

ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Тема: *«Стандартизація термінології в галузі управління якістю»*

Мета практичного заняття: засвоєння термінології щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю.

1. План практичного заняття

1. Обговорення теоретичного матеріалу.
2. Вивчення основних документів зі стандартизації, термінів щодо управління якістю.

2. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичного заняття

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

- сутність управління якістю товарів як виду діяльності, спрямованого на виконання вимог щодо їхньої якості;
- систему номенклатури показників якості продукції. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, загальна якість;
- значення та сутність управління якістю товарів, якість та розвиток науково-технічного й соціального прогресу;
- фактори, що формують та забезпечують якість.

2. Керівництво ISO/IES 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 серії 9000-2007 системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Основні терміни та визначення стандарту ДСТУ ISO 9000:2007:

Терміни та визначення понять.

Продукція (product) - результат процесу. Продукція (послуга) виникає внаслідок здійснення ряду процесів. Якість кожного з цих процесів впливає на якість результату.

Процес (process) - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих робіт (операцій), що перетворює входи на виходи. До ресурсів можуть належати персонал, засоби обслуговування, устаткування, технологія і методологія.

Проект (project) - унікальний процес, який складається із сукупності скоординованих і контрольованих дій з датами початку та закінчення, що його виконують задля досягнення цілі, яка відповідає конкретним вимогам, і який має обмеження щодо строку, вартості та ресурсів.

Якість (quality) - це ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Вимога (requirement) - сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові.

Рівень якості (grade) - категорія чи розряд, надані різним вимогам щодо якості продукції, процесів або систем, які мають те саме функціональне застосування.

Задоволеність замовника (customer satisfaction) - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Спроможність (capability) - здатність організації, системи або процесу виробляти продукцію, яка відповідатиме вимогам до цієї продукції.

Компетентність (competence) - доведена здатність застосовувати знання та вміння.

Система (system) - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів.

Система управління (management system) - система для встановлення політики та цілей і досягнення цих цілей.

Система управління якістю (quality management system) - система

управління для спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості.

Менеджмент якості - аспекти виконання функції управління, що визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості, контроль якості і поліпшення якості в рамках системи менеджменту якості.

Планування якості (quality planning) - складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів і відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

Управління якістю (quality management) - це скоординована діяльність, що складається у спрямуванні та контролі організації, в тому, що стосується якості.

Забезпечування якості (quality assurance) - складова частина управління якістю, зосереджена на створення впевненості у тому, що вимоги до якості будуть виконані.

Контролювання якості (quality control) - складова частина управління якістю, зосереджена на виконуваних вимогах щодо якості.

Поліпшування якості (quality improvement) - складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги до якості.

Постійне поліпшування (continual improvement) - повторювані дії щодо збільшення здатності виконувати вимоги.

Результативність (effectiveness) - ступінь реалізації запланованих дій і досягнення запланованих результатів.

Ефективність (efficiency) - співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами.

На рис. 1.1 представлено схему понять стосовно якості відповідно до стандарту ДСТУ ISO серії 9000:2007 з урахуванням асоціативних зв'язків.

