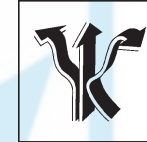


МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ”
(для бакалаврів)

МАУП

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2013

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Основи менеджменту якості”	4
Зміст дисципліни “Основи менеджменту якості”	4
Вказівки до виконання контрольної роботи	8
Варіанти контрольних робіт.....	9
Питання для самоконтролю	11
Список літератури	14

Підготовлено доцентом кафедри організації туристичної діяльності
В. В. Баєвим

Затверджено на засіданні кафедри адміністративного та медичного менеджменту (протокол № 5 від 29.05.13)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *А. А. Тютюнник*
Комп'ютерне верстання *О. М. Бабаєва*

Баєв В. В. Навчальна програма дисципліни “Основи менеджменту якості” (для бакалаврів). — К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2013. — 19 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, зміст дисципліни “Основи менеджменту якості”, вказівки до виконання контрольної роботи, варіанти контрольних робіт, а також список літератури.

Зам. № ВКЦ-5876

Формат 60 84/16. Папір офсетний.
Друк ротатійний трафаретний. Ум. друк. арк. 0,93. Обл.-вид. арк. 0,76
Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП “Видавничий дім “Персонал”
03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2013
- © ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2013

62. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 57–61.
63. Солин А. Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. — 2006. — № 4. — С. 80–83.
64. Тетера В., Нелепов А., Цицліано О. Гармонізація нормативної бази на основі сучасних міжнародних та європейських стандартів // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 40–46.
65. Трейер В. Услуги — современный подход // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 84–86.
66. Хакан Мюрбі. Міжнародні стандарти ISO на підтримку процесів сталого розвитку // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 3. — С. 4–5.
67. Цицліано О. Д., Зіміна Г. К. Креативність та стандартизація як основа конкурентоспроможності організації // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2007. — № 1. — С. 66–71.
68. Шаповал В. Планування стандартизації: завдання та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. — 2006. — № 2. — С. 6–14.
69. Юзьків Я., Тетера В. Роль стандартизації у підвищенні якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, процесів і послуг // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 5. — С. 16–20.
70. Юзьків Я., Цицліано О. Узагальнена оцінка ситуації у сфері стандартизації та суміжних видів діяльності // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2008. — № 3. — С. 25–39.
71. Язвінська О. М. Система захисту прав споживачів в економічно високорозвинених країнах // Юрид. Україна — 2004. — № 2. — С. 55–62.
72. Язвінська О. М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн. України. — 2003. — № 49. — С. 10; № 51. — С. 12.

Навчальна програма дисципліни “Основи менеджменту якості” розроблена для студентів денної і заочної форм навчання, які навчаються за напрямом “Менеджмент і адміністрування”.

Вона поєднує в собі робочу програму курсу, завдання та рекомендації до виконання семестрової контрольної роботи.

Мета курсу: формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю, опанування нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

Завданням дисципліни є теоретична і практична підготовка студентів до організації робіт із забезпечення та управління якістю.

Після вивчення дисципліни студенти повинні *знати*:

- термінологію основних понять і категорій у сфері управління якістю;
- особливості управління якістю на рівні підприємства;
- вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
- питання щодо впливу якості на прибуток підприємства, класифікації витрат на якість;
- правове забезпечення щодо управління якістю;

вміти:

- виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
- аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю;
- проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	Змістовий модуль I. Досвід і концепція системи управління якістю
1	Стандартизація термінології в галузі управління якістю
2	Основні проблеми управління якістю
3	Міжнародний досвід управління якістю
4	Вітчизняний досвід управління якістю
5	Базова концепція загального управління якістю
6	Системи управління якістю
	Змістовий модуль II. Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості
7	Системи якості в стандартах ISO серії 9000
8	Статистичні методи контролю якості
9	Сертифікація систем якості підприємства
10	Облік витрат на якість в умовах TQM
11	Аудит якості та премії за якість

ЗМІСТ
дисципліни
“ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ”

Змістовий модуль I. Досвід і концепція системи управління якістю

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Керівництво ISO/IEC 2 “Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності” — основний документ стандартизації термінів щодо управління якістю. Значення

Наукові статті, навчальні посібники та підручники:

