

ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Кафедра менеджменту та міжнародного бізнесу

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до самостійної роботи з дисципліни
ОК 11. - «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»
для здобувачів вищої освіти за спеціальністю
073 «Менеджмент» (менеджмент організацій і адміністрування)

ЛЬВІВ-2022

Сорочак О.З. Методичні рекомендації до самостійної роботи з дисципліни «Управління якістю» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент (менеджмент організацій і адміністрування)». Львів : ЛІМ, 2022. 18 с.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту та міжнародного бізнесу
Протокол №1 від 11 серпня 2022р.

Схвалено Вченою радою Львівського інституту менеджменту
Протокол № 1 від 12 серпня 2022р.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота студентів є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчатися, сприяє активізації засвоєння студентом знань. Це основний засіб опанування навчального матеріалу в позааудиторний час.

Мета самостійної роботи студентів – сприяти засвоєнню у повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Мета вивчення дисципліни – формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю для різних видів товарів (продукції, послуг), вивчення нормативно-законодавчих, організаційних та економічних питань з управління якістю товарів (послуг).

Основними завданнями курсу є:

- вивчення термінології з управління якістю;
- оволодіння проблемою якості на сучасному етапі та її вплив на розвиток економіки країни;
- вивчення вітчизняного та міжнародного досвіду управління якістю товарів для подальшого його розвитку;
- створення та впровадження систем якості товарів;
- використання методологічних основ управління: загальні підходи, принципи та методи роботи щодо якості товарів;
- правила розробки систем управління якістю товарів: механізм управління, принципи та функції систем, система якості товарів у стандартах ISO серії 9000, тотальне управління якістю;
- опанування економічних проблем якості.

Під час вивчення курсу студенти отримують знання, що відповідають сучасному рівню у галузі управління якістю, знайомляться з основними досягненнями в теорії та практиці управління якістю в різних країнах, необхідністю використання досягнень у галузі управління якістю, його організаційними системами, необхідністю переходу до управління виробництвом продукції «через якість» з використанням міжнародних стандартів ISO серії 9000, що прийняті в Україні як національні.

Міжпредметні зв'язки: викладається після загальноосвітньої та правової підготовки.

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

РОЗРАХУНОК ГОДИН, ЩО ВІДВЕДЕНО НА САМОСТІЙНУ РОБОТУ

№ з/п	Найменування робіт	Кількість годин	
		ДФН	ЗФН
1.	Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	3
2.	Тема 2. Основні проблеми управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	3
3.	Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
4.	Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
5.	Тема 5. Базова концепція загального управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
6.	Тема 6. Системи управління якістю. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Підготовка до виконання модульних (контрольних) завдань.	3	4
7.	Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
8.	Тема 8. Статистичні методи контролю якості. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Розв'язання задач.	4	4
9.	Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять.	3	4
10.	Тема 10. Облік витрат на якість в умовах TQM. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Розв'язання задач.	3	4
11.	Тема 11. Аудит якості та премії якості. Огляд літературних джерел за темою. Підготовка до поточних аудиторних занять. Підготовка до виконання модульних (контрольних) завдань.	3	4
	Разом	34	42

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Сучасний світовий ринок характеризується загостренням конкуренції та підвищенням вимог до якості продукції та послуг. В умовах сьогодення досягти стійкого успіху можуть лише ті підприємства, які опановують найкращий досвід управління якістю. Тому, неабияке значення набуває проблема підготовки спеціалістів з якості, що пов'язуватиме всі ступені навчання в єдиний безперервний процес.

Метою такої системи може бути створення програми безперервної освіти в галузі якості, задоволення і формування соціальної потреби

суспільства і кожної окремої людини в якісній праці, якісних продуктах, послугах і перебування в середовищі, або забезпечення якості життя загалом.

Методичні рекомендації призначені для надання студентам допомоги під час самостійного засвоєння матеріалу однієї з тем курсу; у разі пропущення студентом заняття, чи теми, визначеної викладачем для самостійного вивчення.

Прослухавши лекції, на яких розглядаються базові та проблемні положення, студенти мають ознайомитися з питаннями до кожної теми відповідно до програми курсу, науково-методичної літератури та основної і допоміжної літератури, законодавчих актів, чинних стандартів та гармонізованих з міжнародними стандартами ІСО серії 9000, періодичними виданнями, в яких висвітлюються питання науки і практики управління якістю товарів. Це має особливе значення, оскільки в лекціях висвітлюються лише основні теоретичні положення, найбільш актуальні проблеми, тоді як значна частка другорядних, менш складних проблем залишається для самостійного опрацювання.

