

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Мета практичного заняття

1. Закріпити знання основних наукових шкіл управління якістю.
2. Навчитися використовувати набуті теоретичні знання для вирішення виробничих завдань.

Практичні завдання.

№1.

Проведіть порівняльний аналіз найбільш престижних премій з якості: премії Демінга (Японія), Європейської нагороди за якість (нагорода EFQM за досконалість) та Національної нагороди за якість Мелколма Болдріджа (США). Для порівняння скористайтеся табл. 2.1.

Таблиця 2.1. Порівняльний аналіз найбільш престижних премій з якості

Найменування	Сфера застосування	Критерії оцінки	Переваги	Недоліки

№2.

Охарактеризуйте основні інструменти та підходи управління, які використовуються у бережливому виробництві. Роботу виконайте за формою табл. 2.2.

Таблиця 2.2. Загальна характеристика інструментів та підходів управління, які використовуються у бережливому виробництві

Назва	Суть інструменту	Мета застосування

№3.

Для вирішення обраної Вами виробничої проблеми обґрунтуйте необхідний вид кайдзен-команди, який Ви плануєте створити, та організуйте (схематично) роботу кайдзен-сесії.

№4.

Упорядкуйте з точки зору еволюції підходів до управління якістю системи якості, назви яких відповідають таким девізам:

- «Якість продукції, процесів, діяльності як відповідність ринковим вимогам (TQC)»;
- «Якість як задоволення вимог та потреб споживачів і службовців (TQM)»;
- «Якість продукції як відповідність стандартам (система Тейлора)»;
- «Якість продукції як відповідність стандартам та стабільність процесів (SQC)»;
- «Тотальне управління якістю (TQC)»;
- «Якість як задоволення вимог суспільства, власників (акціонерів), споживачів та службовців (UQM)».

Ситуаційна задача.

У компанії Toyota, яка може служити еталоном застосування Lean і кайдзен, для виявлення першопричин проблем широко використовується підхід «5 Чому», сенс якого полягає в питанні «чому», яке послідовно п'ять разів задається на одержувані відповіді. У табл. 2.3 наведено реальну виробничу ситуацію. Прокоментуйте її. Сформулюйте аналогічну ситуацію та розв'яжіть її.

Таблиця 2.3. Порядок аналізу першопричини технічної проблеми

	Проблема	Контрзаходи
	Пляма масла на підлозі цеху	Витерти масло
<i>Чому 1?</i>	Тому, що масло витекло з верстату	Відремонтувати верстат
<i>Чому 2?</i>	Тому, що сальник вийшов з ладу	Замінити сальник
<i>Чому 3?</i>	Тому, що сальники виявилися неякісними	Підвищити вимоги до сальників
<i>Чому 4?</i>	Тому, що сальники були дешевими	Змінити політику постачання
<i>Чому 5?</i>	Тому, що одним з критеріїв оцінки роботи постачальників є економія	Змінити методику оцінки роботи постачальників

Контрольні запитання для перевірки знань

- 1) Які вчені здійснили найсуттєвіший внесок у формування та розвиток наукових підходів до управління якістю?
- 2) Чи приносять премії з якості матеріальну або економічну винагороду?
- 3) Яка з премій за якість, на Ваш погляд, є найпрестижнішою у світі?
- 4) Як організовано конкурс з якості в Україні?
- 5) На чому фокусується методика покращення якості процесів в організації 6 сигм (6 sigma)?
- 6) Які інструменти якості для проведення покращень, вдосконалень і управління процесами застосовують у методі 6 сигм?
- 7) Що служить базовими елементами just in time?
- 8) На що, в першу чергу, спрямовані принципи системи Lean?

Тести для контролю засвоєних знань

1. За основу української національної нагороди з якості взято
 - а) національну нагороду за якість Малкольма Болдріджа;
 - б) премію Демінга;
 - в) нагороду EFQM за досконалість;
 - г) Діамантову Зірку.
2. Приймати участь у конкурсі EFQM може
 - а) будь-яка європейська організація;
 - б) будь-яка європейська організація або організація, що здійснює свою діяльність у Європі;
 - в) будь-яка європейська організація або організація, що має своє представництво у Європі;
 - г) будь-яка організація, що знаходиться в Європі чи за її межами.
3. Національні премії з якості проводяться
 - а) щомісячно;
 - б) щоквартально;
 - в) щорічно;
 - г) з різною періодичністю.
4. В основі методики 6 сигм лежать роботи
 - а) Едварда Демінга;
 - б) Каору Ісікави;

- в) Джозефа Джурана;
 - г) Арманда Фейгенбаума;
 - д) Генічі Тагуті;
 - е) Сігео Сінго.
5. Бережливе виробництво - підхід до управління організацією, спрямований на підвищення якості роботи за рахунок
- а) зниження рівня дефектності;
 - б) підвищення якості;
 - в) зменшення втрат;
 - г) безперервного покращення якості.
6. У сучасному розумінні кайдзен - це
- а) система безперервного покращення якості, технологій, процесів, корпоративної культури, продуктивності праці, надійності, лідерства та інших аспектів діяльності компанії;
 - б) візуальна система зворотного зв'язку на виробництві, що дає можливість усім співробітникам бачити стан виробництва, попереджає про потрібну допомогу і дозволяє операторам зупинити виробничий процес у разі виникнення проблем;
 - в) система регулювання потоків матеріалів і товарів усередині організації і за її межами - з постачальниками і замовниками, що дозволяє зменшити втрати, пов'язані із запасами і надвиробництвом;
 - г) концепція управління виробництвом, спрямована на зменшення розмірів запасів.
7. Кайдзен (kaizen) - підхід до управління організацією, спрямований на підвищення якості роботи за рахунок
- а) зниження рівня дефектності;
 - б) підвищення якості;
 - в) зменшення втрат;
 - г) безперервного покращення якості.
8. Точно в строк - це
- а) система безперервного покращення якості, технологій, процесів, корпоративної культури, продуктивності праці, надійності, лідерства та інших аспектів діяльності компанії;
 - б) візуальна система зворотного зв'язку на виробництві, що дає можливість усім співробітникам бачити стан виробництва, попереджає про потрібну

- допомогу і дозволяє операторам зупинити виробничий процес у разі виникнення проблем;
- в) система регулювання потоків матеріалів і товарів усередині організації і за її межами - з постачальниками і замовниками, що дозволяє зменшити втрати, пов'язані із запасами і надвиробництвом;
 - г) концепція управління виробництвом, спрямована на зменшення розмірів запасів.
9. Система управління виробництвом «Точно в строк» передбачає
- а) збільшення розмірів партій ресурсів;
 - б) зменшення розмірів партій ресурсів;
 - в) оптимізацію розмірів партій ресурсів;
 - г) розрахунок розмірів партій ресурсів.
10. Як правило, у вигляді збірок або стандартів формують результати при застосуванні концепції управління якістю
- а) бережливе виробництво
 - б) кайдзен;
 - в) 6 сигм;
 - г) just in time;
 - д) кращі практики.

Література

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал. –К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.
2. Исикава К. Японские методы управления качеством: Пер. с англ. –М.: Экономика, 1988. –215с.
3. Адлер Ю.Л., Шпер В.Л. «Шесть сигм»: еще одна дорога, ведущая к храму // Методы менеджмента качества. - 2003. -№ 7. - С. 4-10.
4. Менеджмент качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpms.ru/>