47. *Бурдина В.* Стандартизація как средство управления качеством // Стандарты и качество. — 2007. — № 1. — С. 20–22.
48. *Величко О.* Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2006. — № 6. — С. 17-20.
49. *Величко О., Проненко С.* Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 18–23.
50. *Версан В. Г.* Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 9 сентября 2008 г. // Стандарты и качество. — 2006. — № 7. — С. 66–68.
51. *Голінка І.* Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 1. — С. 11–17.
52. *Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А. А. Мазаракі, О. М. Язвінська, Л. В. Ніколаєва та ін.; За заг. ред. Л. В. Ніколаєва.* — К., 2002. — 312 с.
53. *Исикава К.* Японские методы управления качеством. — М.: Экономика, 1988.
54. *Лосюк Л.* Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 4. — С. 3–9.
55. *Мережко Н. В.* Сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К., 2002. — 298 с.
56. *Основные тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов.* — 2006. — № 9. — С. 88–95.
57. *Принципи та інструменти управління якістю: Навч. посіб. / Уклад.: С. І. Андрусенко, О. С. Бугайчук.* — К.: НТУ, 2006. — 72 с.
58. *Салухина Н. Г., Башкатова О. І.* Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. — К., 2003. — 213 с.
59. *Салухина Н. Г., Язвінська О. М., Башкатова О. І.* Захист прав споживачів: Навч. посіб. — К., 2007. — 382 с.
60. *Самойленко А. А.* Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб. — К., 2006. — 212 с.
61. *Седдон Д.* Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. — 2005. — № 4. — С. 8–13.

31. *ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.*
32. *ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.*
33. *ДСТУ ISO 10011-1-97. Настанови щодо перевірки систем якості: Ч. 1. Перевірка.*
34. *ДСТУ ISO 10011-2-97. Настанови щодо перевірки систем якості: Ч. 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з перевірки систем якості.*
35. *ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості: Ч. 3. Управління програмами перевірок.*
36. *ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості: Ч. 1. Настанови щодо вибору та застосування.*
37. *ДСТУ ISO 9000-2-96. Стандарти з правління якістю та забезпечення якості: Ч. 2. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001-95, ДСТУ ISO 9002-95, ДСТУ ISO 9003-95.*
38. *ДСТУ ISO 9001-95. Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі проектування, розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.*
39. *ДСТУ ISO 9002-95. Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі розроблення, виробництва, монтажу та обслуговування.*
40. *ДСТУ ISO 9003-95. Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі контролю готової продукції та її випробувань.*
41. *ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості: Ч. 1. Настанови.*
42. *ДСТУ ISO 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості: Ч. 1. Настанови щодо послуг.*
43. *ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.*
44. *ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю.*
45. *ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.*
46. *ДСТУ 3419-96. Система сертифікації УкрСЕПРО. Сертифікація систем якості. Порядок проведення.*

основних категорій в теорії управління якістю згідно з ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

Суть управління якістю продукції як виду діяльності, спрямованої на виконання вимог до її якості.

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Проблеми якості на сучасному етапі. Взаємозв'язок якості продукції з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни.

Значення та сутність управління якістю товарів. Якість та розвиток науково-технічного та соціального прогресу.

Управління якістю на рівні підприємства. Сучасний підхід до управління якістю на виробництві. Функції виробництва, які спрямовані на якість продукції, залежно від характеру діяльності підприємства, організації, фірми.

Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Всезагального управління якістю (TQM).

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA); управління якістю (QM); всезагальне управління якістю (TQM). Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.

Досвід управління якістю в різних країнах світу: США, Японії, країнах Західної Європи, Азії та Африки. Особливості розвитку управління якістю в різних країнах світу.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Історія розвитку вітчизняного руху з управління якістю. Поява елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації. Розвиток управління якістю в країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розробка і розвиток методів оцінки якості на різних етапах виробництва. Розвиток систем управління якістю продукції. Переваги та недоліки цих систем.

Облік вимог стандартів ISO серії 9000 у вітчизняних стандартах. Гармонізація вітчизняних нормативних документів у сфері управління якістю з міжнародними.

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Основні елементи стратегії TQM. Умови успішного впровадження TQM.

Промислова логіка загального управління якістю. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP). Західна система планування – планування з урахуванням моменту перезамовлення (ROP). Системи Just – In – Time (JIT) та Just – In – Case (JIC).

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM. Організація навчання. Розподіл повноважень та якості при управлінні людськими ресурсами в умовах TQM. Теорія постановки цілей.

Реалізація методів всезагального управління якістю в Україні.

Тема 6. Системи управління якістю

Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.

Моделі систем управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етінгера – Сітінга, модель Джурана, теорії Маслоу та Мак-Грегора.

