

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

Тема: «Системи управління якістю»

Мета практичного заняття: закріпити теоретичні знання щодо існуючих систем управління якістю та навчитися визначати переваги та недоліки систем управління якістю та моделей Фейгенбаума, Джурана, Етінгера-Сіттіга.

1. План практичного заняття

1. Обговорення теоретичного матеріалу.
2. Виконання практичного завдання.
3. Надання відповідей на контрольні запитання та виконання тестових завдань .

2. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичного заняття

Для обговорення теоретичного матеріалу студенти повинні опрацювати лекційний матеріал і розуміти:

- сутність системного підходу до проблеми управління якістю продукції;
- принципи та функції системи управління якістю продукції;
- зміст моделей систем управління якістю: Фейгенбаума, Етінгера-Сітінга, Джурана. Теорії Маслоу та Мак-Грегора.

3. Ключові положення

Діючі системи управління якістю, які побудовані згідно зі стандартам ISO 9000 або відповідно до філософії TQM, або за критеріями премії з якості – це насамперед системи, які створені на основі найбільш прогресивних форм і методів управління якістю. Для успішної роботи на сучасному ринку наявність у підприємства системи управління якістю і сертифіката на неї є

необхідною умовою, гарантом високої якості продукції.

Фахівцями виділяються два підходи до визначення категорії «якість»: технократичний та інноваційний. За технократичного підходу якість розглядають з філософського, соціального, технічного, правового і економічного аспектів її сприйняття. А в разі інноваційного підходу якість трактується з позицій концепції загального управління якістю (TQM).

Системний підхід до управління якістю почав формуватися з другої половини минулого століття. Було розроблено кілька моделей систем управління якістю продукції. Найбільше зацікавлення викликали моделі американців А. Фейгенбаума і Дж. Джурана та європейців Дж. Еттінгера і Дж. Сіттіга.

Основу концепції моделі А. Фейгенбаума складають два положення: споживач повинен отримувати тільки якісну продукцію; основні зусилля слід спрямовувати на контроль якості. Він запропонував модель «Загальноконтролю якості» (TQC – Total Quality Control) і ввів поняття вартості якості. Практичну реалізацію в повному обсязі ця система отримала в Японії. Модель Еттінгера-Сіттіга, яка розроблена спеціалістами Європейської організації з контролю якості, враховує вплив попиту на якість продукції, передбачає вивчення ринків збуту.

Модель Дж. Джурана – позачасова просторова модель (спіраль якості), яка визначає основні стадії безперервного розгортання робіт з управління якістю, є прообразом багатьох моделей якості, розроблених пізніше. Модель передбачає постійне дослідження попиту та експлуатаційних показників якості, що обумовлює орієнтацію виробництва на вимоги споживачів і ринок збуту.

Наведені моделі стали основою для розробки системи управління якістю продукції в провідних країнах світу. Слід зазначити, що системне, комплексне управління якістю було запроваджено в колишньому Радянському Союзі.

Головним недоліком вітчизняних систем якості було те, що весь

механізм виготовлення конкурентоспроможної продукції, якої вимагає ринок.

Можна виділити такі рівні систем управління якістю:

- системи, які відповідають вимогам стандартів ISO 9000;
- загальне управління якістю (TQM);
- системи, які відповідають критеріям національних премій з якості;
- інтегровані системи управління якістю.

Головна цільова установка систем якості, побудованих на основі стандартів ISO 9000 - забезпечення якості продукції відповідно до вимог замовника. Механізм системи якості, методи і засоби орієнтовані на цю мету. У більшості випадків створення системи управління якістю та її сертифікація має добровільний характер.

4. Практичне завдання

1. Здійсніть порівняльну характеристику існуючих систем управління якістю за такими напрямками:

- особливості, переваги та недоліки системи TQM;
- особливості, переваги та недоліки системи «just in time»;
- особливості, переваги та недоліки комплексних систем управління якістю.

Результати порівняння подайте у вигляді таблиці 6.1.

Таблиця 6.1

Існуючі системи управління якістю	Особливості	Переваги	Недоліки
Система управління якістю TQM			
Система управління якістю «just in time»			
Система управління якістю КСУЯП			

5. Тести для контролю засвоєних знань

1. Модель ділової досконалості є розробкою:
 - а) японських підприємств
 - б) Європейського фонду управління якістю
 - в) Європейської програми «Якість життя»
 - г) Міжнародної організації ISO
2. Поняття вартості якості ввів:
 - а) А. Фейгенбаум;
 - б) Дж. Джуран;
 - в) Дж. Еттінгер;
 - г) Дж. Сіттіг
3. Модель, яка враховує вплив попиту на якість продукції, передбачає вивчення ринків збуту, це –
 - а) модель А. Фейгенбаума
 - б) модель Дж. Джурана
 - в) модель Дж. Еттінгера
 - г) модель Дж. Сіттіга

6. Контрольні питання

- 1) У чому полягає системний підхід до управління якістю продукції (послуг)?
- 2) Які етапи життєвого циклу продукції повинна охоплювати система управління якістю?
- 3) Назвіть існуючі системи управління якістю. У чому полягають їх особливості?
- 4) Хто є зацікавленими сторонами в менеджменті якості?
- 5) Як організовується управління якістю продукції на підприємстві?
- 6) На яких принципах повинен базуватися менеджмент якості відповідно до міжнародних стандартів?

7. Рекомендована література

1. Горопацький В. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001, IDT) [Текст] / пер. і наук.-техн. ред. В. Горопацький [та ін.]. - Офіц. вид. - Чинний від 01.07.2004. - К. : Держспоживстандарт України, 2010. - IV, 11 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. Кривощоків В.М. Управління якістю та системи управління [Текст] : навч. посіб. / В. І. Кривощоків, В. М. Друян ; Національний гірничий ун-т, Учбово-науковий комплекс "Національна металургійна академія України" (НметАУ) - Державний ін-т підготовки та перепідготовки кадрів промисловості (ДІПОпром). - Донецьк : Норд-Прес, 2004. - 350 с.

4. Сухенко А. Системи управління якістю [Текст] ; Настанови щодо управління якістю в проектах (ISO 10006:2003, IDT) / пер. і наук.-техн. ред. А. Сухенко [та ін.] ; . - Вид. офіц. - Чинний від 01.01.2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - IV, 27 с.

5. Шаповал М.І. Менеджмент якості [Текст] : Підручник / М.І. Шаповал. – К. : Знання, КОО, 2007. - 471 с.

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