМЯ.
85. Поняття, призначення та види аудиту якості.
86. Порядок проведення зовнішнього аудиту якості.
87. Порядок проведення внутрішнього аудиту якості.
88. Місце та роль внутрішнього аудиту в забезпеченні ефективного функціонування СМЯ.
89. Поняття та значення правового забезпечення процесів управління якістю.
90. Нормативно-правова база управління якістю.
91. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів.

#### 4. МОДУЛЬ КОНТРОЛЬ

1. Охарактеризуйте процес управління якістю як спеціалізований вид управлінської діяльності.
2. Дайте характеристику системного та процесного підходів як методологічної бази вивчення курсу.
3. Охарактеризуйте предмет, мету, завдання курсу та його логіко-структурну побудову.
4. Розкрийте зміст основних категорій курсу: «якість», «менеджмент якості», «планування якості», «забезпечення якості», «управління якістю», «поліпшення якості», «загальне управління якістю», «система управління якістю», «петля якості».
5. Дайте характеристику «петлі якості» та здійсніть аналіз її складових елементів.
6. Дайте змістовну характеристику менеджменту якості та охарактеризуйте його основні складові.
7. Дайте змістовну характеристику принципів менеджменту якості.
8. Дайте змістовну характеристику етапів формування й розвитку менеджменту якості в системі загального менеджменту.
9. Охарактеризуйте основні етапи розвитку систем управління якістю.
10. Опишіть розвиток систем управління якістю на вітчизняних підприємствах та схарактеризуйте особливості діючих систем управління якістю (БВП, КАНАРСПИ, НОПВУ, НОРМ, СБТ, КСУЯП).
11. Дайте порівняльну характеристику підходів до управління якістю в США, Японії, країнах Європи.
12. Дайте характеристику основних функцій управління якістю. Цикл Е.Демінга.
13. Охарактеризуйте стратегічний та оперативний рівні планування якості.
14. Наведіть поняття та охарактеризуйте види контролю якості.
15. Охарактеризуйте призначення та сфери використання статистичних методів управління якістю.
16. Охарактеризуйте процес статистичного приймального контролю. Наведіть класифікацію планів контролю.
17. Дайте змістовну характеристику методів управління якістю.
18. Охарактеризуйте особливості та механізм застосування класичних методів управління якістю.
19. Охарактеризуйте особливості та механізм застосування «нових» методів управління якістю.
20. Охарактеризуйте сучасні інструменти й методи управління компаніями, які використовуються для вдосконалення бізнесу та рекомендуються до застосування методологією TQM.
21. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів контролю якості».
22. Наведіть класифікацію та дайте загальну характеристику «семи інструментів управління якістю».

23. Охарактеризуйте метод QFD та механізм його реалізації в концепції «Будинку якості».
24. Наведіть класифікацію витрат на якість продукції та методи обліку й витрат на якість у межах організації.
25. Охарактеризуйте концепцію «оптимального рівня якості».
26. Охарактеризуйте сучасну концепцію управління витратами на якість.
27. Охарактеризуйте методи аналізу витрат на якість.
28. Наведіть класифікацію показників якості продукції.
29. Охарактеризуйте методи оцінки рівня якості продукції.
30. Дайте змістовну характеристику концепції Всеосяжного управління якістю (TQM).
31. Охарактеризуйте базові концепції TQM.
32. Охарактеризуйте напрями зміни корпоративної культури організації в умовах TQM.
33. Дайте сутнісну характеристику ролі керівника організації у застосуванні принципів TQM.
34. Дайте характеристику концепції внутрішнього маркетингу та його ролі в дослідженні збігу інтересів компанії з інтересами співробітників.
35. Розкрийте сутність групового підходу в системі управління якістю. Дайте характеристику ролі й місця «гуртків якості» в системі управління підприємством.
36. Наведіть класифікацію моделей оцінювання підприємств за критеріями премій якості: США, Японії, країн Європи, України.
37. Дайте змістовну характеристику методики самооцінювання підприємств за критеріями національних премій із якості.
38. Охарактеризуйте сутність і призначення державної системи стандартизації.
39. Наведіть категорії нормативних документів зі стандартизації та види стандартів.
40. Дайте загальну характеристику та опишіть структуру стандартів ISO 9000.
41. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 року: структура, склад, характер вимог.
42. Охарактеризуйте структуру та особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
43. Охарактеризуйте склад, структуру та призначення галузевих систем стандартів (QS, GMP, HACCP).
44. Дайте порівняльну характеристику вимог стандарту ISO 9000 до системи менеджменту якості організації за моделлю ISO 9001 версії 1994 р. та ISO 9000 версії 2000 р.
45. Охарактеризуйте підхід до створення системи менеджменту якості (СМЯ) на підприємстві відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000
46. Охарактеризуйте порядок реалізації процесного підходу в організації у впровадженні системи менеджменту якості відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.