Механізм управління якістю продукції. Принципи та функції системи управління якістю.

Комплексні системи управління якістю продукції. Порядок розробки галузевих та територіальних систем управління якістю. Впровадження систем управління якістю на підприємствах України.

Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

Змістовий модуль II. Системи та стандарти управління якістю. Аудит якості

Тема 7. Системи якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів якості.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні. Забезпечення відповідності систем якості стандартам ISO серії 9000 як першочергова вимога при сертифікації.

15. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
16. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
15. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
16. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
17. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.
18. ДСТУ 2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
19. ДСТУ3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
20. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
21. ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
22. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
23. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
24. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
25. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
26. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. – 1997. – № 4. – С. 317–330 (або ДСТУ EN 45004-98. Загальні вимоги до органів контролю різного типу).
27. Каталог стандартів ISO //Режим доступу: http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
28. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
30. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Басовский Л. Е., Протасъев В. Б. Управление качеством: Учеб. для ВУЗов. — М.: ИНФРА-М, 2002.
2. Захожай В. Б., Салухіна Н. Г., Язвінська О. М., Чорний А. Ю. Управління якістю: Підручник. — К.: МАУП, 2009.
3. Калита П. Я. Системы качества и международные стандарты ИСО серии 9000. — К.: Укр. ассоциация качества, 1996. — 181 с.
4. Мережко Н. В. Управління якістю/Н. В. Мережко, В. В Осієвська, Н. С. Ясинська. — К.: КНТЕУ, 2010. — 216 с.
5. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. — К.: Центр уч. л-ри, 2010. — 336 с.
6. Фомичов С. К. Основы управления качеством: Учеб. пособие / С. К. Фомичов, А. А. Старостина, Н. И. Скрыбина, — К.: МАУП, 2000. — 196 с.
7. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Навч. посіб. — К., 2007.— 471 с.

Додаткова

8. Закон України “Про захист прав споживачів” від 15 грудня 1993 р. № 1023-ХП (із змін. та допов.).
9. Закон України “Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення” від 8 квітня 1993 р. № 30-93.
10. Закон України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46-93.
11. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. № 408-III.
12. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів” від 19 березня 1997 р. № 244.
13. Декрет Кабінету Міністрів України “Про стандартизацію і сертифікацію” від 10 травня 1993 р. № 46-93 .

Нормативні документи і матеріали

14. Сертифікація в Україні: Нормативні акти: У 3 ч. — К.: Держстандарт України, 1998–2002. — 811 с.

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації.

Статистичний ряд і його характеристики.

Сім інструментів контролю якості: контрольний лист, гістограма, діаграма розсіювання, метод стратифікації, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави), контрольна карта (карта Шухарта). Принципи їх побудови та застосування.

Роль гуртків якості у вивченні статистичних методів контролю якості.

Сім нових інструментів контролю якості: діаграма спорідненості, діаграма зв'язків, деревоподібна діаграма, матрична діаграма, векторна діаграма, діаграма здійснення процесу (PDPC), матриця пріоритетів (аналіз матричних даних). Процедура побудови та застосування.

Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства

Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.

Нормативна база для сертифікації систем якості: міжнародна, регіональна, національна.

Етапи проведення сертифікації системи якості.

Реєстр систем якості, його структура та функції.

Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES.

Європейський союз із сертифікації та оцінки систем якості.

Сертифікація систем якості в Україні. Аналіз нормативних документів щодо сертифікації системи якості в Україні.

Тема 10. Облік витрат на якість в умовах TQM

Вплив якості на прибуток та збитки підприємства. Традиційні підходи до визначення “оптимальної вартості якості”.

Структура прибутків та витрат. Класифікація витрат.

Алгоритм діяльності щодо фінансування витрат на якість. Основні завдання вимірювання витрат на якість.

Витрати на відповідність, їх структура. Витрати на контроль.

Витрати на невідповідність, їх структура. Втрати, причини їх виникнення.

Збір даних про витрати на якість. Керівні документи щодо збору та аналізу витрат на якість.

Тема 11. Аудит якості та премії за якість

Типи аудиторських перевірок та моделей оцінки рівня якості. Причини мотивації проведення оцінки якості. Характеристика типів аудиторських перевірок якості. Достовірність результатів оцінки. Самооцінка.

Підготовка до зовнішнього аудиту на відповідність стандартам ISO серії 9000. Попередня організаційна робота. Підготовка документації. Технологія виконання процедури зовнішнього аудиту.

