

**Програма підготовки магістрів у галузі знань 07 – «Управління та адміністрування» зі спеціальності 073 – «Менеджмент»
освітньо-професійна програма – «Менеджмент організацій та адміністрування»**

«Управління якістю»

**120 год. / 4 кредити ЕКТС
(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)**

Завдання для поточного та підсумкового контролю

Контрольні питання до 1-го модулю

1. Охарактеризуйте сутність поняття «менеджмент якості».
2. Визначте проблему якості як фактора підвищення рівня життя населення країни.
3. Яка роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції?
4. Проаналізуйте вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків.
5. Сформулюйте понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість.
6. Визначте функції систем управління якістю.
7. Яке інформаційне забезпечення систем управління якістю?
8. Опишіть критерії оцінки систем управління якістю товарів.
9. В чому полягає послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю.
10. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.
11. Визначте 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
12. Назвіть особливості нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному.
13. Охарактеризуйте досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки.
14. Проведіть порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.
15. Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін.
16. Визначте основні складові та принципи TQM.

17. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю.
18. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю.
19. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування.
20. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.
21. Охарактеризуйте етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруху, якість використання.
22. Назвіть принципи створення системи управління якістю.
23. Елементи, системи управління якістю.
24. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні.
25. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості.
26. В чому полягає системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань.
27. Опишіть моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана.
28. Як удосконалити систему управління якістю.
29. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004.
30. Необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості.
31. Аналіз вимог стандартів: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011.
32. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.
33. Поняття і сутність контролю якості товарів.
34. Визначте технічний контроль якості товарів.
35. Класифікація та види технічного контролю.
36. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів.
37. В чому полягає удосконалення методів об'єктивного вимірювання якості товарів.
38. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю.
39. Проаналізуйте вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації.
40. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.
41. Опишіть сутність статистичних методів управління якістю.
42. Роль і місце статистичних методів управління якістю.
43. Теорія ймовірності та математична статистика — основа статистичних методів управління якістю товарів.

44. Стандартизація статистичних методів управління якістю.
45. Характеристика традиційних статистичних методів — “інструментів” якості.
46. Сформууйте структуру прибутків і витрат.
47. Яке практичне використання аналізу витрат на якість товарів.
48. В чому полягає економічна ефективність підвищення якості продукції.
49. Правові основи управління якістю продукції.
50. Загальні відомості про сертифікацію систем якості.
51. Опишіть види сертифікації.
52. Назвіть цілі та органи із сертифікації систем якості
53. Яке місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.
54. Охарактеризуйте призначення та види аудиту якості.
55. В чому полягає різниця між контролем та аудитом.
56. Назвіть внутрішні та зовнішні аудити та об’єкти аудиту якості.
57. Опишіть особливості аудиту якості процесів.
58. Проаналізуйте стандарти ISO серії 10011.
59. Проблеми якості продукції на сучасному етапі.
60. Якість як фактор підвищення рівня життя людей.
61. Взаємозв’язок якості з ефективністю розвитку національної економіки.
62. Якість і конкурентоспроможність.
63. Основні поняття і категорії управління якістю.
64. Багатоаспектність якості.
65. Значення управління якістю в системі загального менеджменту.
66. Сутність поняття „якість”.
67. Якість і задоволеність споживача. Принципи менеджменту якості.
68. Еволюція підходів до розуміння категорій „якість” та „управління якістю”.
69. Сутність і зміст процесного та системного підходів в управлінні якістю.
70. Характеристика „петлі якості” та аналіз її складових елементів.

Контрольні питання до 2-го модулю

1. Фактори, що забезпечують якість.
2. Цінність продукту для споживача та виробника.
3. Етапи формування якості.
4. Взаємозв’язок загального менеджменту та менеджменту якості.
5. Етапи розвитку систем управління якістю. „Зірка якості”.
6. Система Тейлора: встановлення вимог до якості продукції.
7. Застосування статистичних методів управління якістю, використання контрольних карт В.Шухарта.
8. Концепція загального контролю якістю (TQC).
9. Перехід від загального контролю якості (TQC) до загального управління якістю (TQM).
10. Досвід управління якістю в Японії: особливості, переваги та недоліки.
11. Досвід управління якістю в США: особливості, переваги та недоліки.

