

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

Тема: *«Вітчизняний досвід управління якістю»*

Мета практичного заняття: закріпити теоретичні знання щодо розвитку вітчизняного руху з управління якістю, вивчити особливості формування та розвитку управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю, навчитися порівнювати системи управління якістю, що функціонували на вітчизняних підприємствах.

1. План практичного заняття

1. Обговорення теоретичного матеріалу.
2. Формування вітчизняних підходів до розвитку управління якістю.
3. Надання відповідей на контрольні запитання.

2. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичного заняття

1. Для обговорення теоретичного матеріалу студенти повинні опрацювати лекційний матеріал і розуміти:
 - послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю в країні: переваги та недоліки вітчизняних систем управління якістю.
 - характеристику етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.
 - порядок обліку вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах.
 - гармонізацію вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.
2. Формування вітчизняних підходів до розвитку управління якістю слід здійснити на основі аналізу систем БІП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ,

КСУКП, КСПЭП, КСУКП и ЭВР. Як джерело інформації пропонується використовувати заздалегідь підготовлені доповіді та реферати.

Розвиток управління якістю в нашій країні має давню історію.

В **30-х роках** 20 сторіччя розвиток підходів до управління якістю характеризується підвищенням вимог дотримання технології при виробництві. З метою скорочення браку, працівників підприємств почали преміювати за випуск якісної продукції.

На початку **50-х років** на підприємствах починають застосовувати більш комплексний підхід до управління якістю, який поступово переміщується зі стадії виробництва на стадію проектування. В більших масштабах використовуються матеріальне та моральне стимулювання праці. Передовий досвід підприємств в управлінні якістю набуває значного поширення, що дає економічний та соціальний ефект.

В **1955 р.** впроваджується система бездефектного виготовлення продукції «БІП», в рамках якої було розроблено спеціальну шкалу преміювання робочих, відповідно до якої розмір премії залежав від відсотка виробів, зданих відділу технічного контролю за першою вимогою. Чим більше відсоток, тим більше розмір премії. Дана система одночасно стимулювала більш широке запровадження на підприємствах методів статистичного контролю технологічного процесу й якості продукції.

В **1958 р.** впроваджується система «Якість, надійність та ресурс з перших виробів» («КАНАРСПИ»), що на відміну від попередніх систем, охоплює не лише стадію виробництва, але й стадії проектування, технічної підготовки виробництва й експлуатації машин. При цьому основна увага приділяється стадії проектування, де закладаються основи якості майбутнього продукту. Для кожної зі стадій виробництва діяльність з забезпечення якості здійснювалась за напрямками: проектування – виробництво – експлуатація. В рамках системи «КАНАРСПИ» значна увага приділялась обліку та аналізу рекламаций користувачів і причин повернення продукції.

В **1961 р.** впроваджуються система бездефектної праці «СБП» на основі механізму управління якістю системи «БІП», але на відміну від останньої, передбачає матеріальне і моральне стимулювання за якість продукції і праці не лише робочих, а й всіх працівників підприємства, приймаючи до уваги специфіку їх праці.

В **1973 р.** було розроблено «Комплексну систему управління якістю продукції» («КС УКП»), яка акумулювала в собі все краще, все прогресивніше, що послідовно накопичувалося в попередніх системах. Розроблялася «КСУКП» вже усвідомлено на принципах системно-комплексного підходу, базуючись на стандартизації. В основу «КСУКП» були покладені принципи загальної теорії управління і розроблена на той час принципова модель управління якістю продукції. Це перша система управління якістю продукції, в якій організаційно-технічною основою управління стали стандарти. Це надзвичайно важливе, принципове досягнення в удосконаленні методів управління якістю продукції. Дана система здебільшого схожа на системи управління якістю, які пізніше були рекомендовані у стандартах ISO серії 9000.

Пізніше на базі «КСУКП» з'явилася «Комплексна автоматизована система управління якістю продукції» («КАСУКП»), яка передбачала широке застосування ПЕОМ для розв'язання багатьох задач з управління якістю на етапах проектування, виробництва й експлуатації продукції.

В **1980 р.** на підприємствах Дніпропетровської області було розроблено і впроваджено «Комплексну систему управління якістю продукції і ефективним використанням ресурсів» («КС УКП и ЕВР»), яка передбачала постійне удосконалення продукції, що випускалася, і розробку високоякісної нової продукції при ефективному використанні всіх видів ресурсів, комплексне вирішення економічних, соціальних проблем підприємства, підвищення творчої ініціативи кожного працівника.

