

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНІЙ ІНСТИТУТ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор АДІ ДВНЗ «ДонНТУ»
М. М. Чальцев
20.02.2014 р.

Кафедра «Будівництво та експлуатація автомобільних доріг»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» (ДЛЯ СТУДЕНТІВ
НАПРЯМУ ПІДГОТОВКИ 6.030601 «МЕНЕДЖМЕНТ»
(ДЕННОЇ ТА ЗАОЧНОЇ ФОРМ НАВЧАННЯ))**

12/33-2014-02

«РЕКОМЕНДОВАНО»
Навчально-методична комісія
факультету
«Економіка та управління»
Протокол № 9
від 27.06.2013 р.

«РЕКОМЕНДОВАНО»
Кафедра
«Будівництво і експлуатація
автомобільних доріг»
Протокол № 12
від. 04.06.2013 р.

УДК 625.7(071)

Методичні вказівки до практичних занять із дисципліни «Управління якістю» (для студентів напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент» (денної та заочної форм навчання) [Електронний ресурс] / укладач: І. В. Шилін. – Електрон. дані. – Горлівка: ДВНЗ «ДонНТУ» АДІ, 2014. – 1 електрон. опт. диск (CD-R); 12 см. – Систем. вимоги: Pentium; 32 MB RAM; WINDOWS 98/2000/NT/XP; MS Word 2000. – Назва з титул. екрану.

Наведено рекомендації щодо використання студентами навчальних посібників та нормативних документів, які є в наявності у бібліотеці АДІ ДВНЗ «ДонНТУ», а також роздаткового матеріалу, який застосовується на лекційних заняттях. Для кожного практичного заняття приведено список запитань, які повинні допомогти студентам самостійно підготуватися до проміжного та заключного видів контролю.

Укладачі: Шилін І. В., канд. техн. наук, доц.

Відповідальний за випуск: Скрипник Т. В., канд. техн. наук., доц.

Рецензент: Гончаренко В. В., канд. техн. наук., доц.
каф. «Проектування доріг
і штучних споруд»

© Державний вищий навчальний заклад
«Донецький національний технічний університет»
Автомобільно-дорожній інститут, 2014

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1 МЕТА ТА ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» ТА ЇЇ МІСЦЕ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ	6
2 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ».....	8
3 ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ».....	10
3.1 Менеджмент якості й забезпечення якості. Словник	10
3.1.1 Загальні положення	10
3.1.2 Порядок роботи.....	11
3.1.3 Завдання до практичної роботи	11
3.1.4 Вимоги до звіту.....	11
3.1.5 Питання до контролю.....	11
3.2 Вимоги до складу й вмісту елементів систем якості.....	12
3.2.1 Загальні положення	13
3.2.2 Порядок роботи.....	14
3.2.3 Завдання до практичної роботи	14
3.2.4 Вимоги до звіту.....	14
3.2.5 Питання до контролю.....	14
3.3 Забезпечення якості та поліпшення діяльності підприємств	14
3.3.1 Загальні положення	15
3.3.2 Порядок роботи.....	16
3.3.3 Завдання до практичної роботи	17
3.3.4 Вимоги до звіту.....	17
3.3.5 Питання до контролю.....	17
3.4 Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання	17
3.4.1 Загальні положення	18
3.4.2 Порядок роботи.....	19
3.4.3 Завдання до практичної роботи	19
3.4.4 Вимоги до звіту.....	19
3.4.5 Питання до контролю.....	19
3.5 Документи третього рівня вивчення вимог щодо розробки документації системи управління якістю	20
3.5.1 Загальні положення	20
3.5.2 Порядок роботи.....	21
3.5.3 Завдання до практичної роботи	21
3.5.4 Вимоги до звіту.....	22

3.5.5 Питання до контролю	22
3.6 Перелік дій, які спрямовані на замовників та настанови щодо розглядання скарг в організаціях	23
3.6.1 Загальні положення.....	23
3.6.2 Порядок роботи	24
3.6.3 Завдання до практичної роботи	25
3.6.4 Вимоги до звіту	25
3.6.5 Питання до контролю	25
3.7 Управління якістю продукції. «Петля якості».....	26
3.7.1 Загальні положення.....	26
3.7.2 Порядок роботи	26
3.7.3 Завдання до практичної роботи	27
3.7.4 Вимоги до звіту	27
3.7.5 Питання до контролю	27
3.8 Політика підприємства в галузі якості	28
3.8.1 Загальні положення.....	28
3.8.2 Вказівки по реалізації	29
3.8.3 Завдання до практичної роботи	30
3.8.4 Вимоги до звіту	31
3.8.5 Питання до контролю	31
ВИСНОВКИ	32
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33
ДОДАТОК А МОДЕЛЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	34
ДОДАТОК Б ПРОЦЕС МЕТРОЛОГІЧНОГО ПІДТВЕРЖДЕННЯ ВИМІРЮВАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ.....	35
ДОДАТОК В СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ.....	36
ДОДАТОК Г ПОСЛІДОВНІСТЬ ДІЙ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ	37
ДОДАТОК Д УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ (ПРИКЛАД)	38
ДОДАТОК Е ПОЛІТИКА ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ (ПРИКЛАДИ).....	40

ВСТУП

Неухильний науково-технічний прогрес спричиняє постійне зростання конкуренції на світовому ринку й призводить до жорсткості вимог, що застосовуються до якості продукції й послуг. Щоб бути конкурентоспроможним на внутрішньому й міжнародному ринках і провадити успішну економічну діяльність, сучасні підприємства потребують високоефективних і результативних систем керування, які здатні забезпечити єдність наукової, технологічної й виробничої діяльності, що ведуть до постійного поліпшення якості й підвищення задоволеності споживачів, працівників підприємства, акціонерів і суспільства в цілому.

Діяльність, що здійснюється студентами під час вивчення дисципліни «Управління якістю», спрямована на формування таких навичок і вмінь, як розробка політики в області якості, документування процедур системи якості на конкретних підприємствах, аналіз функціонування систем якості й зіставлення з вимогами міжнародних стандартів ДСТУ ISO серії 9000 і под., що необхідно для майбутніх фахівців у області нормотворчості й управління якістю продукції й послуг.

1 МЕТА ТА ЗАДАЧІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» ТА ЇЇ МІСЦЕ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

Дисципліна вивчається в 1-му навчальному семестрі в обсязі 72 годин. Навчальна робота за дисципліною включає курс лекційних (17 академічних годин), практичних занять (17 академічних годин), самостійну роботу студентів (38 академічних годин). По закінченню курсу з дисципліни передбачено залік.

Метою вивчення дисципліни «Управління якістю» є отримання студентами науково обґрунтованих методів ефективного управління якістю продукції, підбором методів стандартизації й сертифікації товарів споживання та послуг.

Задачами вивчення є отримання необхідних знань з теорії управління якістю, яка дозволила б майбутньому спеціалісту вибрати та обґрунтувати найбільш раціональні та технологічні операції по випуску продукції з найменшими витратами, більш ефективними технологічними параметрами та процесами з використанням найсучасніших матеріалів та технологій.

У результаті вивчення даної дисципліни студенти повинні:

– знати: теоретичні основи управління якістю продукції та послуг, а також основні принципи стандартизації та сертифікації продукції, вимоги до системи якості, відповідальності керівництва, вибір та впровадження стандартів якості;

– вміти: застосовувати отримані теоретичні знання та навички користування нормативною, довідковою та спеціальною літературою для рішення практичних задач по управлінню якістю продукції та послуг, проводити обов'язкову та добровільну сертифікацію.

Дисципліна «Управління якістю» – це дисципліна навчального плану підготовки спеціалістів, тому вона потребує необхідного переліку дисциплін, які забезпечують її вивчення, з іншого боку – вона забезпечує вивчення цілого ряду завершальних дисциплін навчального плану. До дисциплін, які забезпечують знання для вивчення даної дисципліни слід віднести: «Основи менеджменту», «Вища математика».

Мета проведення практичних занять – закріплення теоретичного матеріалу шляхом вивчення державних стандартів України.

Після проведення практичних занять студенти зобов'язані:

– *знати*: головні стандарти якості продукції та послуг, їх вплив на якість життя та навколишнього середовища;

– *вміти*: використовувати прийняті на Україні державні стандарти при проектуванні, виробництві, перевезенні та реалізації товарів, які виробляють на Україні та за її межами.

Таблиця 1.1 – Практичні заняття. Тематика та мета

№ з/п	Тема заняття та його мета	Обсяг, академ. годин
1	Менеджмент якості й забезпечення якості. Словник	2
2	Вимоги до складу й вмісту елементів системи якості	2
3	Забезпечення якості та поліпшення діяльності підприємств	2
4	Вимоги до процесів вимірювання та вимірюваного обладнання	2
5	Документи третього рівня. Вивчення вимог щодо розробки документації системи управління якістю	2
6	Перелік дій, які спрямовані на задоволеність замовників та настанови щодо розглядання скарг в організаціях	2
7	Управління якістю продукції. «Петля якості»	2
8	Політика підприємства в галузі якості	3
Разом		17

У зв'язку із відмінністю навчального навантаження (кількості практичних занять) між денною (17 академічних годин) та заочною (4 академічні години) формами навчання студенти-заочники виконують тільки практичні заняття № 2 та № 3.

2 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ СТУДЕНТІВ ПІД ЧАС ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАВДАНЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

Згідно з вимогами «Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах», що затверджене наказом Міністерства освіти України № 173 від 23.11.1993 р.; «Положення про модульно-рейтинговий контроль знань студентів» від 26.11.08 р. усі види робіт з дисципліни, які обумовлені робочим навчальним планом (теоретичне навчання, курсове проектування, лабораторні роботи, індивідуальні завдання та ін.), підлягають обов'язковому оцінюванню за двадцятибальною шкалою.

Оцінка виставляється за трьома шкалами: національною (чотирибальною); рейтинговою (двадцятибальною); шкалою ECTS.

Такі критерії забезпечують належну градацію та можуть бути застосовані для визначення як підсумкової оцінки, так і будь-якої її складової.

Таблиця 2.1 – Градація оцінювання

		Національна шкала		Рейтингова шкала	Шкала ECTS
Задовільні оцінки		Відмінно	Зараховано	17 балів і вище	A
		Добре	Зараховано	15,25÷16,99 балів	B
		Добре	Зараховано	13,50÷15,24 балів	C
		Задовільно	Зараховано	11,75÷13,49 балів	D
		Задовільно	Зараховано	10,0÷11,74 балів	E

Кожному виду роботи та кожному модулю кафедра призначає та затверджує коефіцієнт значущості.

