

Менеджмент якості підприємств

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Менеджмент якості підприємства» складена відповідно до освітньо-професійної програми Менеджмент підприємства спеціальності 073 Менеджмент.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є створення і впровадження систем якості відповідно до міжнародних стандартів серії ISO 9000 для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції.

Міждисциплінарні зв'язки:

Тісно пов'язана з дисциплінами «Економіка підприємства», «Операційний менеджмент», «Системи технологій».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Менеджмент якості підприємства» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни «Менеджмент якості підприємства» полягають у:

- вивченні термінології з управління якістю;
- оволодінні проблемою якості на сучасному етапі та визначенні її впливу на розвиток економіки країни;
- вивченні вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
- створенні і впровадженні систем якості товарів;
- використанні методологічних основ управління: загальних підходів, принципів та методів роботи щодо якості товарів;
- вивченні правил розроблення систем управління якістю товарів: механізмів управління, принципів та функцій систем, систем якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотального управління якістю;
- опануванні економічних проблем якості.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти мають бути сформовані наступні елементи компетентності:

загальні:

здатність реалізувати свої права і обов'язки як члени суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;

здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями;

здатність до адаптації та дій у новій ситуації;

фахові:

здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

1.4. Програмні результати навчання:

Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень.

Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 180 години 6 кредитів ЄКТС.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Тема 1. Сутність якості як категорії

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємозв'язок якості товарів, пов'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народного господарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків.

Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Тема 2. Основні поняття та категорії менеджменту якості

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції.

Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Тема 3. Менеджмент якості товарів на рівні підприємства

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів.

Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств. Об'єкти, ресурси та методи керівництва. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самооцінка. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Тема 4. Вітчизняний досвід менеджменту якості

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об'єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів.

Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСПП); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості.

Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Тема 5. Міжнародний досвід менеджменту якості

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

Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: стандартизація, метрологія, сертифікація.

Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи).

Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малколма Болдріджа. Європейська премія з якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування

критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки.

Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Тема 7. Системний підхід до проблеми менеджменту якості

Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруку, якість використання.

Принципи створення системи управління якістю. Елементи, системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості.

Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера–Сітинга, модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

Тема 8. Системи якості у стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO серії 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції ("петлі якості"), орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація системи якості.

Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка системи якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості.

Аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9000:2000. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і вдосконалення систем якості. Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004.

Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства. Створення керівництва з якості — основного документа для перевірки та оцінки якості — замовниками та органами сертифікації. Значення самосертифікації в оцінці функціонування системи якості.

Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості

Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості.

Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості. Методи стимулювання якості, що пов'язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо.

Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю

за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу.

Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

Тема 10. Статистичні методи менеджменту якості

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія ймовірності та математична статистика — основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю.

Характеристика традиційних статистичних методів — «інструментів» якості. «Мозковий штурм» і схема процесу — прийоми, що використовуються на початковій стадії роботи з якості. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Гістограма. Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі. Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання, контрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, метод кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

Тема 11. Економічні та правові аспекти менеджменту якості

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

Тема 12. Сертифікація систем якості

Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Види сертифікації. Цілі сертифікації систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.

Тема 13. Аудит якості

Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом.

Внутрішні та зовнішні аудити. Об'єкти аудиту якості. Схема аудиту якості системи. Аудит якості продукції готової до поставки споживачеві. Аудит якості продукції у процесі виробництва. Особливості аудиту якості процесів. Стандарти ISO серії 10011.

3. Рекомендовані джерела інформації:

1. Василенко В. О., Ткаченко Т. І. Виробничий (операційний) менеджмент: навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2003. 532 с.
2. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов. / Глудкин О. П. та ін. ; под ред. О. П. Глудкина. Москва : Горячая линия – Телеком, 2001. 600 с.
3. Горбашко Е. А. Менеджмент качества и конкурентоспособности : учеб. пособие. Санкт-Петербург : ГУЭФ, 1998. 207 с.
4. Менеджмент і маркетинг: навч. посіб. / В. І. Перебийніс та ін. ; За ред. В. І. Перебийніса. – Полтава: ФОП Говоров С. В., 2007. 344 с.
5. Операційний менеджмент: навч. посіб. / В. І. Перебийніс та ін. ; за ред. В. І. Перебийніса. Полтава: ПДАА, 2008. 664 с.
6. Плоткін Я. Д., Пащенко І. Н. Виробничий менеджмент: навч. посіб. ; збірник вправ Львів: Держ. ун-т «Львівська політехніка», 1999. 258 с.
5. Чейз Р. Б., Эквилайн Н. Д., Якобс Р. Ф. Производственный и операционный менеджмент. 8-е изд. Москва : Вильямс, 2001. 704 с.

Укладач: Помаз О. М., к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту