

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4

СИСТЕМА ЯКОСТІ В СТАНДАРТАХ ISO СЕРІЇ 9000

Мета практичного заняття:

1. Вивчити загальні зміст та структуру базових стандартів ISO серії 9000.
2. Ознайомитися з основними вимогами, що висуваються стандартом ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги» до систем управління якістю.

Практичні завдання

№1.

Здійсніть порівняльну характеристику існуючих систем управління якістю за такими напрямками:

- особливості, переваги та недоліки системи TQM;
- особливості, переваги та недоліки комплексних систем управління якістю;
- особливості, переваги та недоліки система управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000.

Результати оформіть у вигляді табл. 4.1.

Таблиця 4.1. Порівняльна характеристика систем управління якістю

Існуючі системи управління якістю	Особливості	Переваги	Недоліки
Система управління якістю TQM			
Система управління якістю КСУЯП			
Система управління якістю на основі стандартів ISO серії 9000			

№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.

№3.

Визначіть місце служби якості в організаційній структурі підприємства та охарактеризуйте склад робіт і основні функції, які повинні виконуватися службою якості згідно з вимогами стандарту ISO 9000 в межах системи управління якістю. Розробіть Політику та Цілі в області якості для новоствореного підприємства.

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. Напишіть службову записку для заступника директора з виробництва, у якій потрібно викласти можливі причини опору робітників і запропонувати низку заходів щодо подолання цього опору.

Контрольні запитання для перевірки знань

- 1) Що таке організаційне забезпечення процесів створення СМЯ на підприємстві?
- 2) Для чого необхідно розробляти документацію СМЯ?
- 3) Яке місце в напрямках політики підприємства (технічної, маркетингової, соціальної) займає політика в області якості?
- 4) Назвіть міжнародні стандарти сімейства ISO 9000 «Системи менеджменту якості» і охарактеризуйте їх.
- 5) Який порядок розроблення та впровадження СУЯ в діяльність підприємства?
- 6) Яку структуру має система управління якістю підприємства?
- 7) Поясніть значення документації системи управління якістю.
- 8) Наведіть приклади документів системи управління якістю.
- 9) Як здійснюється управління записами при реєстрації даних про якість?
- 10) Що являють собою процедури та інструкції, що виконуються підрозділами підприємства відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000?

Тести для контролю засвоєних знань

1. Стандарти серії 9000 одразу отримали всесвітнє визнання і стали одними з найпопулярніших документів ISO завдяки тому, що вони
 - а) сприяють вільному розвитку різних напрямків забезпечення якості та технологій, не нав'язуючи ніяких моделей удосконалення внутрішнього

управління якістю;

- б) можуть бути використані в діяльності будь-якої виробничої або сервісної організації як державного, так і приватного сектору, у разі необхідності регулюючи відносини різних сторін на ринку;
- в) містять перевірені часом концепції внутрішнього управління якістю та моделі зовнішнього її забезпечення;
- г) задовольняють зростаючі потреби міжнародного управління якістю та широко використовувались як універсальний інструмент оцінювання систем якості іншою стороною.

2. Стандарти ISO 9000 схвалено та введено в дію у

- а) 1987 р.;
- б) 1994 р.;
- в) 1994 р.;
- г) 2000 р.

3. Стандарти ISO розроблені для реалізації наступних цілей:

- а) досягти якості продукту (послуги), яка відповідає встановленим вимогам, зберегти її і підвищувати;
- б) підвищувати якість операцій так, щоб постійно задовольняти явні і очікувані запити споживачів;
- в) забезпечувати довіру до того, що менеджери і співробітники компанії виконують вимоги якості і займаються вдосконаленням робіт;
- г) гарантувати, що вимоги якості в продукції дотримані, завдяки чому споживачі можуть довіряти їй;
- д) гарантувати, що вимоги до системи якості організації дотримані.

4. Система управління якістю – це сукупність дій,

- а) за допомогою яких організація керує взаємодійними процесами та ресурсами, потрібними, щоб створити цінності та здобути результати для відповідних зацікавлених сторін;
- б) за допомогою яких організація ідентифікує свої цілі та визначає процеси й ресурси, потрібні для досягнення бажаних результатів;
- в) яка дає змогу найвищому керівництву оптимізувати використання ресурсів, урахуваючи короткострокові та довгострокові наслідки його рішень;
- г) яка забезпечує засоби ідентифікування дій щодо вирішування передбачених і непередбачених наслідків у постачанні продукції та

наданні послуг.

5. Впроваджувати системи менеджменту якості відповідно до стандартів ISO серії 9000 можуть
 - а) лише підприємства, що працюють у сфері електротехніки, радіоелектроніки та зв'язку;
 - б) лише підприємства, що надають послуги;
 - в) будь-які підприємства незалежно від їх форм власності та видів діяльності;
 - г) організації, що проводять сертифікації систем менеджменту якості.
6. Вимоги до системи управління якістю встановлює стандарт
 - а) ISO 9000;
 - б) ISO 9001;
 - в) ISO 9004;
 - г) ISO 19011.
7. Основу стандартів на системи управління якістю формують
 - а) п'ять принципів менеджменту якості;
 - б) шість принципів менеджменту якості;
 - в) сім принципів менеджменту якості;
 - г) вісім принципів менеджменту якості.
8. Основний акцент в менеджменті якості робиться на
 - а) лідерство на усіх рівнях управління
 - б) визнання, наділення повноваженнями і розширення компетенцій персоналу;
 - в) прийняття рішень на підставі фактичних даних
 - г) виконання вимог замовників і прагнення перевищити їх очікування.
9. У стандарті ISO 9001 щодо будови системи менеджменту якості використано процесний підхід, елементами якого є
 - а) цикл «Plan-Do-Check-Act» («Плануй-Виконуй-Перевіряй-Дій»);
 - б) розуміння та постійне задоволення вимог;
 - в) постійне поліпшування процесів на основі оцінювання даних та інформації;
 - г) ризик-орієнтоване мислення.
10. Згідно стандарту ISO 9000:2015 до основних принципів менеджменту якості відносяться
 - а) лідерство;

- б) процесний підхід;
- в) системний підхід;
- г) поліпшення.

Література

1. Мережко Н.В. Управління якістю: Навчальний посібник / Н. В. Мережко, В.В. Осієвська. –К: КНТЕУ, 2010. – 216 с.
2. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для студентів ВНЗ / О.І. Момот. - К: ЦУЛ, 2007. – 368 с.
3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000: 2015, ІДТ). – К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 32 с.
4. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001: 2015 (ISO 9001: 2015, ІДТ). – К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 31 с.