Для кожного з практичних занять із дисципліни «Управління якістю» може бути виставлена:

– оцінка «відмінно»; 17,0–20,0 балів; A – виставляється, якщо під час відповіді студент виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання, з дисципліни, що вивчається, знання основної та додаткової літератури, що передбачена програмою на рівні творчого використання, а також уміння правильно, логічно та аргументовано доповідати та захищати перед аудиторією свою власну позицію; у відповіді не допустив похибок;

– оцінка «добре»; 13,50–16,99 балів; C або B – виставляється, якщо під час відповіді студент виявив повне знання програмного матеріалу, безпомилкові та самостійно одержані знання при виконанні завдань, виявляє знання основної та додаткової літератури, яка передбачена програмою на рівні аналогічного відтворення;

– оцінка «задовільно»; 10,0–13,49 балів; E або D – заслуговує

студент, який виявив повні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання, здатний упоратись із виконанням програмних завдань на рівні репродуктивного відтворення, повністю виконав усі види робіт, але допустив значні відхилення у термінах при виконанні окремих видів обов'язкового навантаження.

Студент який не виконав зовсім, або невірно виконав практичні завдання вважається тим, що не виконав обов'язкове навчальне навантаження та не отримує заліку з дисципліни.

3 ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ІЗ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»

3.1 Менеджмент якості й забезпечення якості. Словник

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Мета роботи: основною метою даної роботи є ознайомлення й вивчення вмісту міжнародних стандартів ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001.

Мета навчання: у результаті виконання даного завдання студент набуває й закріплює наступні знання:

– про структуру й вміст міжнародних стандартів ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001;

– про основні терміни в галузі забезпечення, управління й поліпшення якості продукції й послуг.

Студент отримує досвід і навички:

– роботи зі стандартами ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001;

– структурування теоретичного матеріалу й представлення його у вигляді схем;

– застосування термінів і визначень у галузі якості.

Вимоги до методичного забезпечення: для виконання цього завдання студенту необхідно мати наступні матеріали:

– текст міжнародних стандартів ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001;

– методичні вказівки по виконанню практичних завдань із дисципліни «Управління якістю»;

– література, що зазначена в «Списку рекомендованих літературних джерел».

3.1.1 Загальні положення

У наш час діють стандарти нового покоління ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001, що представляють модель системи управління якістю й регламентують основні вимоги до складу й вмісту елементів системи управління якістю на підприємствах.

Якщо у версіях міжнародних нормативних документів ISO серії 9000 (1987–1994 рр.) «Словник» являв собою окремий нормативний документ, то в новій версії «Словник» увійшов як структурний елемент у ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001 р.

У порівнянні з попередніми версіями стандарт містить більш повний перелік термінів і визначень, деякі з яких перетерпіли значну зміну й уточнення.

3.1.2 Порядок роботи

Ознайомтеся із вмістом запропонованих версій нормативних документів та вкажіть їх основну мету.

Визначте структуру нормативних документів і дайте перелік їх структурних елементів.

Стисло опишіть вміст кожного структурного елемента.

Ознайомтеся з вимогами стандартів системи управління якістю щодо розробки державних документів.

Необхідно ознайомитися та засвоїти основні структурні елементи загальної моделі системи управління якістю, яка базується на процесному підході.

Уважно ознайомтеся із методологією, яка використовується для розроблення словника.

Ознайомтеся із відношенням між поняттями та їх графічним поданням. Розробіть графічне подання відношення між поняттями для варіанта, який наданий викладачем.

3.1.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючими нормативними документами ДСТУ Б А.1.1-11-94 та ДСТУ ISO 9000-2001 р. та порівняти їх із версіями міжнародних стандартів ISO серії 9000 (1987 і 1994 років). Засвоїти термінологію та основні поняття з системи управління якістю. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.1.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- тему й мету роботи;
- модель системи управління якістю, що базується на процесному підході;
- схему міжнародних стандартів;
- графічне подання відношення між поняттями;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.1.5 Питання до контролю

1. Що є метою наданих міжнародних стандартів?
2. Знайдіть визначення наступних понять:
 - якість продукції;

- рівні якості продукції;
- методи визначення показників якості;
- взаємозамінність;
- безпека продукції;
- рекламація;
- дефект та брак;
- програма якості;
- система якості;
- система управління якістю.

3. Для порівняння дайте визначення цим же поняттям, що прийняті у вітчизняній практиці й за результатами роботи заповніть таблицю 1.1.

Таблиця 1.1 – Порівняння понять системи управління якістю

Таблиця порівняння №	Поняття	Трактування стандарту «Словник»	Вітчизняне трактування поняття

4. Укажіть групи термінів, що обумовлені даним стандартом, за розділами.

5. Дайте класифікацію продукції й укажіть критерії класифікації.

6. Заповніть ланцюжок просування продукції в контрактній ситуації:

- постачальник;
- продукція;
- споживач.

7. Які вирази слід застосовувати, говорячи про ступінь переваги в порівнянні або кількісному змісту, і що вони означають?

8. Наведіть вимоги до елементів – «Вимоги із якості» й «Вимоги суспільства».

9. Що таке аналіз управління якістю та які процедури він охоплює?

10. Перелічте види документів системи якості, визначення яких дані в нормативі.

3.2 Вимоги до складу й вмісту елементів систем якості

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Мета роботи: вивчення загальних вимог до складу й вмісту елементів системи якості.

Мета навчання: у результаті виконання практичного завдання студент буде мати уявлення:

- про вміст конкретних елементів і піделементів системи якості;
- про методику трансформації загальних вимог міжнародних

стандартів у більш конкретні;

- про вимоги щодо розробки керуючих документів.

Студент отримує досвід і навички:

- порядку й вимог щодо розробки системи якості;
- роботу з вимогами міжнародних стандартів до конкретних елементів системи якості;
- переробку узагальнених вимог нормативних документів;
- структурування вимог за функціями;
- узагальнення результатів виконаної роботи.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання практичного завдання студенту необхідно:

- ознайомитися із змістом елементів системи управління якістю ДСТУ ISO 9001:2009;
- знати зміст лекцій за темами: «Система якості», «Міжнародні стандарти по системі якості»;
- знати положення даних методичних вказівок.

3.2.1 Загальні положення

Міжнародні стандарти ISO сімейства 9000 узагальнюють досвід багатьох країн. При їхньому вивченні слід звернути увагу на наступні положення:

1. Стандарти сімейства не призначені для якої-небудь конкретної галузі промисловості або економіки.

2. В основу стандартів входять елементи системи якості й способи їх побудови виходячи із завдань, продукції, процесів і індивідуальних підходів конкретної організації.

3. Кожна організація з елементів системи якості створює свою оригінальну систему якості, що призначена тільки для неї.

4. Міжнародні стандарти написані у вигляді завдань системи якості, але в них не вказується, як досягти виконання цих завдань, надаючи такий вибір керівництву організацій.

5. Відправною точкою для розробки й впровадження системи якості повинні бути основні напрямки й мета організації в галузі якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом у документі, який називається «Політика організації в галузі якості».

6. Організація, що виступає в ролі постачальника, має зацікавлених осіб, які можуть висувати свої вимоги.

7. Система охоплює два взаємозалежні аспекти:

- запити й очікування споживача;
- запити й інтереси організації.

Міжнародний стандарт не дає конкретний перелік розроблювальних процедур, він дає лише рекомендації по функціям. Тому перед розробкою системи якості, студентам необхідно конкретизувати загальні вимоги

стандарту й перетворювати їх у технічно здійснені процедури.

3.2.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Ознайомитися із загальними положеннями методичних вказівок.

Ознайомитися зі складом та структурою стандарту.

Сформулювати основні положення вибраних елементів та піделементів.

Вибрати із запропонованого викладачем переліку елементів системи якості два піделемента й дати їх опис та коротку характеристику.

Ознайомитися із відмінностями між державними та міжнародними стандартами системи якості та навести не менше п'яти із переліку, що наданий викладачем.

3.2.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючим нормативним документом ДСТУ ISO 9001:2009. Засвоїти термінологію та основні поняття з системи управління якістю. Визначити структуроутворення системи управління якістю та взаємозв'язок між окремими її піделементами. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.2.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконане завдання;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.2.5 Питання до контролю

1. Що включає процесний підхід до системи управління якістю?
2. Що включає система управління якістю?
3. Яка відповідальність керівництва передбачена стандартом?
4. Що включено до управління ресурсами?
5. Що включає в себе розділ «Виготовлення продукції»?
6. Що включає в себе розділ «Вимірювання, аналізування та поліпшування»?

3.3 Забезпечення якості та поліпшення діяльності підприємств

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

Мета роботи: закріпити знання студентів по вивченому матеріалу, а

саме визначення вимог до поліпшення діяльності підприємств і забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу та обслуговування.

Мета навчання: у результаті виконання практичного завдання студент буде мати уявлення:

- про структуру й вміст стандартів ДСТУ ISO 9002-95 та ДСТУ ISO 9004-2001;

- про основні вимоги щодо системи якості та шляхи покращення діяльності підприємств.

Студент отримує досвід і навички:

- узагальнення основних елементів системи якості та визначення основних вимог до зазначених елементів;

- структурування вимог до елементів системи якості за функціями;

- узагальнення результатів виконаної роботи.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання практичного завдання студентів необхідно:

- ознайомитися з положеннями стандартів ДСТУ ISO 9002-95 та ДСТУ ISO 9004-2001;

- знати зміст лекцій за темами «Система якості» та «Міжнародні стандарти по системі якості»;

- знати положення даних методичних вказівок.

3.3.1 Загальні положення

Стандарти ДСТУ ISO 9002-95 та ДСТУ ISO 9004-2001 встановлюють вимоги до системи управління якістю, яка може застосовуватися організацією для акцентування уваги на задоволеності споживачів за допомогою виконання їх вимог і регламентуючих вимог, що застосовується. Вона може також використовуватися внутрішніми й зовнішніми сторонами, включаючи органи по сертифікації, з метою оцінки споживчої здатності.

Дані міжнародні стандарти відстоюють застосування принципу «процесного підходу» при розробці, впровадженні й поліпшенні результативності системи управління якістю з метою підвищення задоволеності споживачів за допомогою виконання їх вимог.

Для успішного функціонування організація повинна визначити й управляти численними взаємозалежними видами діяльності. Часто вихід одного процесу утворює безпосередньо вхід наступного.

Застосування в організації системи процесів (поряд з визначенням і взаємодією цих процесів), а також їх управління можуть вважатися «процесним підходом».

Перевага процесного підходу полягає в наявності керування, яке передбачається на стику між окремими процесами в рамках системи

процесів, а також при їхній комбінації й взаємодії.

При застосуванні всередині системи управління якістю такого підходу підкреслюється важливість:

- розуміння й виконання вимог;
- необхідності розгляду процесів із точки зору додавання цінності;
- досягнення результатів у робочих характеристиках процесів і ефективності;
- постійне поліпшення процесів, яке засноване на об'єктивному вимірі.