Самостійна робота студентів з курсу «Управління якістю» включає такі форми:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- поглиблене вивчення окремих тем і питань курсу на підставі навчальної та рекомендованої літератури, законодавчих актів, нормативних документів;
- підготовка рефератів;
- підготовка індивідуальних творчих завдань;
- консультації з викладачем;
- підготовка до іспиту.

Тематичним планом передбачено вивчення на аудиторних заняттях практично всіх тем курсу.

Контроль знань самостійної роботи студентів включає такі напрями:

під час аудиторних (семінарських та практичних) занять:

- контрольні роботи;
- вирішення ситуаційних завдань;
- усне опитування;
- комп'ютерне тестування;

завдяки самостійним заняттям:

- захист рефератів;
- тестування з теми, що вивчалася самостійно;
- захист індивідуальних завдань.

За кожною з тем курсу «Управління якістю» студент повинен виконати наступні завдання.

ТЕОРЕТИЧНИЙ МАТЕРІАЛ

Тема 1. Стандартизація термінології в галузі управління якістю Теми рефератів

1. Управління якістю як метод та вид діяльності оперативного характеру.
2. Якість як сукупність характеристик.
3. Фактори, що впливають на якість.
4. Роль людського фактору у розв'язанні проблеми якості.

Питання і завдання для обговорення

1. Чому проблема якості є фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки?
2. Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача?
3. Як у кваліметрії отримують кількісні оцінки якісних характеристик товару?
4. Назвіть складові TQM.
5. Дайте визначення термінам: «рівень якості продукції», «продукція», «властивість продукції», «брак», «суб'єкт управління», «об'єкт управління».
6. Чим відрізняються терміни: «процес», «діяльність», «робота» від термінів: «продукція» і «послуга»?

Завдання для самостійної роботи

Скласти конспект за схемою:

1. Термінологія в галузі управління якістю.
2. Якість як сукупність характеристик.
3. Якість як об'єкт управління.
4. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів та ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю.

Методичні вказівки до підготовки відповідей на питання та конспектів

Вивчити термінологію в галузі управління якістю та систем управління якістю, поняття та категорії в галузі управління якістю (рівень якості продукції, базові значення, результат діяльності чи процесів, об'єкт управління, елементи петлі якості). Визначити основні категорії в теорії управління.

Ознайомитися з управлінням якістю товарів як методом та видом діяльності оперативного характеру, що спрямована на виконання вимог до їх якості. Схарактеризувати якість як сукупність характеристик об'єкта щодо його здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби. Збудувати

понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Розглянути, що означають поняття: «підвищення якості», «проблема якості», «якість роботи», «кваліметрія».

Ознайомитися з побудовою піраміди якості. Окреслити, які існують існуючі у світі концепції управління якістю. Розглянути систему якості, як сукупність організаційної структури, методів, процесів, що необхідні для здійснення управління якістю.

Література: 1,5,13,15

Тема 2. Основні проблеми управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Які сторони суспільства охоплює проблема якості? Схарактеризуйте їх.
2. Приведіть класифікацію факторів, що впливають на якість.
3. Назвіть основні інструменти забезпечення якості.
4. Назвіть ключові принципи системного управління якістю.
5. Що ви знаєте про національні премії з якості?
6. Які школи управління якістю вважаються провідними в усьому світі?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Пріоритетні напрями управління якістю в Україні.
 - 1.2. Проблема якості продукції, послуг та робіт на сучасному етапі.
 - 1.3. Значення та сутність управління якістю.
 - 1.4. Фактори, що забезпечують якість.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо сучасного стану проблеми якості у світі та в Україні за останні 3 роки.

Методичні вказівки до підготовки відповідей на питання

Ознайомитися з метою та структурою курсу «Управління якістю», визначити взаємозв'язок з іншими курсами, встановити необхідність курсу для підготовки фахівців напряму «Економіка і підприємництво».

З'ясувати, які інструменти забезпечення якості використовують в Україні на сучасному етапі. Узагальнити стан системи стандартизації та сертифікації в Україні; основний зміст її реформування.

Окреслити проблему якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Визначити взаємозв'язок якості товарів з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни.

Пов'язати якість з розвитком науково-технічного та соціального прогресу. Схарактеризувати підвищення якості із соціальної, технічної і

економічної точок зору. Звернути увагу на економічні, управлінські, технічні аспекти підвищення якості. Визначити роль стандартизації та метрології у забезпеченні та підвищенні якості товарів, послуг, робіт.