47. Дайте змістовну характеристику етапів створення системи якості.
48. Дайте характеристику місця й ролі політики в області якості. Фактори, що впливають на формування політики у сфері якості.
49. Дайте характеристику документації СМЯ.
50. Охарактеризуйте шляхи розвитку організаційної структури підприємства в процесі формування системи управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9000:2000.
51. Охарактеризуйте структуру й напрями діяльності служби управління якістю на підприємстві.
52. Дайте сутнісну характеристику державної системи сертифікації.
53. Дайте порівняльну характеристику обов'язкової та добровільної сертифікації.
54. Дайте загальну характеристику процедури сертифікації системи якості на відповідність стандартам ISO 9000.
55. Розкрийте поняття аудиту якості та схарактеризуйте його види.
56. Опишіть типи аудиторських перевірок та наведіть загальну характеристику внутрішнього й зовнішнього аудиту.
57. Дайте загальну характеристику сертифікаційного аудиту, розкрийте його мету та порядок проведення.
58. Охарактеризуйте сутність і значення правового забезпечення управління якістю.
59. Наведіть характеристику нормативно-правової бази управління якістю в Україні.

## 5. ЛІТЕРАТУРА ДО ДИСЦИПЛІНИ

### Основна

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч.посіб. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017.174 с.
2. Бутко М. П. Менеджмент якості в умовах поглиблення інтеграції. Ніжин: «Аспект-Поліграф», 2015. 288 с.
3. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2012. 167 с.
4. Ігнатієва І.А. Менеджмент якості: підручник. К.: Каравела, 2008. 480 с.
5. Клівець П.Г. Стратегія управління якістю: навч.посібник. К.: Академвидав, 2014. 320 с.
6. Костюченко М.П. Теоретико-методологічні аспекти управління якістю. К.: Кондор, 2019. 392 с.
7. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Ясинська Н.С. Управління якістю.К.: КНТЕУ,2010.216 с.
8. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2017. 368 с.
9. Панченко М.О. Управління якістю:теорія та практика: навч. посібник. К.:ЦНЛ. 2018. 228 с.
10. Савуляк В. В. Управління якістю продукції: навч. посібн. Вінниця: ВНТУ, 2012. 91 с.
11. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. К.: Знання, КОО, 2012. 471 с.
12. Шуляр Р.В. Управління якістю: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Львів: Львівська політехніка, 2011. 160 с.

### Допоміжна

13. Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції / Указ Президента України від 23.02.2001 № 113/2001. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=113%2F2001>.
14. Про вдосконалення державного контролю за якістю та безпекою продуктів харчування, лікарських засобів та виробів медичного призначення за станом на 17 березня 2002 р. / Указ Президента України № 109/99 від 01.02.1999 р. URL.: <http://pravo.levonevsky.org /bazaua09/ukaz/sbor01/text01138.htm>.
15. Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг). Проект. <http://www.dstu.gov.ua/quality/zak-pol2.html>