Модель системи управління якістю, що заснована на процесному підході, який наведено на рисунку А.1 та рисунку А.2 додатка А, ілюструє поняття поєднання процесів. Ця ілюстрація показує, що споживачі грають істотну роль при визначенні вхідних даних. Контролювання задоволеності споживачів вимагає оцінку інформації, що стосується сприйняття споживачами виконання організацією їх вимог. Модель, що наведена на рисунку, охоплює всі вимоги справжнього міжнародного стандарту, але не показує процеси на детальному рівні.

Примітка. Крім того, до всіх процесів може застосовуватися методологія, відома як «Plan – Do – Check – Act» (PDCA). Цикл можна коротко описати так:

- планування: розробка мети й процесів, які необхідні для досягнення результатів відповідно до вимог споживачів і політики організації;
- здійснення: впровадження виробничих процесів;
- перевірка: постійний контроль і вимірювання процесів і продукції в порівнянні з політикою, цілями й вимогами на продукцію; доповідь про результати;
- коригувальна дія: застосування дій по постійному поліпшенню показників процесів.

3.3.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Вибрати із запропонованого викладачем переліку 2 елементи системи якості («Відповідальність керівництва», «Менеджмент ресурсів», «Випуск продукції», «Вимір, аналіз, поліпшення»).

Уважно вивчивши вимоги відповідних елементів, визначити структуру й дати перелік структурних елементів.

Сформулювати основні етапи моделі забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу та обслуговування.

Визначити основні аспекти настанови щодо покращення діяльності.

3.3.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючими нормативними документами ДСТУ ISO 9002-95 та ДСТУ ISO 9004-2001. Засвоїти термінологію та основні поняття з системи управління якістю. Визначити особливості методологій. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.3.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконане завдання;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.3.5 Питання до контролю

1. Що означає принцип системи якості «Підхід як до процесу»?
2. В яких випадках необхідно виконувати вимоги до системи управління якістю?
3. Які процедури повинна створити організація для впровадження системи управління якістю?
4. Що означає вимога «Документи, необхідні для системи менеджменту якості, повинні бути під керуванням»?
5. Які процедури повинні бути визначені при плануванні процесів із випуску продукції.?
6. Укажіть об'єкти, що підлягають виміру й моніторингу.
7. В яких розділах стандартів визначені вимоги про необхідність розробки, документального оформлення, впровадження й підтримки в робочому стані документованих процедур?
8. Які основні положення необхідно виконати для поліпшення діяльності підприємства?
9. Укажіть основні структурні елементи моделі забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу та обслуговування.
10. Які положення занотовані стандартами щодо вимірювання, аналізування та поліпшення?

3.4 Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

Мета роботи: закріпити знання студентів із вивченого матеріалу, а саме визначення вимог до процесів вимірювання та вимірювального

обладнання.

Мета навчання: у результаті виконання практичного завдання студент буде мати уявлення:

- про структуру й вміст стандарту ДСТУ ISO 10012:2005;
- про основні вимоги щодо процесів вимірювання та вимірювального обладнання.

Студент отримує досвід і навички:

- узагальнення основних аспектів відповідальності керівництва;
- структурування вимог до керування ресурсами;
- визначення шляхів покращення системи керування вимірюваннями.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання практичного завдання студентіві необхідно:

- ознайомитися з положеннями стандарту ДСТУ ISO 10012:2005;
- знати зміст лекцій за темами «Система якості» та «Міжнародні стандарти по системі якості»;
- знати положення даних методичних вказівок.

3.4.1 Загальні положення

Результативна система вимірювання забезпечує придатність вимірювального обладнання та процесів вимірювання для використання за призначенням й відіграє важливу роль у досягненні цілей щодо якості продукції та в керуванні ризиками отримання невірогідних результатів вимірювання. Призначенням системи керування вимірюванням є керування ризиком того, що вимірювальне обладнання й процеси вимірювання могли б давати невірогідні результати, які негативно впливають на якість продукції організації. У системі керування вимірюванням використовують широкий діапазон методів: від перевіряння (верифікації) базового вимірювального обладнання до застосування статистичних методів у керуванні процесами вимірювання.

Стандарт використовує термін «процес вимірювання» до операцій вимірювання (наприклад, під час проектування, випробування, виготовлення, інспектування).

Один із проголошених у стандарті принципів керування стосується процесного підходу. Процеси вимірювання необхідно розглядати як особливі процеси, які спрямовані на підтримання забезпечення якості продукції або послуг організаціями. Модель системи керування вимірюванням, що застосовується для цього стандарту, наведена у додатку Б.

У стандарті наведено вимоги, та настанови щодо запровадження систем керування вимірюванням, які можуть бути корисними у поліпшенні вимірювальних дій і якості продукції. Наставови у стандарті

мають лише інформаційний характер та їх не треба тлумачити як систему обмеження або змінення будь-яких вимог.

Організації зобов'язані визначити рівень потрібних заходів контролю та встановити вимоги системи керування вимірюванням, які мають застосовувати як частину їхньої загальної системи керування. Стандарт не можливо доповнювати, скорочувати або замінити будь-які вимоги інших стандартів, за винятком випадків, про які йдеться в окремих угодах.

Дотримання вимог, що наведені у стандарті, спрощуватиме забезпечення відповідності вимогам до вимірювання та керування процесами вимірювання.

3.4.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Вибрати із запропонованого викладачем переліку 2 елементи моделі системи керування вимірюванням («Відповідальність керівництва», «Керування ресурсами», «Метрологічне підтвердження та виконання процесів вимірювання», «Аналізування та поліпшування системи керування вимірюванням»).

Уважно вивчивши вимоги відповідних елементів, визначити структуру й дати перелік структурних елементів.

Сформулювати основні етапи моделі системи керуванням вимірюванням.

3.4.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючим нормативним документом ДСТУ ISO 10012:2005. Засвоїти методи та засоби вимірювального процесу. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.4.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконане завдання;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.4.5 Питання до контролю

1. Яка відповідальність керівництва щодо вимірювального процесу

передбачена стандартом?

2. Які ресурси розглянуті стандартом?

3. Які структурні елементи входять до розділу «Керування ресурсами»?

4. Якими шляхами можливе покращення керівництва ресурсами?

5. Що включено в метрологічне підтвердження та виконання процесів вимірювання?

6. Які шляхи поліпшення системи керування вимірюванням на виробництві?

7. Що входить до аналізу системи керування вимірюванням на підприємстві?

3.5 Документи третього рівня вивчення вимог щодо розробки документації системи управління якістю

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

Мета роботи: закріпити знання студентів по вивченому матеріалу, а саме вимог щодо розробки документації системи управління якістю.

Мета навчання: у результаті виконання практичного завдання студент буде мати уявлення:

- про структуру й вміст стандарту ДСТУ ISO/TR 10013:2003;
- про основні вимоги щодо розробки документації системи управління якістю.

Студент отримує досвід і навички:

- узагальнення основних вимог до процесу розробки документації системи управління якістю;
- структурування документації управління якістю;
- узагальнення основних вимог щодо процесу ухвалення документів системи управління якістю та управління ними.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання практичного завдання студентів необхідно:

- ознайомитися з положеннями стандарту ДСТУ ISO/TR 10013:2003;
- знати зміст лекцій за темами «Система якості» та «Міжнародні стандарти по системі якості»;
- знати положення даних методичних вказівок.

3.5.1 Загальні положення

Побудова документації системи управління якістю звичайно відповідає або процесам організації, або структурі застосованого стандарту на системи управління якістю, або їх комбінації. Можливе використання будь-якого іншого виду побудови, який задовольняє

потреби організації.

Структура документації, що використовується в системі управління якістю, може мати ієрархічне представлення. Така структура спрощує розповсюдження, введення та розуміння документації. Додаток В ілюструє типову ієрархію документації системи управління якістю. Встановлювання ієрархії залежить від умов функціонування організації.

Обсяги документації системи управління якістю можуть бути різні для кожної конкретної організації та зумовлені:

- розміром організації та видами діяльності;
- складністю процесів та їх взаємодій;
- компетентністю персоналу.

Документація системи управління якістю може містити визначення.

Документація системи управління якістю зазвичай містить таке:

- політику та цілі у сфері якості;
- настанову з якості;
- задокументовані методики;
- робочі інструкції;
- форми;
- програми якості;
- технічні умови;
- зовнішні документи;
- протоколи.

Документація системи управління якістю може бути на будь-якому носії, наприклад, паперовому або електронному.

3.5.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Вибрати із запропонованого викладачем переліку елементів системи розробки документації системи управління якістю («Документація системи управління якістю», «Процес готування документації системи управління якістю», «Процес ухвалення і випускання документів системи управління якістю та управління ними»).

Уважно вивчивши вимоги відповідних елементів, визначити структуру й дати перелік структурних елементів.

Сформулювати основні етапи розробки структурованих текстових робочих інструкцій.

3.5.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючим нормативним документом ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Засвоїти вимоги щодо документації системи управління якістю. Визначити обов'язковий та необов'язковий перелік

документів при розробці системи управління якістю. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.5.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконане завдання;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.5.5 Питання до контролю

1. Яким чином у ДСТУ ISO/TR 10013:2001 визначені терміни:
 - робочі інструкції;
 - форма.
2. Чим відрізняються робочі інструкції від документованих процедур – з погляду кількості розглянутих (описуваних) функцій?
3. Чи можливе застосування недокументованих робочих інструкцій?
4. Після виконання яких дій форма стає звітним документом?
5. Що таке «програма якості»?
6. Що таке «технічні умови»?
7. Що таке «зовнішні документи»?
8. Що таке «протоколи»?
9. В яких випадках повинні розроблятися й використовуватися робочі інструкції?
10. Чи повинна структура робочих інструкцій співпадати зі структурою документованих процедур?
11. Від чого залежать структура, формат і ступінь деталізації робочої інструкції?
12. Чи обов'язково включати робочі інструкції до складу документованих процедур?
13. Які рекомендації з оформлення й змісту форм для реєстрації даних наведені в ДСТУ ISO/TR 10013:2003?
14. Які рекомендації з оформлення й змісту плану по якості наведені в ДСТУ ISO/TR 10013:2003?
15. Які рекомендації з оформлення й змісту технічних умов наведені в ДСТУ ISO/TR 10013:2003?
16. Які рекомендації з обігу з діючими документами й керування ними наведені в ДСТУ ISO/TR 10013:2003?
17. Які рекомендації з обігу із записами й керування ними наведені в

ДСТУ ISO/TR 10013:2003?

18. Які цілі (результати) досягаються шляхом введення записів у систему управління якістю організації?