Визначити фактори, що впливають на якість (об'єктивні та суб'єктивні, що безпосередньо впливають на якість та ті, що стимулюють якість). Проаналізувати, як вдосконалення якості впливає на зовнішньоекономічні зв'язки.

Література: 1,6,8,9

Тема 3. Міжнародний досвід управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Які характерні особливості американського досвіду в галузі управління якістю?
2. Що повчального є у досвіді управління якістю товарів, накопиченому в США, Японії?
3. У чому полягають відмінні особливості японського підходу до управління якістю товарів?
4. Назвіть відмінності європейського підходу до розв'язання проблем якості товарів.
5. Схарактеризуйте «сім інструментів» якості.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Послідовність розвитку управління якістю товарів.
 - 1.2. Послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю у світі.
 - 1.3. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо міжнародного досвіду управління якістю продукції та його вдосконалення.
3. Індивідуальне завдання – написати реферат за визначеною викладачем темою:
 - 3.1. Досвід управління якістю у США.
 - 3.2. Досвід управління якістю в Японії.
 - 3.3. Європейський досвід управління якістю.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Простежити послідовність розвитку методів та підходів до управління якістю товарів у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (ЦС); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Схарактеризувати кожний етап

управління якістю товарів, послуг, робіт та їх удосконалення.

Встановити принципи нормування технічних вимог до якості продукції та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Визначити взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості продукції: стандартизація, метрологія, сертифікація.

Порівняти і проаналізувати досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західної Європи, країнах Азії та Африки. Дати порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу, країн СНД та України.

Література: 1,4,9,18

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Дати визначення термінів: «контроль», «технічний контроль» та «контроль якості».
2. Які існують види контролю якості?
3. Які існують види оцінки якості продукції?
4. Назвіть відомі вітчизняні системи управління якістю.
5. В якій послідовності здійснюється оцінка рівня якості продукції?
6. Як оцінюється технічний рівень товарів?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Історія розвитку вітчизняного управління якістю.
 - 1.2. Розробка методів оцінки якості.
 - 1.3. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо вітчизняного досвіду управління якістю та його вдосконалення.
3. Контрольна робота – підготуватися до письмової відповіді на питання, визначені викладачем:
 - 3.1. Різні підходи до контролю виробництва, що історично сформувалися.
 - 3.2. Розробка системного підходу до управління якістю на окремих вітчизняних підприємствах.
 - 3.3. Вітчизняний досвід комплексного управління якістю.
 - 3.4. Етапи оцінки технічного рівня продукції.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися із зародженням елементів управління якістю товарів на основі розвитку та впровадження стандартизації.

Простежити послідовність розвитку управління якістю товарів у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю товарів. Ознайомитись із видами оцінки якості; з розробкою методів оцінки якості; з упровадженням системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Визначити фактори, що впливають на якість.

З'ясувати поняття та сутність контролю якості товарів. Ознайомитися з поняттям «технічний контроль якості товарів». Вивчити класифікацію та характеристику видів технічного контролю.

Визначити сутність розвитку систем управління якістю: системи бездефектного виготовлення продукції (БВП); системи «Якість, надійність, ресурс з першого виробу» (КАНАРСПИ); системи бездефектної праці (СБП); системи наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексної системи управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексної системи управління якістю продукції і ефективного використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексної системи підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Встановити досягнення та недоліки цих систем якості.

Література: 1,5,13,15

Тема 5. Базова концепція загального управління якістю

Питання і завдання для обговорення

1. Філософія Демінга.
2. Що повчального є у досвіді управління якістю, накопиченому в США, Японії, Західній Європі, Китаї?
3. З чим пов'язане вирівнювання рівнів якості продукції, що випускається у цих регіонах?
4. Що таке загальне управління якістю?
5. Дайте пояснення термінам та визначенням, що стосуються цього поняття.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Загальна характеристика та основні елементи TQM.
 - 1.2. Промислова логіка загального управління якістю.
 - 1.3. Управління людськими ресурсами в умовах TQM.
 - 1.4. Взаємозв'язок TQM із системами якості.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо промислової логіки TQM.
3. Індивідуальне завдання – схематично відобразити відповіді на такі запитання:
 - 3.1. Яка послідовність етапів впровадження принципів і підходів TQM?