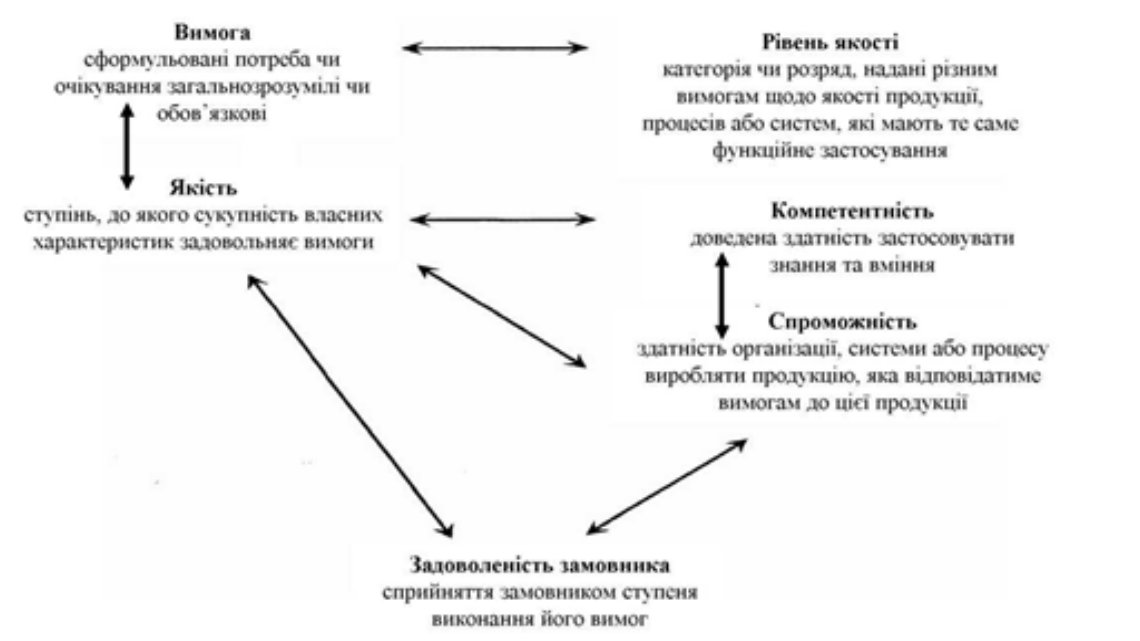


Рис. 1.1. Поняття стосовно якості відповідно до стандарту ДСТУ ISO серії 9000:2007

На рис. 1.2 показано схему понять, які стосуються характеристик продукції (послуг) з урахуванням асоціативних та родових зв'язків.



Рис. 1.2. Поняття стосовно характеристик продукції (послуг) відповідно до стандарту ДСТУ ISO серії 9000:2007

*Примітка. У дужках представлено пп. стандарту ДСТУ ISO серії 9000:2007 розд. 3.

3. Практичне завдання

1. Законспекуйте основні терміни та визначення стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 розд.3: Терміни та визначення понять.

2. Визначити терміни, зміст яких наведено нижче:

- ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;

- сукупність взаємозалежних ресурсів і діяльності, що перетворює вхідні елементи на вихідні;

- схематичне зображення певної послідовності процесів, що здійснюються на всіх етапах життєвого циклу продукції;

- сукупність властивостей і характеристик продукції та послуг, що обумовлюють їх спроможність задовольняти установлені й передбачувані потреби;

- це філософська категорія, яка відображує сукупність суттєвих ознак, особливостей та властивостей, що відрізняють один предмет або явище від інших і додають йому визначеність;

- складова частина управління якістю, зосереджена на установлення цілей і визначення процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.

3. Опишіть якими показниками оцінюється якість послуг зв'язку?

4. Проаналізуйте складові елементи «петлі якості» та надайте характеристику основним процесам, що здійснюються в її межах і впливають на якість кінцевого продукту. Замість знаків питання (рис. 1.3 та 1.4) вкажіть відповідні позначення та найменування.