3.6 Перелік дій, які спрямовані на замовників та настанови щодо розглядання скарг в організаціях

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

Мета роботи: закріпити знання студентів по вивченому матеріалу, а саме переліку дій, які спрямовані на задоволеність замовників та настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

Мета навчання: у результаті виконання практичного завдання студент буде мати уявлення:

- про структуру й вміст стандарту ДСТУ ISO 10002:2007;
- про основні аспекти дій, які спрямовані на задоволеність замовників та настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

Студент отримує досвід і навички:

- узагальнення основних принципів результативного розглядання скарг;
- структурування процесу розглядання скарг;
- узагальнення основних вимог щодо планування та проектування розглядання скарг та рекламацій.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання практичного завдання студентів необхідно:

- ознайомитися з положеннями стандарту ДСТУ ISO 10002:2007;
- знати зміст лекцій за темами «Система якості» та «Міжнародні стандарти по системі якості»;
- знати положення даних методичних вказівок.

3.6.1 Загальні положення

ДСТУ ISO 10002:2007 надає настанови щодо розроблення та запровадження результативного та ефективного розглядання скарг для всіх видів комерційної чи некомерційної діяльності, зокрема пов'язаних із електронною торгівлею. Стандарт призначений допомогти організаціям і її замовникам, скаржникам та іншим зацікавленим сторонам.

Інформація, яка отримана з процесу розглядання скарг, може сприяти поліпшуванню продукції та процесів, а там, де скарги розглядають належним чином, може поліпшувати репутацію організації, незалежно від її розміру, місця розташування та сфери діяльності. В умовах глобального ринку цінність стандарту стає очевиднішою, оскільки він забезпечує довіру до послідовного опрацювання скарг.

Результативне та ефективне розглядання скарг відображає потреби як організацій, що постачають продукцію, так і тих, хто одержує цю продукцію.

Розглядання скарг у межах процесу, як описано в цьому стандарті, може підвищувати задоволеність замовників. Заохочення зворотного зв'язку із замовниками (зокрема щодо скарг, якщо замовники не задоволені) може надавати можливості для підтримування чи підвищення лояльності та прихильності замовників, а також може підвищувати внутрішню та міжнародну конкурентоспроможність.

Запровадження процесу, що описаний у цьому стандарті, може:

- забезпечувати скаржникові доступ до відкритого та здатного до реагування процесу розглядання скарг;

- підвищувати здатність організації розв'язувати скарги у послідовний, систематичний та здатний до реагування спосіб, а також до задоволення як скаржника, так і організації;

- підвищувати можливості організації визначати тенденції зміни кількості скарг і усувати їхні причини, а також поліпшувати функціонування організації;

- допомагати організації створювати орієнтований на замовника підхід до розв'язання скарг, заохочувати персонал до поліпшування його навичок у роботі із замовниками;

- забезпечувати основу для постійного критичного аналізування процесу розглядання скарг, розв'язання скарг, а також зроблених поліпшень процесу.

Організації можуть, за власним бажанням, застосовувати процес розглядання скарг у поєднанні з кодексами поведінки, що зорієнтовані на задоволення замовників, а також із процесами розв'язання спорів поза межами організації.

3.6.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Вибрати із запропонованого викладачем переліку 2 елементи системи задоволеності замовників («Настановні принципи», «Структура розглядання скарг», «Планування та проектування», «Процес розглядання скарг», «Підтримування та поліпшування»).

Уважно вивчивши вимоги відповідних елементів, визначити структуру й дати перелік структурних елементів.

Сформулювати основні елементи форми для скаржника та форми реєстрації розглядання скарги.

Навести основні положення щодо безперервного моніторингу та аудиту.

3.6.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з діючим нормативним документом ДСТУ ISO 10002:2007. Засвоїти вимоги щодо дій, які спрямовані на задоволення замовників та клієнтів. Визначитися із порядком розглядання скарг та рекламацій. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.6.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконане завдання;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.6.5 Питання до контролю

1. Які цілі досягаються за рахунок запровадження процесу, що вказаний у стандарті?
2. Що означає «принцип наочності»?
3. Що означає «принцип доступності»?
4. Що означає «принцип спроможності швидко реагувати»?
5. Що означає «принцип об'єктивності»?
6. Що означає «принцип платежів»?
7. Що означає «принцип конфіденціальності»?
8. Що означає «принцип підходу, що орієнтований на замовника»?
9. Що означає «принцип відповідальності»?
10. Наведіть основні елементи структури розглядання скарг.
11. Наведіть основні елементи структури планування та проектування розглядання скарг.
12. Що включає процес розглядання скарг?
13. Для чого впроваджена система підтримування та поліпшування діяльності?
14. З яких елементів складається настанова до розгляду скарг для малих підприємств?
15. Якими засобами пропонується підтримувати об'єктивність під час розгляду скарг?
16. На яких принципах засновано безперервний моніторинг?
17. На яких принципах засновано аудит?

3.7 Управління якістю продукції. «Петля якості»

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 7

Мета роботи: вивчення структури «петлі якості» та її структурних елементів.

Мета навчання: у результаті виконання роботи студент буде мати уявлення:

- про принципи проектування життєвого циклу продукції;
- про основи організації виробництва продукції;
- про показники конкурентоспроможності продукції.

Студент отримує досвід і навички:

- принципи розробки організаційної структури підприємства;
- розробки матриць розподілу функцій і відповідальності;
- розробки організаційної структури;
- узагальнення результатів роботи.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання даної роботи студенту необхідно ознайомитися з:

- літературою з теми «Міжнародні стандарти по системі якості», «Системи якості»;
- положеннями міжнародного стандарту ISO 9000;
- даними методичними вказівками.

3.7.1 Загальні положення

Модель «петлі якості» містить у собі очікування клієнтів. Окремі частини процесу або фази процесу обумовлюють види відповідальності, які описуються елементами якості. Тому «петля якості» охоплює як планування й розробку, так і виробництво. У загальному процесі виробництва кожна галузь вносить у якість свій внесок. Тільки оволодіння всіма цими частинами в процесі виробництва може призвести до високої якості кінцевого продукту.

«Петля якості» символізує також розуміння того, що «кожний на підприємстві є одночасно клієнтом і постачальником». Система якості розробляється з урахуванням конкретної діяльності підприємства, але в кожному разі вона повинна охоплювати всі стадії життєвого циклу продукції – «петлі якості».

Схема «петлі якості» показана на рисунку Д.1 додатка Д, приклад опису «петлі якості» наведено в додатку Б.

3.7.2 Порядок роботи

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більш 5 студентів.

Вибрати із запропонованого викладачем списку продукт, виробництво якого ви збираєтеся організувати.

Користуючись «петлею якості» визначити всі життєво важливі стадії виробництва обраного вами продукту, починаючи з маркетингу, закінчуючи утилізацією.

Розробити схему організаційної структури вашого підприємства.

Розробити матрицю розподілу функцій по «петлі якості».

По вертикальній осі слід позначити етап життєвого циклу відповідно до розробленої «петлі якості». По горизонтальній осі – керівників, служби й відділи відповідно до розробленої організаційної структури підприємства.

Указати перелік необхідних заходів щодо елементів:

- проектування й розробка технічних вимог;
- матеріально-технічне постачання;
- підготовка й розробка виробничих процесів.

Розроблювальні заходи бажано згрупувати за етапами та представити у вигляді матриць або таблиць.

Дати назву вашому продукту. Розробити необхідні заходи, щоб підвищити рівень конкурентоспроможності запропонованої продукції.

За результатами проробленої роботи оформити звіт.

3.7.3 Завдання до практичної роботи

Уважно ознайомитися з міжнародним стандартом ISO 9000. Засвоїти засоби управління якістю продукції на виробництві. Визначити основні шляхи покращення процесу виробництва, збереження, реалізації та обслуговування. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.7.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- виконані завдання;
- рекомендації з підвищення конкурентоспроможності;
- висновки.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.7.5 Питання до контролю

1. Які структурні елементи входять до «петлі якості»?

2. Які основні принципи проектування життєвого циклу продукції

Ви знаєте?

3. Які структурні елементи входять до проектування життєвого циклу продукції?

4. Які структурні елементи входять до експлуатації життєвого циклу продукції?

5. Які структурні елементи входять до виробництва життєвого циклу продукції?

6. Які основи організації виробництва продукції, з точки зору управління якістю, Ви знаєте?

7. Які основні показники конкурентоспроможності продукції Ви знаєте?

3.8 Політика підприємства в галузі якості

ПРАКТИЧНА РОБОТА № 8

Мета роботи: вивчення структури й змісту документа системи якості «Політика в галузі якості», формулювання цілей і стратегії.

Мета навчання: у результаті виконання роботи студент буде мати уявлення:

- про принципи формування Політики в галузі якості;
- про призначення елемента системи якості «Відповідальність керівництва».

Студент отримує досвід і навички:

- формування політики в галузі якості і її доведення до персоналу.
- узагальнення вимог до структури й змісту елементів документа – зобов'язання керівництва;
- формулювання цілей і визначення стратегії фірми;
- узагальнення результатів роботи.

Вимоги до методичного забезпечення: для успішного виконання даної роботи студентіві необхідно:

- ознайомитися з положеннями даних методичних вказівок;
- знати вміст пункту «Розробка Політики в галузі якості» лекцій із дисципліни «Системи якості»;
- мати копії Політик у галузі якості різних організацій. Для цього необхідно скористатися підпискою журналу «Стандарты и качество».

3.8.1 Загальні положення

Для успіху фірми на ринку важливим є формулювання стратегічних цілей якості всього підприємства, а саме його «Політики в галузі якості».

Усі найважливіші документи по забезпеченню якості, які стосуються всього підприємства або підрозділів, поєднуються у посібнику з якості (або посібнику із забезпечення якості), усі правила й документи разом

утворюють систему забезпечення якості.

Перш ніж почати створення системи забезпечення якості, необхідно визначити стратегічні й тактичні цілі якості. Це означає, що необхідно сформулювати політику й першу програму якості фірми й зробити її обов'язковою для виконання, крім того, необхідно визначити структуру організації й документації, призначити осіб, що відповідальні за створення й впровадження системи забезпечення якості, і, нарешті, надати необхідні кошти для виконання цих завдань. Отже, однією з особливих завдань системи якості є формулювання й впровадження політики якості фірми.

Політика в області якості – основні напрямки й цілі організації в галузі якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом.

Призначення – «Політика в галузі якості», як частина політики підприємства, повинна бути закладена у відповідальність керівництва. Керівництво компанії повинне визначити й документувати політику, цілі й свої зобов'язання в галузі якості. Керівництво повинне ухвалювати всі необхідні заходи, що забезпечують розуміння загальної політики в галузі якості, її проведення й впровадження.

При визначенні й документальному оформленні своєї політики, цілей і зобов'язання в галузі якості керівництву необхідно дотримуватися наступних принципів:

- політика в галузі якості повинна бути викладена доступною для розуміння мовою;
- політика повинна відносити до певної організації, що представляє продукцію й послуги, а також людям даної організації;
- намічувані цілі повинні бути досяжними.