Сертифікаційний та внутрішній аудити. Процес сертифікації на відповідність стандартам ISO серії 9000. Мета проведення внутрішнього аудиту, основні етапи. Вимоги до аудиторів (інспекторів). Обов'язки аудиторів.

Коригуючі дії щодо виправлення виявлених невідповідностей.

Національні премії за якість та їх критерії. Методи самооцінки за критеріями національних премій за якість.

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота з дисципліни “Основи управління якістю” виконується відповідно до навчальних планів із напрямку “Менеджмент і адміністрування”.

Головною метою контрольної роботи є рубіжний контроль професійно-орієнтованих знань з “Основи управління якістю”, набутих під час самостійного опрацювання літератури та нормативно-правових актів. Це має наблизити теоретичний курс до практичної діяльності, що є особливо важливим для працюючих студентів.

З питань виконання та оформлення контрольної роботи передбачене індивідуальне консультування, яке можна отримати у викладача на кафедрі адміністративного та медичного менеджменту відповідно до графіка консультацій та за телефоном 490-95-25.

Контрольну роботу слід виконувати на аркушах паперу формату А4 державною мовою. Сторінки необхідно пронумерувати.

Під час перевірки контрольної роботи викладач особливу увагу буде звертати на те, як студент розуміє зміст навчальної дисципліни “Основи управління якістю”, його здатність пов'язати категорії

67. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів петлі якості (формування якості на етапах життєвого циклу продукції).
68. Походження схеми побудови системи якості.
69. Структура документації системи якості.
70. 14 принципів Демінга.
71. Коло Демінга.
72. Трилогія Джурана.
73. Технічне проектування якості (метод Тагучі).
74. Відмінність підходів нових та класичних методів менеджменту якості.
75. Метод “Точно у строк” (Канбан).
76. Характерні риси японського управління.
77. Загальнофірмова система управління якістю.
78. Гуртки якості.
79. Види конкурсів та премій за якість.
80. Критерії європейської премії за якість.
81. Порівняння критеріїв європейської премії за якість та вимог стандартів ISO серії 9000.
82. Особливості концепції TQM.
83. Цикл управління згідно з концепцією TQM.
84. Система основних вимог TQM.
85. Чотири стратегії у концепції TQM.
86. Управління економікою якості.
87. Витрати на якість.
88. Вартість низької якості.
89. Витрати на процеси.
90. Види та рівні сертифікації систем якості.
91. Цілі сертифікації системи якості.
92. Органи по сертифікації систем якості.
93. Державна система сертифікації УкрСЕПРО.
94. Недержавна система сертифікації (на прикладі представництва TUV CERT).
95. Схема сертифікації системи якості.
96. Зовнішній та внутрішній аудит якості.
97. Аудит якості системи.
98. Аудит якості продукції/послуг.
99. Аудит якості процесу/методу.
100. Стандарти ISO серії 10011.

35. Управління якістю як синтез підходів та методів загального менеджменту та контролю якості.
36. Основні етапи розвитку методів управління якістю.
37. Визначення поняття “стандарт”, класифікація стандартів відповідно до рівнів стандартизації.
38. Національні та галузеві стандарти.
39. Міжнародні та регіональні стандарти.
40. Стандарти обов’язкового та добровільного використання.
41. Якість, вимоги до якості.
42. Види та характеристики потреб.
43. Принципи відображення якості.
44. Формування якості. Петля якості (принцип життєвого циклу).
45. Поняття “управління якістю” та “система управління якістю”.
46. Цілі та політика в галузі якості.
47. Забезпечення якості.
48. Поняття продукції та аспекти якості продукції.
49. Поняття процесу та аспекти якості процесу.
50. Виробничі та управлінські процедури забезпечення якості.
51. Трансформація категорії якості від перевірки виробленого товару до системи загального управління якістю (етапи розвитку).
52. Розвиток менеджменту якості та загального менеджменту.
53. Рівні стандартизації та види стандартів.
54. ISO – Міжнародна організація по стандартизації.
55. IEC – Міжнародна електротехнічна комісія.
56. Європейські організації по стандартизації.
57. Цілі міжнародної стандартизації вимог до якості.
58. Цілі європейської стандартизації вимог до якості.
59. Значення стандартизації вимог до якості для споживачів.
60. Значення стандартизації вимог до якості для виробників.
61. Значення стандартизації вимог до якості для суспільства.
62. Структура стандартів серії ISO 9000.
63. Три моделі забезпечення якості (стандарти ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003).
64. Вимоги стандарту ISO 9001 до організаційних та управлінських процесів.
65. Вимоги стандарту ISO 9001 до процесів та методів управління продукцією.
66. Вимоги стандарту ISO 9001 до процедур, методів та приладів контролю продукції та процесів.