В цьому ж році на Краснодарському заводі електровимірювальних приладів було впроваджено «Комплексну систему підвищення ефективності

виробництва» (КСПЕВ), яка включала підсистеми управління: трудовими, матеріальними, фінансовими ресурсами, основними фондами; науково-технічним та соціальним розвитком підприємства; організацією виробництва, його розвитком; якістю продукції; охороною навколишнього середовища. Таке широке охоплення сфер діяльності підприємства в межах однієї системи поки що відсутнє навіть у стандартах ISO серії 9000.

На базі «КСУКП і ЕВР» та «КСПЕВ» на Сумському машинобудівному об'єднанні ім. М.В. Фрунзе було впроваджено «Комплексну систему підвищення ефективності виробництва і якості праці» («КСПЕВ и КТ»), яка спрямована на досягнення високих показників господарської діяльності підприємства на основі випуску продукції високої якості, зростання продуктивності праці, раціонального використання ресурсів та усунення втрат. Система передбачала моральне та матеріальне стимулювання окремих підрозділів та працівників, залежно від досягнутих результатів, рівня використання виробничих потужностей, матеріальних та трудових ресурсів і отримала досить значне поширення.

В 1988 р. в країнах колишнього СРСР були прийняті стандарти ISO серії 9000 як національні, що передбачало сертифікацію систем управління якістю підприємств на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO:9000.

В 1993 р. Україна стала членом ISO, а з 1995 р. стандарти ISO серії 9000 були прийняті як національні, а з 1997 р. і стандарти ISO серії 14 000.

3. Практичне завдання

Здійсніть порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР. Результати порівняння систем подайте у вигляді табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Порівняльна характеристика радянських систем управління якістю

Назва системи	Дата та місце створення	Основний зміст системи	Критерії управління	Об'єкт управління	Сфера застосування	Пере ваги	Недо ліки

4. Тести для контролю засвоєних знань

1. Застосування системного підходу до управління якістю на вітчизняних підприємствах розпочалося з впровадження:

а) системи контролю якості

б) системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000

в) системи управління охороною навколишнього середовища

г) системи бездефектного виготовлення продукції (БІП)

2. На базі якої системи управління якістю було розроблено Комплексну автоматизовану систему управління якістю продукції (КАСУКП)?

а) комплексної системи управління якістю продукції та ефективним використанням ресурсів (КСУКП и ЕИР)

б) системи «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» (КАНАРСПИ)

в) комплексної системи управління якістю продукції (КСУКП)

г) системи «Наукова організація робіт по управлінню моторесурсів двигунів» (НОРМ)

3. Особливістю системи «БІП» є:

а) постійне удосконалення виробленої продукції та розробка високоякісної нової продукції при ефективному використанні всіх видів ресурсів

б) приділення основної уваги системи стадії проектування, де

закладаються основи якості майбутнього продукту

в) спеціальна шкала преміювання робочих, відповідно до якої розмір премії залежав від відсотка виробів, зданих відділу технічного контролю з першого подання

г) сертифікацію систем управління якістю підприємств на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO:9000

4. «Зірка якості» - це графічна інтерпретація:

а) «петлі якості»

б) «знаку якості», що використовувалася за радянських часів

в) циклу Демінга PDCA

5. «Зірка якості» не включає

а) систему мотивації

б) систему взаємовідносин з постачальниками

в) систему взаємовідносин з інвесторами

5. Контрольні питання

1) Які вітчизняні системи управління якістю Ви знаєте?

2) Назвіть особливості розвитку вітчизняних систем управління якістю продукції.

3) Визначте напрями гармонізації вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

4) У якій послідовності здійснюється облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах?

5) Здійсніть порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР.

6) Упорядкуйте згідно з етапами еволюції уявлення про якість, бізнес-процеси, які пройшли низку етапів зі спрямованістю дій на:

- сертифікацію продукції третьою стороною;

- вибірковий вихідний контроль;

- вхідний контроль споживачем замовленої продукції;

- вихідний контроль якості кожної одиниці продукції;
- сертифікацію виробництва та систем якості.

6. Рекомендована література

1. Вакуленко А.В. Управління якістю [Текст] : навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни / А. В. Вакуленко ; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2010. - 168 с.

2. Жадан О.В. Основи управління якістю [Текст] : навч.-метод. посібник / О. В. Жадан [и др.] ; Донецький держ. ун-т управління. - Донецьк : [б.в.], 2010. - 99 с.

3. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал. – К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.

4. Ясинська П.С. Управління якістю [Текст] : опорний конспект лекцій / Н. Г. Салухіна, Н. С. Ясинська ; Міжрегіональна академія управління персоналом. - К. : МАУП, 2008. - 143 с.