16. Савіцький А. В. Взаємозв'язок принципів та підходів побудови системи управління якістю продукції підприємства у підвищенні її конкурентоспроможності. Вісник ЧТЕІ КНТЕУ. 2014. №3(55). С.123-130.
17. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000–2001. [Чинний від 2001-01-10]. URL: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9000.htm>.
18. Терлецька Ю.О., Іванюк В.В., Литвинюк В.Р. Теоретичні підходи до оцінки якості організаційних комунікацій. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2014. Вип. I (53). Економічні науки. С.238-245.
19. Терлецька Ю.О. Вплив життєвого циклу суб'єкта господарювання на його конкурентоспроможність. Детермінанти конкурентоспроможності соціально-економічних систем: монографія /за заг. ред. проф. Галушки З.І. Чернівці: ЧНУ, 2015. С.75-89. (304 с.)
20. Терлецька Ю.О., Бачинська Ю.О., Марчук В.І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств олійно-жирового комплексу в умовах невизначеності зовнішнього середовища. Економіка та суспільство. Вип. № 14. 2018. С.533-538
21. Терлецька Ю.О. Використання інноваційних технологій у процесі удосконалення якості продукції на підприємстві. Молодий вчений. Вип. № 3(55). 2018. С.712-715.
22. Терлецька Ю.О. Потенціал підприємства як базис його сталого розвитку. Сталий розвиток соціально-економічних систем в умовах глобалізаційних процесів: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (30 березня 2020 р. м.Київ). К., 2020. С.40-43.
23. Терлецька Ю.О. Управління якістю/ Менеджмент і адміністрування: підручник для магістрів / Колектив авторів: д.е.н., проф. Галушка З.І., д.е.н., доц. Антохов А.А., к.е.н., доц. Запужляк В.М та ін. Чернівці: ЧНУ. 2021.437 с.
24. Терлецька Ю.О., Кравчук А.Ю. Управління якістю продукції у системі забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Молодий вчений. 2022. №1 (101).



## 6. ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

### Сутність менеджменту якості та його сучасна концепція

**Забезпечення якості** — це складова менеджменту якості, спрямована на одержання впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано; означає наявність в організації системи, що забезпечує ефективний контроль операцій; усунення невідповідностей на всіх етапах господарської діяльності.

**Менеджмент якості** — це координована діяльність з управління та керування діяльністю організації стосовно якості, що передбачають запровадження: політики та завдань у сфері якості, планування якості, управління якістю, забезпечення якості, поліпшення якості.

**Петля якості** — це концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінювання ступеня їх задоволення; являє собою модель впливу системи якості на процес створення продукції або надання послуг шляхом послідовної реалізації функцій адміністративного та оперативного управління підприємством.

**Планування якості** - це складова менеджменту якості, що полягає у встановленні цілей у сфері якості та визначенні необхідних робочих процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цих цілей.

**Поліпшення якості** — це складова менеджменту якості, котра полягає в підвищенні спроможності виконувати вимоги до якості; являє собою постійну діяльність, спрямовану на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалення елементів виробництва й системи якості в цілому.

**Політика якості** — основні напрями й цілі організації у сфері якості, що офіційно оформлюються вищим керівництвом.

**Процесний підхід** — під процесним підходом в управлінні якістю розуміють застосування в межах організації системи процесів разом з їх визначенням та взаємодією, а також управління ними.

**Система менеджменту якості** — це організаційна основа управління підприємством, яка в широкому розумінні може розглядатися як система управління, що спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості; цю систему треба розглядати як широку організаційну структуру, яка виконує функції управління якістю та включає елементи з інших сфер діяльності, котрі найбільше впливають на якість продукції.

**Система якості** — сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

**Управління якістю** — складова менеджменту якості, що полягає у виконанні вимог до якості; це виключно діяльність оперативного характеру, спрямована на виконання вимог до якості, вилучення невідповідностей та проблем, пов'язаних із поганою якістю.

