**Практичне заняття 5**

Тема: Система управління якістю

Завдання 1.

Визначити терміни, зміст яких наведено нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Процес |  А) ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;  |
| 2. Якість продукції (послуги)  |  Б) сукупність взаємозалежних ресурсів і діяльності, що перетворює вхідні елементи на вихідні;  |
| 3.Поліпшення якості |  В) складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості; |
| 4.Контроль якості |  Г) сукупність властивостей і характеристик продукції та послуг, що обумовлюють їх спроможність задовольняти установлені й передбачувані потреби;  |
| 5. Якість |  Д) складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості; |
| 6.Планування якості |  Е) складова частина управління якістю, зосереджена на установлення цілей і визначення процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості.  |

Завдання 2.

Сформулюйте основні проблеми, з якими можуть зіткнутися вітчизняні підприємства під час застосування стандартів ISO 9000 та побудови системи управління якістю відповідно до вимог цього стандарту.

Завдання 3.
***Ситуаційна задача.***

У 70-х рр. при традиційному підході до управління діяльністю в корпорації Ford було прийнято наступне визначення якості: «Якість - це відповідність всім необхідним технічним вимогам, які визначені в робочих кресленнях, технічних умовах й інших подібних документах».

Проте, при розвитку взаємин із споживачами і в першу чергу завдяки успіхам японських фірм, що поставили задоволення споживачів головною метою своїх стратегій розвитку, в кінці 80-х рр. корпорація Ford прийняла інше визначення якості: «Якість визначається покупцем – покупець хоче мати вироби і послуги, які в перебігу всього терміну їх служби задовольняють його або її потребам і очікуванням за ціною, відповідною цінністю».

Які відбулися зміни у визначенні якості? Прокоментуйте їх.

Завдання 4.

***Ситуаційна задача.***

Ви працюєте операційним менеджером на великому підприємстві. Керівництво, впроваджуючи принципи ISO 9001:2015, хоче надати робочим групам кількох підрозділів додаткові повноваження й відповідальність та простежити, як зміниться продуктивність праці та якість роботи цих підрозділів. Однак така пропозиція викликала опір як керівників відділів, так і самих співробітників. Обгрунтуйте можливі причини опору робітників і запропонувати низку заходів щодо подолання цього опору.

Завдання 5.

Розробити можливий варіант СУЯ для потенційного підприємства легкої промисловості та обґрунтувати доцільність введення СУЯ.