- 3.2. Історія розвитку TQM у різних країнах.
- 3.3. Проблеми загального управління якістю.
- 3.4. Національні премії з якості та критерії їх присудження.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися з історією розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великій Британії, Німеччині та ін. Встановити основні складові та принципи TQM. Визначити взаємозв'язок систем якості згідно з ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Схарактеризувати методи та засоби, що необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Встановити шляхи вдосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Звернути увагу на взаємозв'язок загального управління якістю TQM із системами управління якістю.

Схарактеризувати принципи оцінки систем якості фірм, підприємств, організацій. Визначити роль критеріїв оцінки роботи підприємства (результатів, процесів, систем якості) з точки зору процесу оцінки товарів.

Ознайомитися з національними преміями з якості та їх критеріями: премією Демінга в Японії, національною премією з якості США ім. Малькольна Болдріджа, Європейською премією з якості, премією уряду Російської федерації в галузі якості, премією в галузі якості в Україні. Схарактеризувати застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Ознайомитися з технологією самооцінки.

Вивчити досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: в промисловості, державних структурах, обігу, бізнесі, сфері обслуговування.

Встановити шляхи реалізації методів тотального управління якістю в Україні.

Література: 1,9,10,16

Тема 7. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Питання і завдання для обговорення

1. З яких розділів складається стандарт ISO 9001:2000?
2. Спробуйте проаналізувати вимоги міжнародного стандарту ISO 9001:2000.
3. Як ви розумієте вираз «підхід з позицій процесу до менеджменту якості»?
4. Поясніть, що потрібно організації для створення системи менеджменту якості.

5. Що означає термін «документовані методики»?
6. Які вимоги викладені в розділі «Управління документацією»?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Основні принципи системи управління якістю на основі міжнародних стандартів КО серії 9000.
 - 1.2. Сутність процесного підходу.
 - 1.3. Базові принципи управління якістю, що формують основу міжнародних стандартів КО серії 9000 версії 2000.
 - 1.4. Управління документацією.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо систем управління якістю на основі міжнародних стандартів КО серії 9000.
3. Індивідуальне завдання – зобразити схематично (подібно до того, як подано матеріал в опорному конспекті) відповіді на такі запитання:
 - 3.1. Історія розвитку міжнародних стандартів КО серії 9000.
 - 3.2. Деякі проблеми підготовки підприємств і організацій до сертифікації систем якості товарів на відповідність вимогам міжнародних стандартів КО серії 9001.
 - 3.3. Вісім принципів успішного бізнесу – основа міжнародних стандартів КО серії 9000:2000.
 - 3.4. Міжнародні стандарти КО серії 9000:2000 – процвітання на основі бізнесу завдяки якості.
 - 3.5. Системний підхід до управління якістю – фундамент перспективного розвитку підприємства.
 - 3.6. Місце України у світовій та європейській якості.
 - 3.7. Міжнародні стандарти КО серії 9000 версії 2000 року: основа, структура і практика застосування.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Ознайомитися зі стандартами ISO серії 9000: ДСТУ ISO 9000-2001 ДСТУ ISO 9001-2009, ДСТУ ISO 9004-2001. Охарактеризувати особливості міжнародних стандартів ISO серії 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції (петлі якості), орієнтація на споживача. Визначити роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Ознайомитися з організаційною структурою і документацією системи якості.

З'ясувати організацію робіт з упровадження стандартів ISO серії 9000. Визначити порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 та

перевірку системи якості. Прояснити необхідність регулярних перевірок, аналізу та оцінки системи якості товарів, послуг, робіт.

Надати аналіз вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008. Ознайомитися із системою менеджменту якості. Визначити сутність відповідальності керівництва. Схарактеризувати способи вдосконалення системи управління якістю відповідно до рекомендацій ISO 9004. Окреслити шляхи реалізації моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.

З'ясувати значення самосертифікації в процесі оцінювання функціонування системи якості продукції.

Охарактеризувати роботу з гармонізації вітчизняних стандартів на системи якості з міжнародними.

