

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Тема: *«Основні проблеми управління якістю»*

Мета практичного заняття: визначення основних проблем управління якістю на сучасному етапі

1. План практичного заняття

1. Обговорення теоретичного матеріалу.
2. Виконання практичних завдань.
3. Надання відповідей на контрольні запитання.

2. Методичні рекомендації щодо підготовки до практичного заняття

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

- проблеми якості продукції на сучасному етапі;
- значення та сутність управління якістю товарів;
- управління якістю на рівні підприємства;
- функції виробництва, спрямовані на покращення якості продукції залежно від характеру діяльності підприємства.

Основні проблеми управління якістю.

Проблема якості і підвищення конкурентоспроможності стає ключовою для українських підприємств, сприяючи очевидному зростанню інтересу до стратегічних питань бізнесу і до проблеми якості, а також до підходів і методів їх вирішення, відбиваючись у різних формах:

- зосередженні зусиль широкого кола компаній на налагодженні виробництва продукції конкурентоспроможною за своїми характеристиками;
- вивченні досвіду західних компаній, які поставляють на світовий ринок продукцію, що перевершує за своїми параметрами вітчизняну, з метою

можливого її використання на своєму підприємстві;

- активізації діяльності з розробки і впровадження системи менеджменту якості продукції, міжнародних стандартів, що відповідають вимогам (в економічно розвинених країнах ці системи є не лише джерелом отримання конкурентних переваг, але і обов'язковою інфраструктурною основою для ефективної взаємодії компаній в умовах стрімкого розподілу праці);

- поступовому усвідомленні українськими менеджерами необхідності освоєння нової філософії якості і на її основі формуванні в компаніях принципово нової для вітчизняної практики організаційної культури.

Вирішення проблеми якості - невід'ємний елемент стратегії розвитку сучасних компаній, тому починати впровадження системи менеджменту якості продукції слід з визначення місця цієї системи в загальній стратегії компанії.

Оскільки діяльність з формування системи менеджменту якості продукції шляхом реалізації міжнародних стандартів і принципів TQM (загального управління якістю) орієнтується на підвищення якості і конкурентоспроможності продукції (послуг) компанії, то всі процеси, пов'язані з цією діяльністю, слід починати з аналізу потреб і очікувань користувачів цієї продукції (послуг). Тому компанія перш за все повинна визначити маркетингову стратегію, яка відображатиме інтереси та особливості користувачів і характер конкурентних переваг її продукції (послуг), за рахунок яких вона розраховує добитися успіху.

Відповідно до маркетингової стратегії повинні розвиватися активи компанії та її технологічний потенціал, тому необхідна стратегія технічного розвитку.

Якість продукції та її конкурентоспроможність суттєво залежать від якості і режиму постачань матеріалів і комплектуючих, отже, необхідна стратегія взаємодії компанії з їх постачальниками.

Створення і практичне використання системи менеджменту якості

продукції залежить від людей, їх кваліфікації і здатності постійно вчитися й удосконалювати свої знання і вміння, від їх реального залучення до діяльності для вирішення проблеми якості. Це обумовлює необхідність стратегії ефективного управління персоналом.

Для планування заходів щодо поліпшення якості та усунення причин виробництва неякісних продуктів (послуг), виділення засобів і людей для здійснення поліпшень необхідні аналіз і оцінка витрат, пов'язаних з якістю, й ефекту від поліпшень, тому невід'ємною складовою стратегії компанії є система прозорого бухгалтерського й управлінського обліку в рамках системи менеджменту якості продукції.

При формуванні стратегії компанії особливу увагу слід приділяти визначенню і розвитку стержньової компетентності, тобто тому комплексу взаємопов'язаних ресурсів і внутрішніх можливостей компанії, які забезпечують її стратегічну конкурентоспроможність, досягнення стійких конкурентних переваг перед суперниками на ринку.

Стратегія якості повинна розглядатися як одна з найважливіших функціональних стратегій і розроблятися у вигляді невід'ємної частини загальної стратегії компанії, тому керівництво компанії, приймаючи рішення про розробку і впровадження стратегії якості, повинне замислюватися про формування всього комплексу стратегічних компонентів.

3. Практичні завдання

1. Заступник директора з виробництва попросив надати йому службову записку, у якій висвітлені основні проблеми управління якістю на підприємстві. Напишіть таку службову записку обсягом 1-2 сторінки.

2. Напишіть есе на тему: «Для чого потрібне управління якістю на підприємстві?»

