

Тема. Управління якістю продукції та послуг

Питання для обговорення:

1. Що розуміють під поняттям «якість продукції та послуг» в операційному менеджменті?
2. Які основні елементи системи управління якістю на підприємстві?
3. У чому полягає роль операційного менеджменту в забезпеченні якості?
4. Які принципи лежать в основі концепції TQM (Total Quality Management)?
5. Які інструменти використовуються для вимірювання рівня якості продукції?
6. У чому полягає значення стандартів ISO 9001 для управління якістю?
7. Як здійснюється контроль якості на різних етапах виробничого процесу?
8. Які основні причини виникнення дефектів у виробництві?
9. Яка роль статистичних методів у забезпеченні якості?
10. Чим відрізняється внутрішній та зовнішній аудит якості?
11. У чому полягає важливість сертифікації продукції та послуг?
12. Які показники використовуються для оцінювання якості послуг?
13. Як CRM-системи сприяють покращенню якості обслуговування клієнтів?
14. У чому полягає зв'язок між якістю продукції та конкурентоспроможністю підприємства?
15. Як практики Lean-менеджменту впливають на якість?
16. Які етапи включає процес удосконалення якості?
17. Які методи аналізу відхилень застосовують у контролі якості?
18. Що таке цикл Демінга (PDCA) та як він використовується?
19. Які особливості управління якістю у сфері послуг?

20. Як формується культура якості на підприємстві?
21. Які фактори впливають на сприйняття якості споживачем?
22. Як побудувати ефективну систему зворотного зв'язку щодо якості?
23. Чим відрізняється стратегічне та оперативне управління якістю?
24. Як оцінюється економічна ефективність заходів із покращення якості?
25. Які методи застосовуються для аналізу задоволеності клієнтів?
26. Як використання КРІ сприяє підвищенню якості?
27. Які ризики можуть виникати під час впровадження системи управління якістю?
28. Які переваги дає автоматизація контролю якості?
29. Як співробітники впливають на рівень якості в операційному процесі?
30. Як цифровізація та інновації трансформують управління якістю продукції і послуг?
31. Зарубіжний досвід управління якістю продукції або послуг.