**Якість** — це ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування — загальнозрозумілі чи обов'язкові.

### **Еволюція підходів до управління якістю**

**«Зірка якості»** — графічна інтерпретація основних етапів розвитку систем управління якістю за такими характеристиками: система мотивації якісної роботи, система навчання й підготовки персоналу, система взаємин із постачальниками, система взаємин зі споживачами, документація системи, тобто документальне оформлення системи управління якістю підприємства в документах.

**Комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП)** — система управління якістю, у рамках якої управління здійснюється на базі стандартизації, охоплюючи всі етапи життєвого циклу продукції. Основним показником, що характеризує ефективність роботи підприємства, є відповідність рівня якості продукції кращим досягненням науки й техніки.

**Концепція TQL (англ. Total Quality Leadership)** — сучасна концепція управління організацією, коли її акценти зосереджено на досягненні лідерства на ринку через якість усіх процесів, що відбуваються на підприємстві.

**Концепція UQM (англ. Universal Quality Management)** — комплексна концепція управління організацією, орієнтована на використання універсальних методів та інструментів в управлінні якістю та заснована на використанні єдиних міжнародних стандартів ISO 9000, QS 9000, ISO 14000.

**Концепція MBQ (англ. Management by Quality)** — сучасна концепція управління організацією, коли її акценти зосереджено на якості продукції, процесів та фірми в цілому, що реалізується через застосування ідеї «постійного поліпшення».

**TQC (англ. Total Quality Control)** — системний підхід до управління якістю, запропонований А. Фейгенбаумом, у межах якого область управління якістю поширюється на всі стадії створення продукту (етапи життєвого циклу) та охоплює всі рівні управлінської ієрархії за реалізації технічних, економічних, організаційних і соціально-психологічних заходів, що відображається у відповідних документах системи управління якістю. У Японії концепція TQC трансформувалась у Всебічний контроль якості (CWQC — Company Wide Quality Control), що базувався на статистичному контролі якості (SQC — Statistical Quality Control), і це підкреслювало акцент на застосування статистичних методів і залучення персоналу до роботи в «гуртках якості» (англ. — Quality Circles).

### **Функції управління якістю**

**Вибірковий контроль** контроль, за якого рішення про якість контрольованої продукції приймають за результатами перевірення однієї чи кількох вибірок із партії.

**Вхідний контроль** — контроль споживачем сировини, матеріалів, комплектуючих виробів і готової продукції, які надходять до нього від інших підприємств чи інших дільниць виробництва.

**Контроль якості** — це діяльність, яка включає проведення вимірів, експертизи, іспитів і оцінки однієї або кількох характеристик об'єкта і порівняння отриманих результатів зі встановленими вимогами для того, щоб визначити ступінь відповідності за кожною з цих характеристик.

**Настанова з якості** — документ як внутрішнього, так і зовнішнього використання, що містить погоджену інформацію про наявну в організації систем менеджменту якості.

**Операційний контроль** — контроль продукції (чи технологічного процесу), який виконують після завершення певної виробничої операції.

**Плани контролю** — система даних про вид і методи контролю, обсяги контрольованих партій та вибірок, контрольні нормативи та вирішальні правила, що рекомендуються до застосування в процесі проведення контрольних операцій.

**Приймальний контроль** — це контроль готової продукції після завершення всіх технологічних операцій з її виготовлення, за результатами якого приймають рішення про придатність продукції для постачання чи використання.

**Протоколи якості** — документи з об'єктивними доказами виконаних робіт чи одержаних результатів.

**Суцільний контроль** — контроль, за якого рішення про якість контрольованої продукції приймають за результатами перевірення кожної одиниці продукції.

**Цикл Демінга (PDCA — Plan-do-Check-Act)** — концепція постійного циклічного поліпшення якості процесів за рахунок зменшення варіацій і виключення причин, що порушують стабільність процесів при послідовному виконанні в межах організації 4-х етапів робіт: планування — виконання — перевірення — корегувальні дії.