4. Тести для контролю засвоєних знань

1. До основоположних принципів систем управління якістю належать:

а) підхід з позицій системи якості

б) підхід з позицій процесу

в) кількісно-якісний підхід

2. На якість впливають такі фактори, як:

а) рівень виробництва та сировина, матеріали і комплектуючі

б) якість техніко-технологічних процесів та професійна майстерність працівників

в) умови зберігання та соціальна й економічна доцільність та ефективність виробництва

г) всі відповіді вірні

3. Критерієм ефективного управління якістю продукції (послуг) є:

а) відповідність внутрішнім нормативним документам підприємства

б) відповідність показників якості нормативам якості

в) відповідність показників якості нормативам якості та вимогам користувачів

г) відповідність показників якості нормативам якості, міжнародним, державним та галузевим стандартам, вимогам користувачів тощо

4. Причини, що визначають необхідність підвищення якості:

а) збільшення обсягів виробництва товарів і послуг, що надаються, і, як наслідок, можливе зростання вартості браку і рекламацій

б) суттєве безперервне зростання особистих, виробничих і суспільних потреб

в) зростання прибутку компанії

г) підвищення рівня якості життя

5. Якість життя тим вище, чим ...

а) більше прибутку отримують підприємства країни

б) більше доходів отримує населення країни

в) більше потреб та інтересів людини задовольняється

г) жодна з відповідей не вірна

6. Одним із головних досягнень Едварда У. Демінга є:

а) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів

б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості

в) удосконалив концепцію нульових дефектів

г) опрацював причинно-наслідкову діаграму для поліпшення якості.

7. Одним із головних досягнень Джозефа Джурана є:

а) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів

б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості

в) удосконалив концепцію нульових дефектів

г) створив знамениту систему виробництва і концепцію «Точно в термін» (Just in Time)

8. Одним із головних досягнень А. Уолтера Шухарта є:

а) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів;

б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості;

в) удосконалив концепцію нульових дефектів;

г) запропонував математичне пояснення поведінки виробничого процесу у часі (контрольні карти).

9. Одним із головних досягнень Таїчі Охно є:

а) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів

б) створив знамениту систему виробництва і концепцію «Точно в

термін» (Just in Time)

в) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості

г) удосконалив концепцію нульових дефектів

10. Одним із головних досягнень Ф. Кросбі є:

а) розглядав якість як здатність до використання, вважав, що 80% дефектів якості піддаються контролю менеджерів, тому вони відповідають за усунення цих дефектів

б) склав знаменитий список з 14 пунктів, необхідних для досягнення високої якості

в) запропонував математичне пояснення поведінки виробничого процесу у часі (контрольні карти)

г) удосконалив концепцію нульових дефектів

11. Причинно-наслідкова діаграма для поліпшення якості, розроблена професором Токійського університету Каору Ісікавою, має іншу назву:

а) «риб'яча голова»

б) «риб'ячий кістяк»

в) «риб'ячий плавник»

г) «риб'ячий хвіст»

12. Головне правило побудови причинно-наслідкової діаграми Каору Ісікави:

а) наявність математичної моделі

б) динамічний характер

в) перпендикулярність побудови факторів другого порядку відносно факторів першого порядку

г) врахування побажань та потреб споживачів

5. Доповіді

Підготувати до наступного практичного заняття доповідь за темою:

1. Система управління якістю Ф.Тейлора.

2. Система тотального (загального) контролю якості TQC.
3. Значення відкриття статистичного контролю якості У. Шухартом.
4. Японський менеджмент якості. Тагуті та Ісикава.
5. Внесок А. Фейгенбаума в розвиток менеджменту якості.
6. Управління якістю в роботах Е. Демінга.
7. Досвід радянських систем якості.
8. Особливості розвитку американських систем якості.
9. Д. Джуран про менеджмент якості.
10. Сучасні тенденції розвитку систем якості.

Загальна схема доповіді:

1. Короткий огляд школи (теорії, концепції, історії розвитку) – 1-2 с.
2. Положення, що вплинули на формування і розвиток управління якістю 1-2 с.
3. Особливості впливу даних систем якості на сучасні моделі - 0,5 с.

6. Контрольні питання

- 1) В чому взаємозв'язок якості товарів із успіхом та ефективністю підприємства, національної економіки?
- 2) В чому взаємозв'язок якості товарів із її конкурентоспроможністю?
- 3) Визначте фактори, що формують та забезпечують якість.
- 4) В чому полягає сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
- 5) Які причини зумовлюють необхідність підвищення та забезпечення якості продукції (послуг)?
- 6) Чи збігається підхід до якості з точки зору виробника та користувача?
- 7) Чи завжди конкурентоспроможність означає якісність? Наведіть приклади якісної, але неконкурентоспроможної продукції, неякісної але конкурентоспроможної.

7. 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.