3.8.2 Вказівки по реалізації

Спочатку необхідно встановити принципи, які визначають для підприємства загальну актуальну значимість політики якості. Такими принципами можуть бути, наприклад: задоволення вимог споживача; завоювання довіри замовників і розширення збуту; поліпшення економічного становища підприємства й т. д.

Виходячи із цих принципів, намітити наступні кроки по досягненню довго-, середньо- й короткострокових цілей. Прикладами таких цілей можуть бути, наприклад, скорочення надходження рекламацій на певний відсоток за встановлений проміжок часу.

Визначити стратегію, за допомогою якої можна стежити за досягненням цілей із якості. Це означає: намітити засоби й шляхи, щоб досягти мети й реалізувати принципи підприємства.

Після документування, обговорення, узгодження й затвердження Політика повинна бути доведена до відомості всіх співробітників усіх

підрозділів і рівнів підприємства. Співробітники повинні не тільки прийняти її до відома, але й виконувати її положення у своїй повсякденній роботі. Приклади «Політики в галузі якості» лабораторії наведені в додатку Е.

Утворити кілька робочих груп, чисельністю не більше 5 студентів.

Ознайомитися із загальними положеннями методичних вказівок.

Проаналізувати пункти «Призначення» і «Вказівки по реалізації» й розробити алгоритм дій по реалізації політики в галузі якості від установалення принципів до доведення її до персоналу нижчого рівня.

Уважно ознайомтеся із прикладом «Політики якості» лабораторії.

Структурувати текст і розробити вимоги до структури й до змісту «Політики в галузі якості». Обрати із запропонованого викладачем списку фірму, що займається наданням послуг, і, дотримуючись наведеного плану, сформулювати політику якості вашої фірми. При складанні політики якості фірми вам необхідно враховувати принципи системи забезпечення якості:

- задоволення вимог замовників;
- постійне поліпшення запропонованої послуги;
- ефективність при наданні послуги.

Замовник перебуває в центрі уваги. Його задоволеність може бути досягнута лише при гармонії між трьома ключовими аспектами якості – відповідальністю вищого керівництва, персоналом і матеріальними засобами, а також структурою забезпечення якості.

Шляхи реалізації даних принципів:

- чітко визначаємо потреби замовника й характеристики якості;
- проводимо необхідні попереджувальні заходи, щоб уникнути незадоволеності замовника;
- проводимо оптимізацію витрат з метою досягнення рівня послуги;
- здійснюємо безперервну перевірку вимог і результатів, що пропонуються до послуги.

За результатами виконаної роботи оформити звіт.

3.8.3 Завдання до практичної роботи

Згідно із розглянутими та вивченими нормативними документами із системи управління якістю визначитися із основними вимогами щодо створення політики управління якістю на підприємстві. Засвоїти основні елементи загальної та процесної політики управління якістю. Із переліку запропонованих варіантів вибрати один та виконати його згідно із вимогами, що наведені у методичних вказівках.

3.8.4 Вимоги до звіту

Звіт із виконаної роботи повинен містити:

- назву теми й мету роботи;
- алгоритм дій по реалізації політики в області якості;
- вимоги до структури й вмісту елементів «Політики в галузі якості»;
- проект «Політики в галузі якості» вашої фірми;
- висновки про зроблену роботу.

У висновках повинно бути узагальнення результатів виконаної роботи.

3.8.5 Питання до контролю

1. Які принципи формування «Політики в галузі якості» на підприємстві Ви знаєте?

2. Які вимоги до структури та змісту елементів «Політики в галузі якості» на підприємстві Ви знаєте?

3. На кого покладається відповідальність за розробку та впровадження «Політики в галузі якості»?

4. На кого покладається відповідальність за контроль виконання «Політики в галузі якості» на підприємстві?

ВИСНОВКИ

Дані методичні вказівки повинні допомогти студентам у засвоєнні загальних принципів побудови тематично спрямованої системи управління якістю продукції або послуг.

У результаті освоєння теоретичного матеріалу, що наведений у методичних вказівках, та спеціалізованих алгоритмів створення документації системи управління якістю студент зможе самостійно розробляти модель управління якістю у реальних умовах та документально оформляти процедури відповідно до діючих нормативних документів.

Виконання й захист практичних робіт є обов'язковим навчальним навантаженням, що дозволить студенту отримати допуск до підсумкового контролю дисципліни «Управління якістю».

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Системи стандартизації та нормування в будівництві. Показники якості і методи оцінки рівня якості продукції: ДСТУ Б А.1.1-11-94. – [Чинний від 1994-01-11]. – К.: Мінбудархітектури України, 1994. – 24 с. – (Держстандарт України).
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник: ДСТУ ISO 9000-2001. – [Чинний від 2001-07-27]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 27 с. – (Держстандарт України).
3. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-07-22]. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 43 с. – (Держстандарт України).
4. Системи якості. Модель забезпечення якості в процесі виробництва, монтажу та обслуговування: ДСТУ ISO 9002-1995. – [Чинний від 1996-07-01]. – К.: Держстандарт України, 1995. – 16 с. (Держстандарт України).
5. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності: ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний від 2001-07-27]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с. – (Держстандарт України).
6. Настанови з розроблення документації системи управління якістю: ДСТУ ISO/TR 10013:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12 с. – (Держстандарт України).
7. Системи керування вимірюванням. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання: ДСТУ ISO 10012:2005. – [Чинний від 2007-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 27 с. (Держстандарт України).
8. Управління якістю. Задоволеність замовників настанови щодо розглядання скарг в організаціях: ДСТУ ISO 10002:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 24 с. (Держстандарт України).
9. Шишкин И. Ф. Основы метрологии, стандартизации и управления качеством: учебное пособие для вузов; под редакцией акад. Н. С. Соломенко. – М.: Издательство Стандартов, 2003. – 65 с.
10. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации и метрологии / Г. Д. Крылова. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 95 с.
11. Пономарьов С. В. Керування якістю продукції. Уведення в системи менеджменту якості / С. В. Пономарьов, С. В. Міщенко, В. Я. Белобрагин. – М.: РІА «Стандарти і якість», 2004. – 248 с.
12. Пономарьов С. В. Керування якістю продукції. Інструменти й методи менеджменту якості / [С. В. Пономарьов, С. В. Міщенко, В. Я. Белобрагин і ін.]. – М.: РІА «Стандарти і якість», 2005. – 248 с.
13. Загальне керування якістю: підручник для вузів [О. П. Глудкин, Н. М. Горбаньов, А. І. Гуров, Ю. В. Зорин]; під ред. О. П. Глудкіна. – М.: Радіо й зв'язок, 1999. – 600 с.

ДОДАТОК А МОДЕЛЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

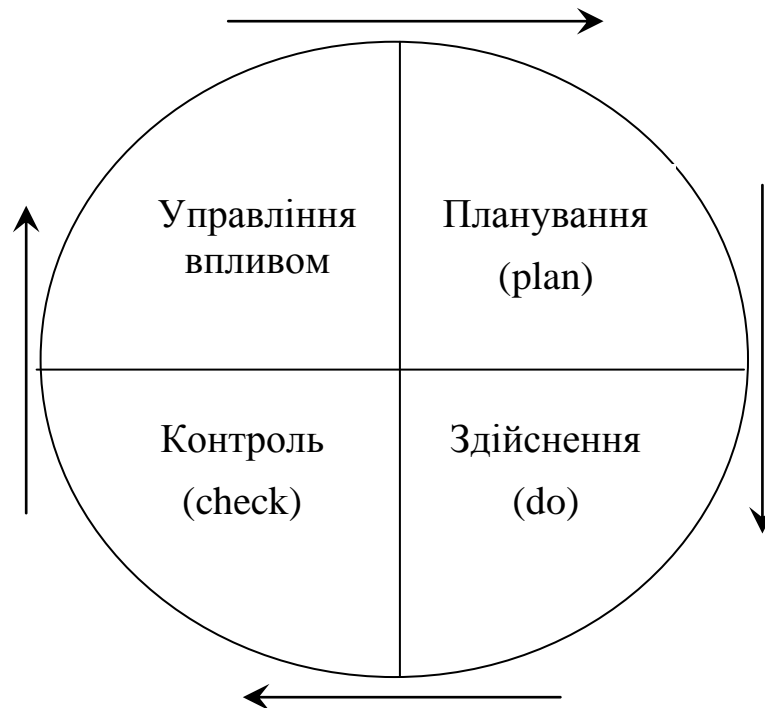


Рисунок А.1 – Модель системи управління якістю (загальний вигляд)