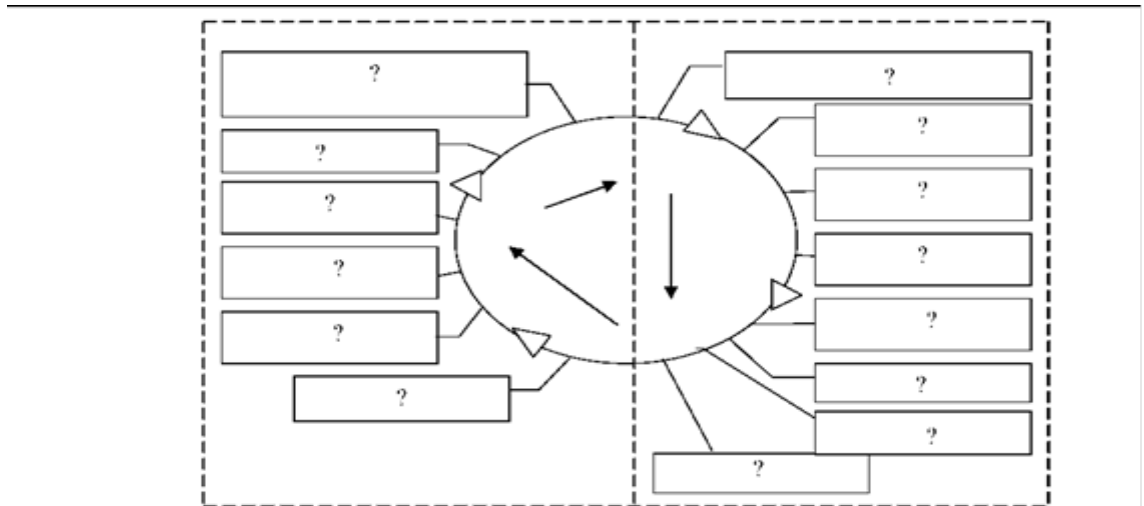


Рис. 1.3. «Петля якості»

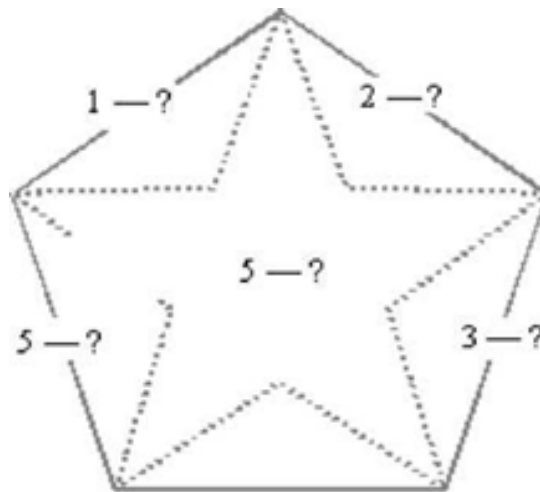


Рис.1.4. «Зірка якості»

5. У процесі еволюції уявлень про якість, бізнес-процеси пройшли низку етапів зі спрямованістю дій на (упорядкуйте згідно з етапами еволюції):

- сертифікацію продукції третьою стороною;
- вибірковий вихідний контроль;
- вхідний контроль споживачем замовленої продукції;
- вихідний контроль якості кожної одиниці продукції;
- сертифікацію виробництва та систем якості.

6. Замість знаків питання в «зірці якості» необхідно зазначити, за якими складовими здійснюється характеристика еволюції підходів до управління

якістю, та дати характеристику кожного з п'яти етапів еволюції.

4. Тести для контролю засвоєних знань

1. Сутність і зміст поняття «якість» найбільш точно характеризує таке ви значення:

а) сукупність властивостей продукту, що відповідають потребам та інтересам споживачів;

б) це ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування;

в) сучасна концепція управління організацією, коли її акценти зосереджено на досягненні лідерства на ринку;

г) характеристика рівня продукції, процесу або системи відповідно до потреб ринку.

2. Яка різниця між поняттям «управління якістю» та «менеджмент якості»?

а) немає ніякої різниці;

б) «управління якістю» ширше, ніж «менеджмент якості»;

в) «менеджмент якості» ширше, ніж «управління якістю».

3. Сутність поняття «менеджмент якості» полягає в:

а) координованій діяльності процесів забезпечення, управління та поліпшення якості;

б) системі цілей та завдань стосовно встановлення рівня якості продукції відповідно до вітчизняних та міжнародних стандартів;

в) обліку, аналізу, плануванні та контролі за випуском продукції визначеного рівня якості;

г) координованій діяльності з управління та керування діяльністю організації стосовно якості.

4. Складова частина менеджменту якості, зорієнтована на створення впевненості в тому, що вимоги щодо якості будуть виконані, - це:

а) планування якості;

- б) управління якістю;
- в) забезпечення якості;
- г) поліпшення якості.