### **Методи та інструменти управління якістю**

**Бенчмаркінг** — деталізований інструмент конкурентного аналізу, спрямований на систематичний пошук і впровадження найкращої практики, що можуть привести організацію до більш досконалої форми. Бенчмаркінговий підхід надає організації можливість запозичити найкращий досвід інших компаній, спрямовуючи зусилля на підвищення конкурентоспроможності та формування конкурентних переваг.

**Збалансована система індикаторів ведення бізнесу BSC (Balanced Business Scorecard)** — інструмент, що націлює компанію на реалізацію стратегій довгострокового успіху, заснований на використанні системних показників, орієнтованих на поліпшення контролю результатів бізнесу та введення системи управління розвитком бізнесу. Аналіз бізнесу здійснюється у 4-х найважливіших фокусах: фокус на фінанси; фокус на споживача; фокус на внутрішні бізнес-процеси; фокус на організаційний розвиток і зростання.

**Інструменти контролю якості** — комплекс статистичних методів, що застосовуються для збору й аналізу первинних даних, які доцільно використовувати в операційній системі під час регулювання стабільності перебігу технологічного процесу.

**Інструменти управління якістю** — комплекс статистичних методів управління якістю, які дозволяють здійснити аналіз кількісних і якісних даних і застосовуються для перетворення вимог споживача на параметри якості очікуваного продукту.

**Концепція Будинку якості (Quality House)** — методика забезпечення цінності продукту, що очікує споживач, за мінімальної його вартості. Засновано на використанні комплексу методів та інструментів, орієнтованих на вивчення вимог споживача та перетворення їх на конкретні характеристики продукту. До їх складу належить метод СІРО, а також більшість «нових» інструментів управління якістю.

**Концепція постійного поліпшення Кайзен (KAIZEN)** — системний підхід до поліпшення якості, орієнтований на здійснення постійних невеликих кроків по підвищенню якості, які впроваджуються кожним працівником компанії.

**Концепція постійного поліпшення якості Дж. Джурана (AQI— Annual Quality Improvement)** — концепція постійного підвищення якості, орієнтована на довгострокові результати за рахунок зосередженості на стратегічних рішеннях, в основу якої покладено трилогію Джурана, що визначила основні стадії безперервно здійснюваних робіт з управління якістю: планування якості — контроль якості — поліпшення якості.

**Метод структування функції якості (QFD — Quality Function Deployment)** — систематизований шлях вивчення потреб та побажань споживачів через розгортання функцій і операцій у діяльності компанії із забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу створюваного продукту, який би гарантував отримання кінцевого результату, що відповідає очікуванням споживачів.

**Методи «точно-вчасно» (Just-in-Time)** — сукупність методів підвищення якості робіт і обслуговування за рахунок такої організації функціонування виробничої системи, за якої всі матеріали, комплектуючі та напівфабрикати, необхідні для здійснення виробничих операцій, подаються саме в даний час для забезпечення випуску продукції відповідно до виробничої програми.

**Методи Г. Тагуті** — комплекс підходів до управління якістю, спрямованих на реалізацію ідеї підвищення якості в разі планування продукції з урахуванням варіацій і невизначеності. Під час застосування даних методів акцент робиться на так зване невиробниче регулювання якості (у процесі планування експерименту) та використання «функції втрат Тагуті», за допомогою якої можливо розрахувати величину втрат якості у вартісному вигляді за відхилення від цільового значення показників якості.

**Методи статистичного управління якістю** — комплекс методів статистичного аналізу, спрямованих на забезпечення стабільності процесів і зменшення їх варіабельності. До складу цієї групи методів належать 7 простих інструментів контролю якості та 7 інструментів управління якістю.

**Методологія «шість сигм»** — стратегічний підхід до вдосконалення бізнесу, у рамках якого проводяться заходи зі знаходження й виключення причин помилок або дефектів у бізнес-процесах, шляхом зосередження на тих вихідних параметрах, які є

критично важливими для споживача.