і теорії навчальної дисципліни, а також вміння систематизувати матеріал та чітко викладати власні думки. Серед зазначених критеріїв оцінювання найбільш важливим є здатність до практичного застосування знань в конкретних ситуаціях.

Перевіряючи контрольні роботи, викладач звертатиме увагу на такі параметри:

- ґрунтовність відповіді на поставлені питання, яка свідчить про рівень опанування теоретичним матеріалом;
- розуміння категорії навчальної дисципліни, що позначається у власному викладенні матеріалу, а не в переписуванні підручника, а також у доречно дібраних прикладах з діяльності суб’єкта туристичної індустрії;
- уміння коментувати наведені ілюстрації;
- оформлення роботи (структура, заголовки, посилання тощо).

Номер варіанта контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (таблиця).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А,Б,	1
В,Г,	2
Д,Е,Є,	3
Ж,З,І,Ї,Й,	4
К,Л,	5
М,Н,	6
О,П,	7
Р, С,	8
Ф,Х,Ц	9
Ч,Ш,Щ,Ю,Я	10

ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Наукові основи управління якістю товарів від Демінга до Всезагального управління якістю (TQM).
2. Комплексні системи управління якістю продукції.

Варіант 2

1. Характеристика етапів розвитку управління якістю та їх удосконалення.
2. Розробка систем управління якістю освітньої діяльності.

Варіант 3

1. Досвід управління якістю в різних країнах світу.
2. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.

Варіант 4

1. Основні елементи стратегії TQM.
2. Структура базових стандартів ISO серії 9000.

Варіант 5

1. Японська система планування необхідних матеріалів (MRP).
2. Сутність статистичних методів контролю якості. Порядок збору інформації.

Варіант 6

1. Західна система планування – планування з урахуванням моменту перезаказування.
2. Основні принципи проведення сертифікації систем якості підприємств.

Варіант 7

1. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
2. Етапи проведення сертифікації системи якості.

Варіант 8

1. Системний підхід до проблеми управління якістю продукції.
2. Міжнародна система визначення результатів оцінки систем якості ISO/IES.

Варіант 9

1. Моделі систем управління якістю.
2. Вплив якості на прибуток та збитки підприємства.

Варіант 10

1. Механізм управління якістю продукції.
2. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості. Причини мотивації проведення оцінювання якості.

1. Причини широкого впровадження стандартів ISO серії 9000.
2. “Японське диво”: причини та зміст.
3. У чому перевага фірм, які випускають високоякісну продукцію?
4. Складові управління підприємством за цілями.
5. Спільні функції спеціалізованих видів управлінської діяльності.
6. Пріоритети намічених цілей спеціалізованих видів управлінської діяльності.
7. Провідні школи менеджменту якості.
8. Основні відмінності у пріоритетах японської та американської шкіл менеджменту.
9. У чому полягає динамічність категорії якості?
10. Етапи визначення якості об'єкта.
11. Відмінності між встановленими та передбачуваними потребами
12. Вимоги до якості.
13. Якість яких процесів відбивається на якості продукції?
14. Складові узагальненої якості результату.
15. Проектна якість.
16. Виробнича якість.
17. Експлуатаційна якість.
18. Ключові аспекти забезпечення якості згідно зі стандартом ISO 9000-1.
19. Аспекти поняття управління якістю.
20. Загальні аспекти управління якістю.
21. Технічні аспекти управління якістю.
22. Економічні аспекти управління якістю.
23. Управлінські аспекти управління якістю.
24. Система якості.
25. Призначення системи якості.
26. Чинники, які впливають на політику в галузі якості.
27. Аналіз системи якості з боку керівництва.
28. Зовнішні та внутрішні цілі забезпечення якості, їх відмінності.
29. Виробничі процедури забезпечення якості.
30. Управлінські процедури забезпечення якості.
31. Складові планування якості.
32. Система загального менеджменту та управління якістю Ф. Тейлора, її складові.
33. Особливості японської системи менеджменту.
34. Спільні особливості чотирьох етапів розвитку загального менеджменту та управління якістю.