**Практичне заняття 1**

**Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю**

**№1.**

Визначте особливості та схарактеризуйте специфічні риси японського, американського та європейського підходів до управління якістю. Результати роботи доцільно представити у вигляді табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Порівняльна характеристика підходів до управління якістю

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Японський підхід до управління якістю | Американський підхід до управління якістю | Європейський підхід до управління якістю |
|  |  |  |

**№2.**

Здійсніть порівняльну характеристику комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР. Результати порівняння систем подайте у вигляді табл. 1.2.

Таблиця 1.2 – Порівняльна характеристика радянських систем управління якістю

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва системи | Дата та місце створення | Основний зміст системи | Критерії управління | Об’єкт управління | Сфера застосування | Переваги | Недоліки |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**№3.**

Необхідно здійснити попарне порівняння комплексних систем управління якістю, що функціонували на підприємствах за часів СРСР, за такими напрямами:

3.1. Особливості, переваги та недоліки систем БВП (бездефектне виготовлення продукції) та СБП (система бездефектної праці);

3.2. Особливості, переваги та недоліки систем КАНАРСПИ (якість, надійність, результат із перших виробів) та НОРМ (наукова організація робіт щодо підвищення моторесурсу двигунів);

3.3. Особливості, переваги та недоліки систем КСУЯП (комплексна система управління якістю продукції), КСУЯП і ЕВР (комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів) та КСПЕВ (комплексна система підвищення ефективності виробництва).

**№4.**

Упорядкуйте згідно з етапами еволюції уявлення про якість, бізнес- процеси, які пройшли низку етапів зі спрямованістю дій на:

* сертифікацію продукції третьою стороною;
* вибірковий вихідний контроль;
* вхідний контроль споживачем замовленої продукції;
* вихідний контроль якості кожної одиниці продукції;
* сертифікацію виробництва та систем якості.

**№5.**

Охарактеризуйте внесок кожного «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості. Відповідь подайте в табличній формі (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Внесок «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роки | Прізвище вченого | Характер досліджень та отримані результати |
|  |  |  |

**Література**

1. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал. –К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.

2. Мережко Н.В. Управління якістю: Навчальний посібник / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська. –К: КНТЕУ, 2010. – 216 с.

3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Підручник для студентів ВНЗ / О.І. Момот. - К: ЦУЛ, 2007. – 368 с.

4. Исикава К. Японские методы управления качеством: Пер. с англ. –М.: Экономика, 1988. – 215с.

5. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕТУТ, 2011. – 208 с.