**Методологія ABC/ABM** — (*Activity Based Costing/Activity Based Management*) — сукупність методів вартісного аналізу бізнес-процесів, ланцюгів створення вартості, окремих організаційно-структурних одиниць, а також методів підвищення економічної ефективності процесів управління. ABC-метод визначається як метод обліку й аналізу вартості продукції, робіт і послуг на основі функцій (або процесів) і ресурсів, задіяних під час виконання функцій (або реалізації процесів). ABC-метод дозволяє провести комплексну діагностику процесів і організаційних одиниць, а ABM-метод дозволяє провести оптимізацію поточного стану.

**Методологія функціонального моделювання (IDEFO)** — підхід до опису та класифікації процесів в організації, згідно з яким процес зображається у вигляді функціонального блоку, який перетворює входи у виходи за наявності необхідних ресурсів.

**Рейнжиніринг бізнес-процесів (BPR — Business Process Reengineering)** — метод кардинальної перебудови бізнес-процесів з метою досягнення якісно іншого, більш високого рівня показників виробничо-господарської діяльності підприємства; використовується як комплексний засіб реорганізації підприємств або окремих його організаційних одиниць. BPR спрямовано на створення принципово нових бізнес-процесів, які дозволяють різко підвищити ефективність діяльності компанії в цілому.

### Економіка якості

**Витрати відповідності** — це витрати на задоволення вимог споживача за умови відсутності дефектів процесів, до складу яких включають витрати, пов'язані з проведенням усіх видів робіт із забезпечення якості (витрати на запобігання появі дефектної продукції, на оцінку якості).

**Витрати невідповідності** це витрати, пов'язані з усуненням невідповідностей, тобто витрати, зумовлені дефектами процесу, до складу яких включають витрати від виробництва дефектної продукції як у процесі виготовлення (внутрішні), так і у споживача (зовнішні).

**Диференційний метод оцінки якості продукції** — засновано на використанні одиничних показників якості, коли визначається, за якими показниками досягнуто рівня базового зразка, а за якими ці значення відрізняються. Для бажаних показників, зі збільшенням яких якості поліпшується, визначається співвідношення показника якості зразка, що оцінюється, та показника якості базового зразка. Для небажаних показників, зі збільшенням котрих якості погіршується, визначається співвідношення показника якості базового зразка до показника якості зразка, що оцінюється.

**Змішаний метод оцінки рівня якості продукції** — засновано на одночасному використанні одиничних і комплексних показників оцінювання якості продукції, коли частина одиничних показників поєднується у групи, а для кожної групи розраховується відповідний комплексний показник. Далі на основі отриманої сукупності комплексних і одиничних показників якості можна оцінити рівень якості диференційним методом.

**Комплексний метод оцінювання якості продукції** — засновано на використанні узагальненого показника якості продукції, що являє собою функцію від одиничних показників. Узагальнений показник може бути вираженим головним показником, інтегральним показником та середньозваженим показником.

**Функціонально-вартісний аналіз** — метод системного дослідження функцій окремого виробу, процесу або структури на всіх стадіях життєвого циклу виробу та забезпечення відповідності якості й корисних функцій продукції витратам на них.

### **Концепція TQM як ефективний спосіб управління бізнесом.**

**Внутрішній маркетинг** — підхід у представленні інформації між людиною та організацією, який дозволяє відстежити збіг інтересів компанії з потребами її співробітників, що сприяє досягненню її цілей. Згідно з цією концепцією кожний співробітник організації є внутрішнім споживачем, на задоволення інтересів якого повинна орієнтуватися організація.

**Зацікавлені сторони** — особа чи група осіб, які мають певний інтерес щодо показників діяльності або успіху організації, до яких належать споживачі, власники, робітники, постачальники та суспільство, зле в ряді випадків можуть належати й інші сторони, наприклад, конкуренти.

**Самооцінювання** — інструмент управління організацією, який дозволяє регулярно оцінювати діяльність будь-якої організаційної структури з вирішення завдань її безперервного вдосконалення. Полягає у всебічному та систематичному аналізуванні видів та результатів діяльності організації з погляду систем управління якістю або моделі досконалості. В основу методики самооцінювання, як правило, покладено систему оцінок, що відповідає моделям національних премій з якості.

