**Практичне заняття 3**

**Базова концепція загального управління якістю**

**№ 1.**

Перевірте правильність нижченаведених тверджень:

а) відповідальність за якість повинна бути колективною;

б) реальне підвищення якості може бути реалізоване як на основі нових технологій, так і без них;

в) якість – це те, що говорить споживач, а не виробник;

г) політика підприємства повинна враховувати політику у сфері якості.

**№2.**

Вкажіть неточності в нижченаведеній послідовності розробки системи менеджменту якості:

а) проводиться обстеження виробництва і готується спеціальна доповідь;

б) розробляється Настанова щодо якості;

в) на спеціальній нараді обговорюються деталі, терміни й організація виконання Програми якості і Настанови, вносяться необхідні виправлення і ухвалюються рішення (зокрема з навчання й атестації персоналу);

г) заходи з Програми і Настанови включаються в загальний план підприємства /компанії/ проекту;

д) проводиться вибір системи менеджменту якості;

ж) Програма якості і Настанова запускаються у виробництво;

з) здійснюється підтримка системи і захист інтересів підприємства.

**№3.**

Для чого особам і організаціям, відповідальним за забезпечення якості, потрібно мати достатні повноваження? Внесіть необхідні, на ваш погляд, уточнення в запропонований перелік:

− мати право брати участь у вирішенні проблем якості;

− формулювати проблеми якості;

− перевіряти виконання рішень;

− забороняти постачання або установку обладнання, конструкцій і матеріалів, що не задовольняють установленим вимогам.

**№4**.

Які ідеї вчених з TQM використовуються у практиці діяльності підприємства, яке стало базою для виконання Вашої магістерської роботи? Відповідь оформіть у вигляді таблиці:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роки | Вчені та їхній внесок у розвиток ТQM | Використання в діяльності досліджуваного підприємства |
|  |  |  |

**№5**

На одному з українських підприємств під час його огляду міжнародною делегацією експертів видатний радянський вчений В.А. Лапідус затримався біля одного працівника. За дуже короткий час він зробив стільки пропозицій щодо поліпшення якості, скільки не кожен дорогий консультант зможе зробити за цілий рік роботи. Але не це головне. В кінці розмови він сказав, можливо, найважливіші слова: «Дякую, що Ви мене почули». Що повчального можна сказати з цього випадку?

**Література**

1. Шаповал М. І. Менеджмент якості: Підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Знання, 2006. – 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. Борисевич Є.Г. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: Навчальний посібник / [Борисевич Є.Г., Буряк В.Г., Стрельчук Є.М., Станкевич І.В.]. – Одеса: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010 – 271 с.

5. Лойко Д.П. та ін. Управління якістю: Навчальний посібник. – Львів: Магнолія 2006, 2010. – 336 с.