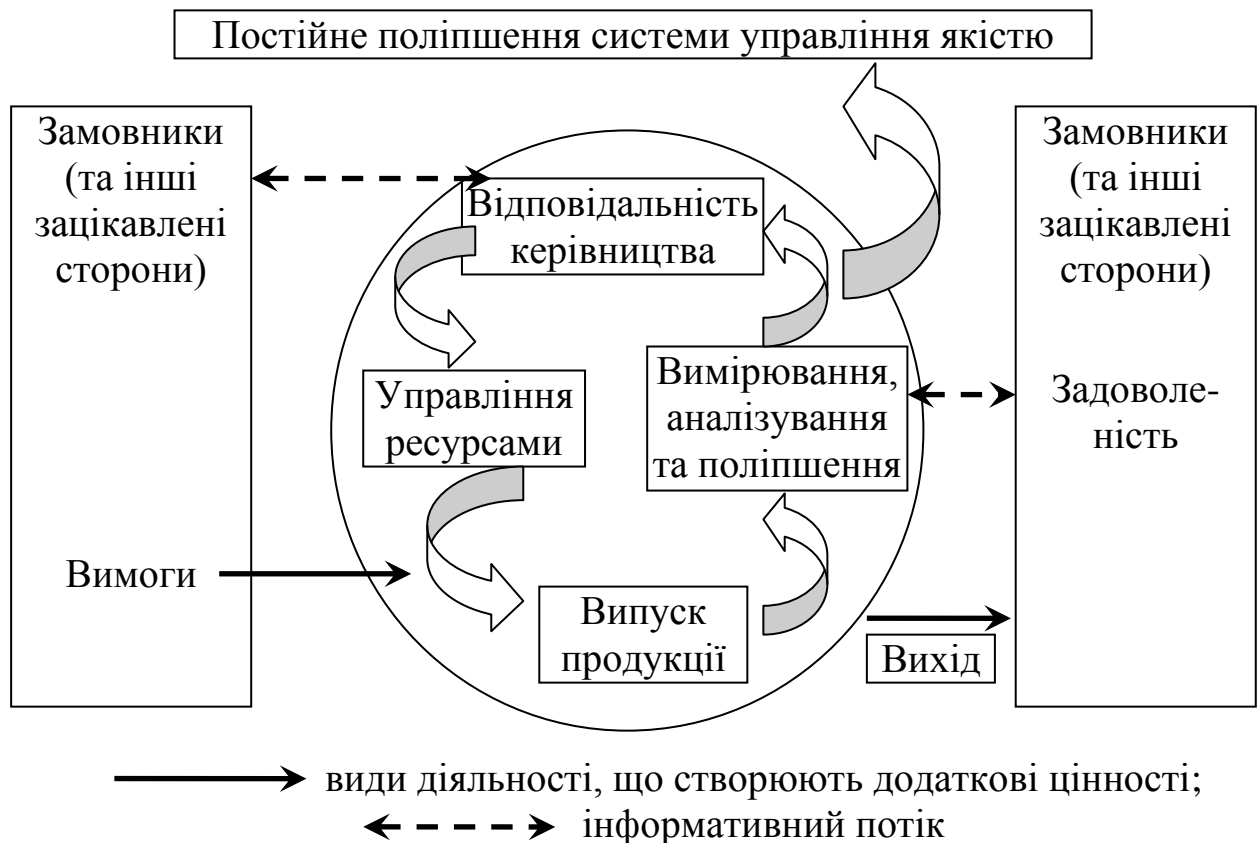


Рисунок А.2 – Модель системи управління якістю: процесний підхід

ДОДАТОК Б

ПРОЦЕС МЕТРОЛОГІЧНОГО ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВИМІРЮВАЛЬНОГО ОБЛАДНАННЯ

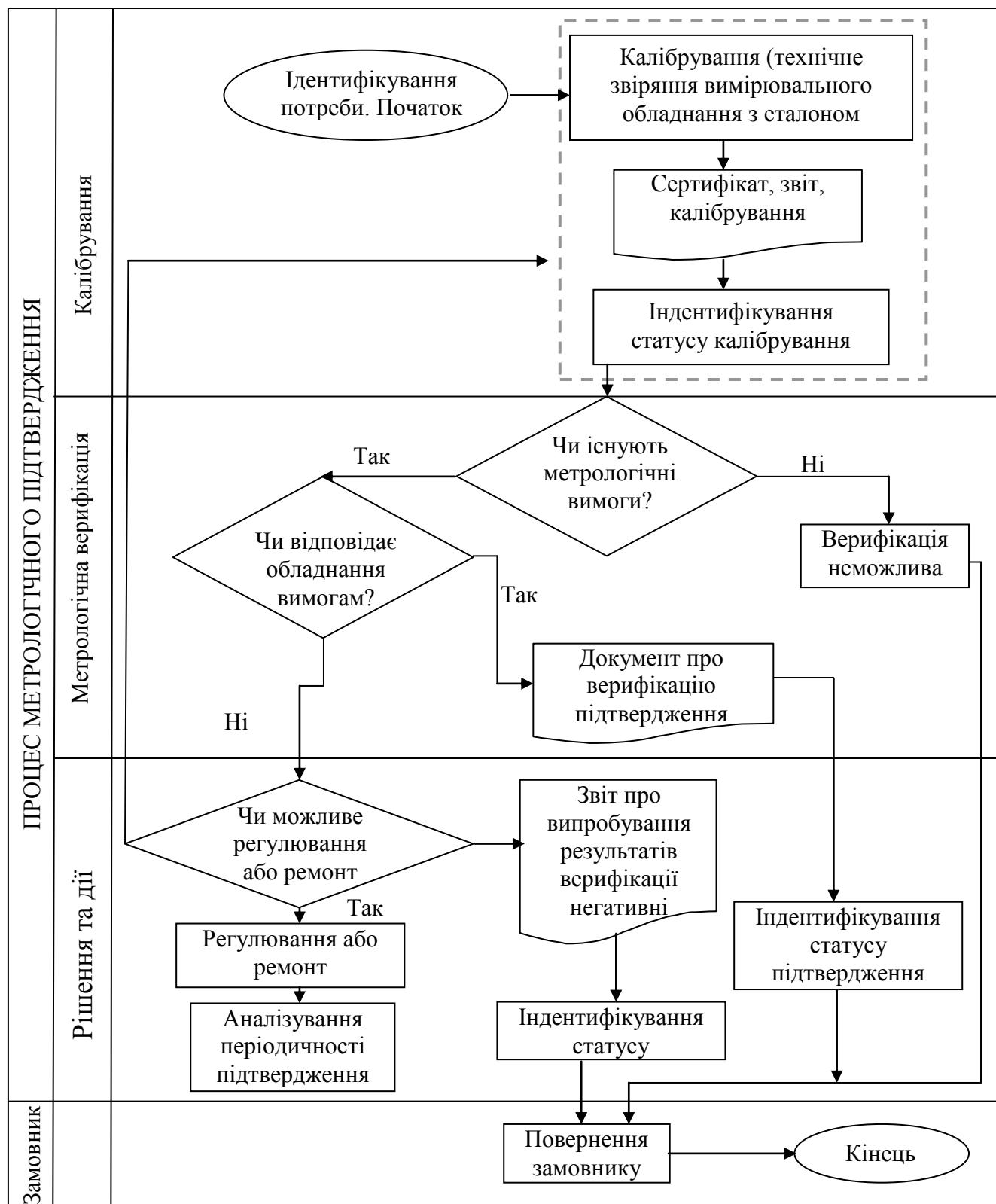


Рисунок Б.1 – Схема процесу метрологічного підтвердження вимірювального обладнання

ДОДАТОК В

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАЦІЄЮ



Зміст документа:

А: описує систему управління якістю згідно з проголошеною політикою та цілями у сфері якості.

В: описує взаємопов'язані процеси та діяльність, що необхідні для впровадження системи управління якістю.

С: складається з деталізованих робочих документів.

Примітки: кількість рівнів може змінюватися залежно від потреб організації; форми можуть бути застосованими на всіх ієрархічних рівнях.

Рисунок В.1 – Типова ієрархія документації системи управління якістю



Рисунок В.2 – Модель системи управління документацією

ДОДАТОК Г ПОСЛІДОВНІСТЬ ДІЙ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ

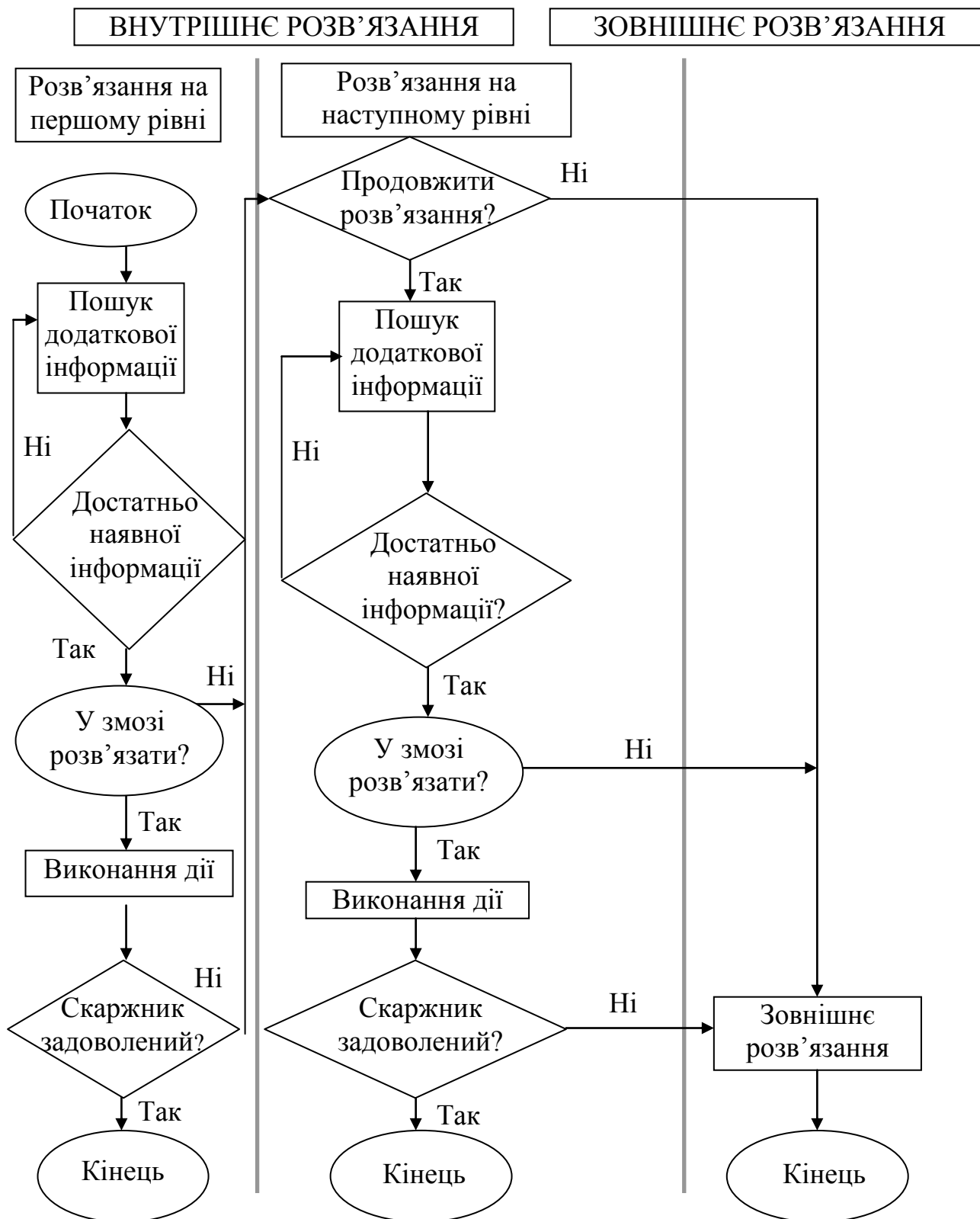


Рисунок Г.1 – Схема послідовності дій розглядання скарг

ДОДАТОК Д УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ (ПРИКЛАД)

Управління якістю продукції. «Петля якості» (на прикладі деревообробного комбінату)

Розглянемо «петлю якості» комбінату, який вирішує випустити у виробництво нову модель книжкової шафи. Відділ маркетингу комбінату вивчає ринок меблів у конкретному регіоні, орієнтуючись на конкретну групу споживачів (залежно від рівня доходів, віку й інших факторів) і з'ясовує, які вимоги до даного виду меблів пред'являє споживач.