12. Досвід управління якістю в країнах Європи: особливості, переваги та недоліки.
13. Особливості формування та розвитку вітчизняних систем управління якістю.
14. Внесок відомих вчених (Е.Демінга, Дж.Джурана, Ф.Кросбі, К.Ісікави, А.Фейгенбаума) у розвиток менеджменту якості.
15. Характеристика основних функцій управління якістю.
16. Цикл Е.Демінга: сутність, значення.
17. Місце та роль політики в області якості в діяльності підприємства.
18. Планування якості.
19. Навчання і мотивація персоналу в системі менеджменту якості.
20. Поняття та види контролю якості.
21. Класифікація методів менеджменту якості.
22. Основні інструменти контролю якості: гістограма, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист, діаграма Парето, діаграма Ісікави, контрольна карта.
23. Метод структурування функції якості (QFD) та сфери його застосування.
24. Сутність концепції „Будинку якості” та механізм його застосування.
25. Порядок побудови Будинку якості. Його складові елементи.
26. Сучасна концепція управління витратами на якість.
27. Класифікація витрат на якість.
28. Методи визначення витрат на якість.
29. Методи аналізу витрат на якість продукції.
30. Етапи оцінки рівня якості продукції.
31. Класифікація показників якості продукції.
32. Характеристика одиничних показників якості.
33. Методи оцінки рівня якості продукції: диференційний, комплексний, змішаний.
34. Концепція загального управління якістю (TQM): поняття, принципи, умови реалізації.
35. Базові концепції TQM: склад і загальна характеристика.
36. Роль вищого керівництва організації в реалізації ідей TQM.
37. Сутність і призначення премій якості.
38. Японська премія за якість Е.Демінга.
39. Американська нагорода в області якості ім.М.Болдріджа.
40. Європейська нагорода за якість.
41. Роль і значення стандартизації як нормативної бази підвищення якості продукції.
42. Об’єкти, рівні та види стандартизації.
43. Види стандартів та порядок їх застосування.
44. Призначення державної системи стандартизації, її мета та принципи управління.
45. Особливості міжнародної та європейської стандартизації.
46. Загальна характеристика стандартів на систему управління якістю ISO 9000.

47. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 1994 року: структура, склад, характер вимог.
60. Особливості побудови стандартів ISO 9000 версії 2000 р.: структура, склад, характер вимог.
48. Особливості використання екологічних стандартів ISO 14000.
49. Склад, структура та призначення галузевих систем стандартів (QS-9000; GMP; HACCP).
50. Поняття, склад і структура системи управління якістю підприємства.
51. Порядок розроблення та впровадження систем управління якістю в діяльність підприємства.
52. Зміст етапів створення систем управління якістю.
53. Структура документації системи управління якістю та порядок її розроблення.
54. Політика підприємства в галузі якості: поняття, зміст, порядок розроблення.
55. Настанова з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
56. Протоколи (методики) з якості: призначення, зміст, порядок розроблення.
57. Сутність та зміст сертифікації.
58. Об'єкти сертифікації.
59. Призначення державної системи сертифікації УкрСЕПРО.
60. Поняття та призначення сертифікації системи якості.
61. Поняття, призначення та види аудиту якості.
62. Типи аудиторських перевірок: внутрішній і зовнішній аудит.
63. Значення системи HACCP для виробництва харчових продуктів.
64. Загальна характеристика системи HACCP.
65. Змістовна характеристика принципів системи HACCP.
66. Зміст етапів впровадження системи HACCP.
67. Переваги системи HACCP.
68. Призначення міжнародних стандартів ISO 22000:2007.
69. Нормативно-правова база управління якістю.
70. Правове забезпечення захисту прав та інтересів споживачів.