**Тотальний менеджмент якості (TQM)** — це концепція управління організацією, котра передбачає загальне цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем і методів управління якістю в усіх сферах діяльності — від досліджень до післяпродажного обслуговування — за участі керівництва та співробітників усіх рівнів та за раціонального використання технічних можливостей.

### **Стандартизація вимог до якості. Міжнародні стандарти ISO, QS, GMP**

**Галузь стандартизації**— це сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації.

**Нормативний документ** — документ, що установлює правила, загальні принципи чи характеристики різних видів діяльності або їх результатів. Цей термін охоплює такі поняття, як «стандарт», «кодекс установленної практики» та «технічні умови»,

**Об'єкт стандартизації** — предмет (продукція, процес, послуга), який підлягає стандартизації.

**Орган стандартизації** — орган, що займається стандартизацією, визнаний на національному, регіональному чи міжнародному рівні, основними функціями якого є розроблення, схвалення чи затвердження стандартів.

**Система екологічного менеджменту (EMS — Environmental Management System)** — базується на групі стандартів ISO 14000, які, на відміну від багатьох інших природоохоронних стандартів, зорієнтовано не на кількісні параметри (обсяг викидів, концентрацію речовини) і не на технології, а дозволяють орієнтувати організацію на формування задовільної екологічної поведінки на трьох рівнях: організаційному — через поліпшення екологічної «поведінки» корпорацій; національному — через створення істотного доповнення до національної нормативної бази та компонента державної екологічної політики; міжнародному — через поліпшення умов міжнародної торгівлі.

**Стандарт** — документ, що встановлює для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення ступеня впорядкованості у певній сфері.

**Стандарт на систему якості** — це документ, який установлює вимоги до системи якості, що можуть охоплювати різні елементи життєвого циклу (петлі якості) продукції.

**Стандартизація** — діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо наявних чи можливих завдань з метою досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній сфері, результатом якої є підвищення ступеня відповідності продукції, процесів та послуг їх функціональному призначенню, усунення бар'єрів у торгівлі і сприяння науково-технічному співробітництву.

**Технічний регламент** — нормативно-правовий акт, прийнятий органом державної влади, що встановлює технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо або через посилання на стандарти чи відтворює їх зміст.

**Технічні умови** — документ, що встановлює технічні вимоги, яким повинні відповідати продукція, процеси чи послуги. Технічні умови можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

**Документована процедура** — установлений спосіб проведення певної діяльності чи процесу.

**Методика** — установлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

**Програма з якості** — документ, що визначає порядок застосування системи управління якістю до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту.

**Процес** — сукупність взаємопов'язаних видів діяльності, у межах яких відбувається перетворення входів у виходи; на вході використовується один чи більше ресурсів, на виході створюється продукт, що має цінність для споживача.

### **Порядок та процедура сертифікації системи управління якістю**

**Аудит першою стороною (внутрішній аудит)** — це аудит, який проводиться для власній цілей самою організацією чи за її дорученням і може бути підставою для самодекларації організації про відповідність.

**Аудит другою стороною (зовнішній аудит)** — це аудит, який проводиться споживачами організації чи іншими особами за їхнім дорученням.

**Аудит третьою стороною (зовнішній аудит)** — це аудит, який проводиться сторонніми незалежними аудиторськими організаціями, котрі мають акредитацію та здійснюють сертифікацію чи реєстрацію відповідності вимогам певного стандарту, наприклад, ISO 9001.

**Аудит системи якості** — документована діяльність, що проводиться для отримання шляхом перевірення та оцінювання об'єктивних Доказів того, що елементи системи якості, котрі застосовуються, відповідають їй, що вона розвивається, документується та ефективно використовується відповідно до конкретних вимог.

**Аудит якості** — систематичне й незалежне випробування та оцінювання відповідності діяльності із забезпечення якості та її результатів запланованим заходам, оцінки ефективності їх упровадження й досягнення поставлених цілей.

**Аудит якості продукції** — кількісне оцінювання відповідності встановленим показникам якості продукції.

**Аудит якості процесу** — аналіз елементів процесу, оцінювання його повноти, правильності вибору умов проведення й можливої ефективності.

**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.

**Обов'язкова сертифікація** — проводиться на відповідність обов'язковим вимогам нормативної документації, регламентованим законодавством стосовно безпеки продукції для життя, здоров'я громадян; її сумісності та взаємозамінності, охорони навколишнього середовища; метрологічних норм і правил тощо.

**Сертифікат на систему якості** — це документ, який видається підприємству органом із сертифікації систем якості та засвідчує відповідність створеної СМЯ вимогам нормативного документа (стандарту), а також підтверджує спроможність підприємства забезпечувати й підтримувати якість своєї продукції на відповідному рівні.

**Сертифікація** — процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, системи управління якістю, системи управління довкіллям, персоналом установленим законодавством вимогам.



## 7. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ ЗА ПІДСУМКАМИ ВИВЧЕННЯ КУРСУ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Оцінка	Знання	Уміння
<p><b>«5»</b> <b>(відмінно)</b> <b>А</b> <b>(90-100 балів)</b></p>	<p>Студент має всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни. Засвоїв базові принципи, категорії, методи, інструменти, а також системну організацію процесів управління якістю на підприємствах, що відповідає вимогам міжнародних стандартів. Досконало знає основну літературу, а також вказівки, положення, нормативні матеріали з менеджменту якості. Ознайомився з додатковою літературою, рекомендованою програмою. Освоїв зв'язки методів і засобів управління із законами, закономірностями і принципами менеджменту якості.</p>	<p>Студент вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою. Вміє використовувати довідники, довідкову літературу, грамотно викладати програмний матеріал. Дає вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання. Демонструє навички творчого мислення, наукового прийняття рішень у процесі організації ефективного управління якістю на підприємстві.</p>
<p><b>«4»</b> <b>(добре)</b> <b>В</b> <b>(80-89 балів)</b> <b>С</b> <b>(70-79 балів)</b></p>	<p>Студент показав повні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їх поповнення і оновлення в процесі подальшого навчання і професійної діяльності. Засвоїв основні завдання системи менеджменту якості в організації в умовах ринкової трансформації вітчизняної економіки. Опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, а також вказівки, рекомендації, положення та інші програмні матеріали.</p>	<p>Студент успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без істотних зауважень. Вміє використовувати на практиці програмні знання, розв'язувати проблемні ситуації, що виникають у виробничо-господарській діяльності підприємств.</p>
<p><b>«3»</b> <b>(задовільно)</b> <b>Д</b> <b>(60-69 балів)</b> <b>Е</b> <b>(50-59 балів)</b></p>	<p>Студент має знання лише основного навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю. Ознайомлений з основною літературою, рекомендованою програмою. Допускає помилки у відповідях на теоретичні запитання дисципліни і при виконанні практичних завдань, але володіє необхідними знаннями для виправлення помилок під керівництвом викладача.</p>	<p>Студент виконує практичні завдання в межах програмних вимог. Допускає неточності і помилки при розв'язанні виробничих ситуацій. Не володіє навичками системного обґрунтування запропонованих рішень у виробничій діяльності підприємства. Виявляє труднощі при застосуванні знань на практиці.</p>
<p><b>«2»</b> <b>(незадовільно)</b> <b>Фх</b> <b>(35-49 балів)</b> <b>Ф</b> <b>(0-34 бали)</b></p>	<p>Студент не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни. Допускає грубі помилки у відповідях. Має недостатні знання для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки.</p>	<p>Студент не вміє вирішувати передбачені програмою практичні завдання або допускає принципові помилки у їх виконанні. Демонструє невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.</p>