Ці вимоги відділ маркетингу передає у відділ проектування й розробки продукції, який створює проект книжкової шафи, закладаючи їх у технологію й кінцеву продукцію. На підставі проекту розробляється технологія виготовлення шафи, виготовляється дослідний зразок, оцінюється його якість і при позитивному результаті приступають до підготовки масового виробництва. Підприємство знаходить надійних посередників, що надають якісну сировину, фурнітуру, фарби, лаки та інші необхідні матеріали. У процесі виробництва здійснюється контроль над виконанням технологічних операцій. Перевірка якості виготовленої книжкової шафи проводиться за допомогою повірника вимірювального обладнання, за стандартними методиками, навченим персоналом. Виготовлена шафа ретельно упаковується, комплектується кріпильними виробами, супроводжується відповідними інструкціями зі складання й експлуатації. Його зберігання й транспортування здійснюється відповідно до установлених вимог. Після реалізації продукції відділ маркетингу здійснює збір інформації про оцінку книжкової шафи споживачами й повідомляє результати проектувальникам і виготовлювачам для здійснення коригувальних заходів, що спрямовані на підвищення якості даної моделі меблів.

Елементи петлі якості:

1. Маркетинг.
2. Проектування й розробка технічних вимог.
3. Матеріально-технічне постачання.
4. Підготовка й розробка виробничих процесів.
5. Виробництво.
6. Контроль і проведення випробувань.
7. Упакування й зберігання.
8. Реалізація й розподіл.
9. Монтаж і експлуатація.
10. Технічне обслуговування.
11. Утилізація після використання.

ДОДАТОК Е ПОЛІТИКА ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ (ПРИКЛАДИ)

Політика якості лабораторії

Наша діяльність, тобто роботи з випробувань, досліджень і аналізу, будуть мати дійсну якість тоді, коли ми будемо виконувати наші послуги за вимогами, що погоджені з нашими партнерами, при одержанні ними максимальної вигоди.

Метою, під час проведення випробувань, аналізу, а також дослідницьких і проектних робіт є:

1. Правильне визначення характеристик випробовуваних зразків з необхідною точністю при відповідних витратах, а також прагнення до того, щоб результати наших досліджень відповідали проблемі або постановці запитання клієнтом і мали б для нього користь.

2. Надання в термін протоколу або висновку з об'єктивною, ясною й наочною інформацією, що корисна для клієнта.

3. Надання інформації, яка відбиває дійсне положення справи й, відповідно, дозволяє вжити правильних заходів (наприклад, для захисту навколишнього середовища, захисту людини) і застосувати цю інформацію для запобігання небезпечних наслідків або поліпшення випробовуваної продукції.

4. Розробка повної документації процесів і їх архівування протягом запропонованого або договірною терміну.

Шляхи реалізації політики в галузі якості

Дотримання якості та сприяння якості наших робіт є обов'язком кожного керівника нашої фірми й обов'язком до виконання при самостійній діяльності всіх співробітників підприємства.

Для забезпечення якості ми застосовуємо й підтримуємо систему забезпечення якості у відповідності до вимог стандарту ЕН 45001.

За допомогою системи забезпечення якості ми прагнемо до того, щоб:

– урахувати відповідним чином потреби й інтереси наших замовників;

– описувати в достатньому ступені процедури вимірів, правильно й повністю реєструвати результати вимірів і відображати їх у протоколі випробувань;

– визначати й усувати слабкі місця в нашій системі забезпечення якості для того, щоб не повторювати більше помилок;

– усі процеси, тобто випробування, дослідження або аналітичні роботи, які лежать в основі наших протоколів про випробування, повинні

бути прослідковані;

– усі відповідні документи й об'єкти випробувань повинні надійно управлятися й архівуватися належним чином;

– кожний з вищезгаданих процесів повинен піддаватися внутрішньому аудиту особами, що компетентні в даній галузі.

Політика якості на ТОВ «Веснянка»

ТОВ «Веснянка» спеціалізується на виготовленні та монтажі вікон та дверей із ПВХ, вікон, дверей вітрин та вітражів із алюмінієвих сплавів із сертифікованих матеріалів та комплектуючих, та їх монтаж, згідно з розробленою технологією.

Головним завданням підприємства є якісне виконання монтажних робіт та виготовлення продукції. Політика підприємства у сфері якості направлена на те, щоб його продукція:

– задовольняла всім вимогам та запитам замовника;

– відповідала чітко встановленим вимогам нормативної документації;

– відповідала вимогам робочої документації;

– відповідала чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;

– пропонувалась замовнику за конкурентоспроможними цінами.

Для реалізації завдань підприємство проводить політику, яка дозволяє підготувати й здійснювати ефективну програму забезпечення якості, що забезпечується тим, що:

– підприємство проводить постійний контроль та моніторинг якості надання послуг та продукції відповідними службами;

– запроваджує систему управління якістю ISO 9001;

– підприємство вживає необхідні заходи щодо забезпечення розуміння, відповідності та проведення політики в сфері якості всім найманим персоналом;

– проводиться дослідження ринкового попиту й вимог споживачів (замовників) продукції до її технічного рівня та якості;

– підприємство контролює якість матеріалів постачальників;

– використовуються технологічні процеси, які передбачають управління якістю протягом усього виробничого циклу;

– проводиться контроль та випробування, включаючи приймальний контроль конструктивних частин і прихованих робіт згідно з діючою нормативно-технічною документацією;

– дані про якість постійно реєструються й зберігаються протягом установленого часу для аналізу й проведення коригуючих заходів;

– здійснюється взаємодія зі споживачами в період експлуатації продукції для відповідних дій по поліпшенню якості продукції та аналізу

розвитку вимог до якості;

– забезпечується відповідність кваліфікації персоналу всіх рівнів і стимулювання їх до якісної праці.

Забезпечення якості продукції є метою й обов'язком усіх працівників підприємства.

Політика якості на поліграфкомбінаті «Україна»

З березня 2004 року на поліграфкомбінаті «Україна» діє система управління якістю згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001, яка є важливою частиною загальної системи управління підприємством.

У лютому 2010 року на підприємстві було проведено другий ресертифікаційний аудит та підтверджено відповідність системи управління якістю вимогам міжнародного стандарту ISO9001 версії 2008 р.

Мета системи управління якістю – підвищення задоволеності вимог та очікувань замовників. На нашому підприємстві система управління якістю являє собою сукупність організаційної структури, документованих методик, процесів та ресурсів, що необхідні для здійснення загального управління якістю від планування випуску до виготовлення продукції.

Тема якості на комбінаті пріоритетна. Вищим керівництвом підприємства сформульовано Політику у галузі якості.

Політика у галузі якості – «Кодекс законів», який визначає напрямок діяльності поліграфкомбінату «Україна». Політика у галузі якості була сформована після визначення стратегічних Цілей у галузі якості. Стратегічними цілями поліграфкомбінату «Україна» у галузі якості є:

– забезпечення відповідності продукції, що виготовляється, вимогам замовника, діючим стандартам, нормативним документам;

– впровадження новітніх технологій захисту бланків цінних паперів і документів суворого обліку та звітності, а також новітнього обладнання для їх виготовлення;

– підвищення професіоналізму робітників та їх усвідомлення відповідальності за якість продукції, що виготовляється;

– покращення умов праці персоналу;

– забезпечення стабільного фінансового стану підприємства.

Керівництво поліграфкомбінату «Україна» бере на себе відповідальність за:

– періодичний перегляд та актуалізацію Політики та Цілей у галузі якості відповідно до вимог ринку та існуючої конкуренції;

– створення необхідних умов для реалізації Політики у галузі якості;

– забезпечення фінансовими, кадровими, матеріальними та технічними ресурсами.

Задоволеність потреб замовників

Задоволеність вимог замовників – найважливіший показник діяльності підприємства.

Із замовниками налагоджено двосторонній зв'язок для сприяння швидкому вирішенню проблем та уникнення затримок і суперечок, що призводять до зайвих витрат. Для цього використовуються різноманітні методи отримання та використання інформації:

- регулярні опитування замовників (опитувальні листи);
- прямий зв'язок із замовником (телефон, пошта);
- засоби масової інформації;
- дані про потреби ринку.

На підприємстві розроблена й діє процедура розгляду претензій замовника, прийняття рішень та надання вичерпної інформації замовнику.

Партнерські відносини з постачальниками

Для підтримки стабільних ділових відносин керівництво поліграфкомбінату «Україна» прагне до співробітництва з постійними партнерами, що підтвердили якість своїх послуг і продукції.

Кожен постачальник повинен підтвердити свої можливості задовольняти встановлені вимоги до продукції, що постачається. Системою управління якістю передбачається вибір постачальника на тендерних умовах і аналіз даних про його попередню діяльність та оцінку постачальника за встановленими критеріями.

Забезпечення ресурсами для ефективної діяльності поліграфкомбінату «Україна»

Керівництво поліграфкомбінату «Україна» здійснює планування й забезпечення необхідними ресурсами процесів системи управління якістю.

Важливе місце займає забезпечення виробництва людськими ресурсами, що базується на системі підбору й підготовки персоналу. Системою управління якістю передбачається попереднє визначення відповідності персоналу вимогам до освіти, професійної підготовленості, навичок та досвіду.

Моніторинг, вимірювання й контроль – гарантія відповідності продукції вимогам замовника

На поліграфкомбінаті розроблена й підтримується система контролю та вимірювання параметрів якості продукції.

Поліграфічна продукція, що виготовляється, перевіряється на відповідність вимогам замовника та діючих нормативних документів.

Виготовлення продукції здійснюється згідно із затвердженими

технологічними та робочими інструкціями на спеціальному технологічному обладнанні, що гарантує відповідність параметрів продукції встановленим вимогам.

Продукція підлягає перевірці щодо якості.

Контроль якості включає такі види контролю:

- вхідний контроль матеріалів – перевірка у встановленому порядку параметрів якості закуплених матеріалів;
- контроль продукції у процесі виготовлення – періодичний контроль напівфабрикатів у зазначених точках вимірювань;
- вихідний контроль якості готової продукції – перевірка готової продукції на відповідність параметрів якості вимогам, що встановлені нормативними документами та замовником.

Результати контролю фіксуються у встановленому порядку, що дозволяє ідентифікувати невідповідну продукцію на будь-якому етапі виробничого циклу.

Продукція, що не відповідає встановленим вимогам, підлягає управлінню у встановленому порядку.

*Постійне поліпшування – провідна концепція діяльності
поліграфкомбінату «Україна»*

На поліграфкомбінаті «Україна» проводяться внутрішні аудити у заплановані проміжки часу для встановлення:

- відповідності системи управління якістю визначеним заходам, вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 та вимогам до системи управління якістю, що встановлені організацією;
- результативності запровадження та підтримки системи управління якістю.

Внутрішній аудит є важливим інструментом для незалежної оцінки будь-якого процесу. Проведення внутрішніх аудитів дає керівництву можливість отримати об'єктивні докази результативності функціонування системи управління якістю.

Керівництво поліграфкомбінату «Україна» у своїй діяльності приділяє значну увагу заходам, що спрямовані на постійне поліпшування результативності системи управління якістю, застосовуючи Політику та визначаючи Цілі у галузі якості, використовуючи результати аудитів, аналізування даних, виконуючи коригувальні та запобіжні дії, а також критичне аналізування з боку керівництва.