5. Система менеджменту якості - це:

а) система, що дає можливість установлювати політику та цілі, а також можливості для досягнення цих цілей;

б) система, що спрямовує та контролює діяльність організації відносно якості;

в) система, що має власні правила, процедури проведення сертифікації відповідності та управління нею;

г) система, що забезпечує планування, облік та аналіз витрат на якість, а також розробку заходів щодо їх поліпшення.

6. Відповідно до стандарту ISO 9000 версії 2007 року під якістю продукції мають на увазі:

а) сукупність властивостей та характеристик, що надають їй спроможність задовольняти потреби (користувачів) установлені та передбачувані;

б) сукупність її властивостей, що зумовлюють спроможність задовольняти певну потребу відповідно до її призначення;

в) ступінь, до якого сукупність його власних характеристик задовольняє вимоги;

г) сукупність характеристик продукції.

7. Відповідно до стандартів ISO 9000 весь життєвий цикл продукції охоплюється поняттям:

- а) коло якості;
- б) забезпечення якості;
- в) «петлі якості»;
- г) розгортання функції якості.

8. «Зірка якості» - це графічна інтерпретація:

- а) «петлі якості»;

- б) «знаку якості», що використовувалася за радянських часів;
 - в) циклу Демінга PDCA;
9. «Зірка якості» не включає:
- а) систему мотивації;
 - б) систему взаємовідносин з постачальниками;
 - в) систему взаємовідносин з інвесторами.
10. Планування якості – це:
- а) визначення виробничих процесів та ресурсів для досягнення якості продукції;
 - б) визначення характеристик якості нового виробу;
 - в) планування виробництва бездефектної продукції.

5. Контрольні питання

- 1) Наведіть приклад філософського визначення якості.
- 2) Схарактеризуйте суб'єкти та об'єкти управління якістю.
- 3) Як визначити цінність продукту для споживача та виробника?
- 4) Чи збігається підхід до якості з погляду виробника і споживача?
- 5) З чим асоціюється поняття «якість» у нашому повсякденному життю?
- б) Сформулюйте ваше розуміння якості.
- 7) Проаналізуйте співвідношення таких категорій, як «якість», «цінність» та «вартість»?
- 8) Проаналізуйте, які ключові фактори успіху в області управління якістю в галузях, що виробляють: а) одяг; б) прохолодні напої; в) автомобілі; г) надають послуги зв'язку. Які показники якості в кожній галузі ви могли б назвати?
- 9) Чому «петлю якості» інколи називають «спіраллю»?
- 10) Чим відрізняється «петля якості» продукту від «петлі якості» послуги?
- 11) Дайте класифікацію показників якості продукції (послуг) за

найважливішими класифікаційними ознаками.

12) Наведіть класифікацію показників якості послуг зв'язку.

13) За допомогою яких заходів здійснювався процес підвищення якості продукції в різних системах управління якістю, що виділено в процесі їх еволюції?

14) У чому полягають переваги «Комплексної системи управління якістю продукції»?

15) У чому сутність основних напрямів розвитку управління якістю в Україні стосовно умов ринкових відносин.

16) За яких умов можливо в Україні вирішення проблеми якості?

6. Рекомендована література

1. 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.

2. Системи управління якістю [Текст] ; Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2005, IDT) ; . - Вид. офіц. - Чинний від 2006-11-01 до 2009-11-01; перевидання: грудень 2007. - К. : Держспоживстандарт України, 2007. - XI, 46 с.

3. Системи управління якістю . Вимоги [Текст] : (ISO 9001: 2008, IDT) : ДСТУ ISO 9001 : 2009. – [На заміну ДСТУ ISO 9001 : 2001 ; чинний від 2009-09-01] . – К .: Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. – (Національний стандарт України).

4. Системи управління якістю [Текст] ; Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) ; . - Вид. офіц. - На заміну ДСТУ ISO 9000-2001; чинний від 2008-01-01. - К. : Держспоживстандарт України, 2008. - V, 29 с .

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