**Практичне заняття 2**

**Прикладні аспекти менеджменту якості**

**№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 Болдриджа (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)».

**№5**

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 |
| *Чому 1?* | Тому, що масло витекло з верстату | Відремонтувати верстат |
| *Чому 2?* | Тому, що сальник вийшов з ладу | Замінити сальник |
| *Чому 3?* |  |  |
| Тому, що сальники виявилися неякісними | Підвищити вимоги до сальників |
| *Чому 4?* |  |  |
| Тому, що сальники були дешевими | Змінити політику постачання |
| *Чому 5?* |  |  |
| Тому, що одним з критеріїв оцінки роботи постачальників є економія | **Змінити методику оцінки роботи постачальників** |

**Література**

1. Управління якістю: навчальний посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Б.Захожай, Н.Г.Салухіна, О.М.Язвінська, А.Ю.Чорний; за наук. ред. В.Б.Захожая. – К : ДП «Вид. Дім «Персонад», 2011. – 936 с. : іл. – Бібліогр. : с. 899–931.
2. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник / М.І. Шаповал. –К.: Знання, КОО, 2007. – 471 с.