Впровадження системи управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 – перший крок на шляху впровадження міжнародних стандартів, що базуються на принципах і концепції всезагального управління якістю (TQM).

Політика якості на ВАТ «Завод сантехнічних заготовок»

Політикою ВАТ «Завод сантехнічних заготовок» є прагнення зберегти лідерство у виробництві, продажу та наданні послуг з монтажу сантехнічних заготовок за рахунок пріоритетної орієнтації на якість продукції та послуг, освоєння нових технологій, гнучкої цінової політики та високої культури обслуговування з урахуванням конкретних вимог та очікувань споживачів.

Високий технічний рівень і якість продукції, постійне їх покращення ми розглядаємо як головну умову довготривалої присутності на ринку, зміцнення економічного положення й подальшого розвитку нашого підприємства.

Соціальна політика направлена на збереження кадрового складу підприємства, розвиток дружніх взаємовідносин у колективі, розуміння спільності цілей, на постійний особистий розвиток і вдосконалення співробітників.

Основні цілі підприємства в сфері якості:

- постійно підтримувати та зміцнювати репутацію ВАТ «Завод сантехнічних заготовок», як надійного постачальника продукції та послуг тільки найвищої якості й надійності;

- впровадити у виробництво технології, що поліпшують якість продукції;

- постійно розширювати та поновлювати парк технологічного обладнання для випуску продукції на сучасному досконалому обладнанні.

- провести аналіз завантаження виробничого обладнання для визначення фактичного рівня простоїв;

- постійно розвивати партнерські стосунки з Постачальниками й Замовниками;

- управляти на належному рівні соціальними та фізичними факторами виробничого середовища для створення відповідних умов по виробництву якісної продукції;

- розширяти на 4 % у рік номенклатуру продукції;

- провести аналіз для визначення фактичного рівня дефектності продукції за рекламаціями Замовників протягом кожного року;

- просувати продукцію ВАТ «Завод сантехнічних заготовок» у Росію, Білорусь, Молдову, країни Балтії та Болгарію.

Для реалізації поставлених цілей на ВАТ «Завод сантехнічних заготовок» упроваджена система управління якістю у відповідності з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001-2009.

Для забезпечення виконання Політики в сфері якості ВАТ «Завод сантехнічних заготовок» має всі необхідні технічні та людські ресурси, а керівництво підприємства зобов'язується:

- питання якості вважати пріоритетними;
- займатися постійним удосконаленням системи управління якістю у відповідності до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001-2009;
- протягом кожного року підготувати не менше 25-ти фахівців з системи управління якістю;
- проводити маркетингові дослідження ринкового попиту, з подальшим аналізом і внесенням коректив у напрямки розвитку підприємства;
- постійно вдосконалювати засоби й технології виробництва, інфраструктуру виробництва, забезпечувати безпечні умови праці та задовольняти соціальні потреби працюючих;
- чітко розподіляти відповідальність по всім напрямкам діяльності поряд із розвитком співробітництва й взаємодопомоги між співробітниками;
- забезпечити участь усього персоналу підприємства – від голови правління (директора) до рядового робітника, в реалізації Політики в сфері якості;
- систематично працювати над підвищенням рівня кваліфікації та творчої активності працівників: протягом кожного року проводити навчання не менше 10 % персоналу;
- забезпечити моральну й матеріальну зацікавленість усіх співробітників у покращенні продукції, що виробляється, а також в удосконаленні послуг, що надаються.

Покращення якості процесів, що протікають на підприємстві, входить у сферу компетенції керівництва ВАТ «Завод сантехнічних заготовок», керівників підрозділів і безпосередніх виконавців, що приймають участь в їх реалізації. Кожен із них несе відповідальність у межах, що встановлені впровадженою системою управління якістю.

Гарантом реалізації прийнятої політики в сфері якості являється голова правління – директор ВАТ «Завод сантехнічних заготовок», який забезпечує розуміння й слідування політиці в сфері якості всіма працівниками підприємства, створює умови для залучення їх до процесу управління якістю й максимального розвитку їх особистих творчих здібностей.

Політика якості на ДП «Старокостянтинівський завод ЗБШ»

Розуміючи, що першочерговим питанням у досягненні довготривалих партнерських відносин із нашими клієнтами й у розвитку нових партнерських стосунків, є якість продукції й послуг, підприємство ДП «Старокостянтинівський завод ЗБШ» забезпечує функціонування й поліпшує систему управління якістю, яка є запорукою нашого успіху. Основним показником реалізації нашої політики є ступінь задоволення

купівельного попиту споживачів України на якісну продукцію: залізобетонні вироби для потреб залізниць України, будівельних підприємств та індивідуальних забудовників. Ми готові реалізувати політику за рахунок задоволення замовника сучасною системою сервісу, доступною ціною, широкою й стійкою системою розповсюдження, швидкою реакцією на зміну споживчого попиту. Результатом виконання наведених принципів повинна стати стратегія підприємства, яка забезпечить постійний ріст, розвиток і вдосконалення виробництва.

Наші принципи:

- досягнення оптимального співвідношення ціни якості продукції та послуг для клієнтів порівняно з конкурентами;
- проведення постійного дослідження побажань покупців із метою впровадження нових видів продукції та послуг;
- відповідність продукції й послуг міжнародним і національним стандартам;
- постійне зниження кількості скарг і рекламаций від наших клієнтів;
- розширення освоєних і завоювання нових ринків збуту продукції;
- впровадження новітніх технологій із метою підвищення продуктивності праці, якості продукції й зниження собівартості виробів;
- підвищення соціальних умов працівників через покращення якості продукції;
- формування та впровадження принципів роботи, що відповідають світовим стандартам;
- постійне поліпшення системи управління якістю підприємства;
- залучення працівників із метою повного використання їх здібностей на користь підприємства.

Політика підприємства направлена на створення, підтримку та вдосконалення системи управління якістю, в якій підготовлений персонал зможе повністю реалізувати свої можливості.

Підприємство постійно проводить роботи з сертифікації своєї продукції в системі УкрСЕПРО й має сертифікати відповідності на вироби, дбає про вдосконалення та модернізацію виробництва.

Успіхи підприємства знайшли визнання на різних рівнях, а саме: «Старокостянтинівський завод ЗБШ» став лауреатом Міжнародного конкурсу «Золоті торгові марки» 2003 року, переможцем Всеукраїнського конкурсу «Кращий роботодавець 2003 року» серед промислових підприємств та Міжнародного конкурсу «Золотий меркурій» 2004 року, лауреатом Всеукраїнського конкурсу «100 кращих виробів» у номінації «Вироби промислово-технічного призначення» 2004 року.

Система управління якістю підприємства відповідає вимогам національного стандарту ДСТУ ISO 9001-2001.

Система управління якістю поширюється на всі підрозділи підприємства й усі види діяльності.

Директор підприємства бере на себе обов'язки по забезпеченню ефективного функціонування системи управління якістю відповідності вимогами стандарту ДСТУ ISO 9001-2001.

Політика якості на ПрАТ «НВК «Діапроф-Мед»

ПрАТ «НВК «Діапроф-Мед» є найбільшим в Україні виробником імуноферментних тест-систем для діагностики різноманітних інфекційних захворювань людини й тварин.

При визначенні політики в області якості підприємства ми виходимо з того, що наша продукція використовується для діагностики найбільш поширених у всьому світі інфекційних захворювань, таких як ВІЛ/СНІД, гепатити В і С, сифіліс, TORCH-інфекції та ін.

Якісна діагностика є одним із найважливіших заслонів на шляху розповсюдження цих інфекцій.

Наше підприємство більш ніж 20 років постійно працює у напрямку підвищення якості своєї продукції. Ми досягли в цьому значних результатів.

Основу нашого колективу складають висококваліфіковані фахівці в галузі біотехнології, хімії, техніки, маркетингу та управління.

Метою нашого підприємства є:

– гарантувати безпеку, стабільно високу якість нашої продукції відповідно до очікувань споживачів, що встановлені і законодавчих вимог;

– зберегти та посилити лідерство на опанованих ринках збуту, досягти стійкого позитивного іміджу на нових ринках за рахунок розширення асортименту, високої якості продукції, що постачається, розуміння вимог споживачів.

Задачі підприємства, що спрямовані на досягнення мети:

– забезпечити споживачів якісною продукцією у повній відповідності з їх потребами й очікуваннями, а також установленими та законодавчими вимогами;

– розширити асортимент імуноферментних тест-систем з урахуванням динаміки вимог споживачів на 4–5 одиниць;

– установити нові зв'язки та організувати співробітництво з науково-дослідними інститутами та центрами;

– збільшити обсяг продажу та прибутку за рахунок розширення ринку збуту, підвищення якості та конкурентоспроможності продукції;

– розвивати експортний потенціал підприємства;

– забезпечити розроблення та виконання комплексних заходів, що

спрямовані на подальше підвищення чутливості та специфічності тест-систем, що призначені для діагностики ВІЛ-інфекції, гепатитів, сифілісу;

– провести СЕ-сертифікацію імуноферментної тест-системи DIA-HIV-Ag/Ab (версія 8);

– зменшити витрати виробництва та інших процесів унаслідок браку та невідповідностей шляхом більш ефективного менеджменту.

Покращити якість сировини, матеріалів і послуг за рахунок більш ретельного вибору постачальників та їх оцінки, вдосконалення методів вхідного контролю.

На підприємстві розроблено, документально оформлено та впроваджено систему менеджменту якості.

Голова Правління та Дирекція компанії несуть відповідальність за реалізацію прийнятої політики в області якості, ефективне функціонування підприємства, відповідність вимогам системи менеджменту якості та підтримку її результативності.

Керівництво підприємства зобов'язується віднайти всі необхідні ресурси для реалізації прийнятої політики в області якості, розвитку ініціативи співробітників, стимулювання їх особистої зацікавленості й відповідальності за результати роботи, якість продукції й процесів на всіх рівнях організації.

З іншого боку, кожен працівник підприємства повинен усвідомлювати, що сумлінне виконання своїх обов'язків – запорука нашого спільного успіху та добробуту кожного.

ЕЛЕКТРОННЕ НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

Шилін Ігор Володимирович

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» (ДЛЯ СТУДЕНТІВ
НАПРЯМУ ПІДГОТОВКИ 6.030601 «МЕНЕДЖМЕНТ»
(ДЕННОЇ ТА ЗАОЧНОЇ ФОРМ НАВЧАННЯ))**

Підписано до випуску 20.02.2014 р. Гарнітура Times New.
Умов. друк. арк. 3,12. Зам. № 48.

Державний вищий навчальний заклад
«Донецький національний технічний університет»
Автомобільно-дорожній інститут
84646, м. Горлівка, вул. Кірова, 51
E-mail: druknf@rambler.ru

Редакційно-видавничий відділ

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготовників і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 2982 від 21.09.2007 р.