Література: 5,8,9,12

Тема 8. Статистичні методи контролю якості

Питання і завдання для обговорення

1. Які існують сфери використання статистичних методів в управлінні якістю?
2. Що таке інструменти якості?
3. За яким принципом будуються основні графіки і діаграми, що використовуються для виявлення і аналізу проблем якості?
4. Поясніть метод «мозкового штурму».
5. Як ви розумієте поняття «бенчмаркінгу»?
6. Схарактеризуйте принцип побудови причинно-наслідкової діаграми.
7. Як ви розумієте необхідність використання діаграми спорідненості в системах статистичного управління?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект за схемою:
 - 1.1. Сутність статистичних методів управління якістю.
 - 1.2. Статистичний ряд. Діаграма Парето. Діаграма Ісікави. Контрольні карти Шугарта.
 - 1.3. Система статистичного управління процесом.
 - 1.4. Впровадження статистичних методів управління якістю товарів: основні етапи, способи впровадження, оцінка економічної ефективності.
2. Скласти дайджест журнальних статей щодо загального підходу (західного та східного) до оцінки якості.
3. Індивідуальне завдання – схематично зобразити (подібно до того, як

подано матеріал в опорному конспекті) відповіді на такі запитання:

- 3.1. Сім традиційних методів, пов'язаних з якістю продукції.
- 3.2. Побудова основних графіків і діаграм, що використовують для виявлення та аналізу проблем якості.

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Визначити сутність статистичних методів управління якістю. Роль та місце статистичних методів в управлінні якістю. Роль стандартизації статистичних методів управління якістю.

Охарактеризувати традиційні статистичні методи – «інструментів» якості. З'ясувати, у чому сутність: «мозкової атаки»; контрольного листка (таблиці перевірок); часового ряду (лінійний ряд); діаграми Парето; причинно-наслідкової діаграми (діаграма Ісікави); гістограми; діаграми розсіювання (розкидання); контрольних карт. Ознайомитися з видами контрольних карт: для якісних ознак та для кількісних ознак; зі статистичними методами в процесі проектування продукції; методом Тягучі. Звернути увагу на шестиступеневий процесно-орієнтовний цикл забезпечення якості та на відповідні методи.

Література: 2,8,9,17,18

Тема 9. Сертифікація систем якості підприємства

Питання і завдання для обговорення

1. З якою метою проводять сертифікацію систем якості виробництва?
2. Що є об'єктами оцінок під час сертифікації систем якості?
3. Яка загальна схема сертифікації систем якості?
4. Які мета та засоби попередньої оцінки системи якості?
5. Назвіть функції аудитора під час оцінки системи якості.
6. Який зміст програми остаточної перевірки систем якості?
7. Роль заключної наради з керівництвом підприємства при сертифікації системи якості.
8. Які висновки можуть бути зроблені про відповідність системи якості нормативній документації?
9. Що є результатом сертифікації системи якості?

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти конспект-схему з таких питань:
 - 1.1. Сертифікація систем забезпечення якості.
 - 1.2. Регіональні та міжнародні організації із сертифікації систем якості: EQNET, БЮРО ВЕРІТАС, Регістр Ллойд, Тюф-СЕРТ, Міжнародний форум з акредитації (IAF).

- 1.3. Практика сертифікації систем якості в Україні.
2. Користуючись рекомендованою літературою, ознайомитись із відмінними особливостями екознаків, які використовуються за кордоном, та заповнити таблицю.

Таблиця

Характеристика діяльності регіональних та міжнародних організацій із сертифікації систем якості

№ з/п	Назва організації	Які країни (організації) об'єднує	Напрями діяльності
1.	EQNET		
2.	Бюро ВЕРІТАС		
3.	IAF		
4.	Тюф-СЕРТ		
5.	Регістр Ллойд		

3. Скласти дайджест журнальних статей щодо застосування вимог міжнародної сертифікації й розвитку сертифікації в Україні за останні 3 роки.
4. Індивідуальне завдання – написати дайджест за визначеною викладачем темою:
- 1) стандарти ISO серії 14000, їх зміст;
 - 2) розвиток екологічної сертифікації;
 - 3) види екологічного маркування, використовувани за кордоном;
 - 4) регіональні та міжнародні організації із сертифікації систем якості:
 - EQNET;
 - БЮРО ВЕРІТАС;
 - Регістр Ллойд;
 - Тюф-СЕРТ;
 - Міжнародний форум з акредитації (IAF).

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи

Сертифікація систем якості – шлях на світовий ринок. З'ясувати сутність та зміст процесного підходу, який покладено в основу стандарту ДСТУ ISO 9000-2001. Ознайомитися із ключовими завданнями та обов'язками у сфері якості, принципами оцінювання систем якості. Вивчити три моделі забезпечення якості. Проаналізувати практику сертифікації систем якості в Україні.

Вивчити досвід сертифікації систем якості за кордоном. Ознайомитися із метою та основними принципами політики ЄС у галузі якості, змістом Європейської програми якості (EQP). Розглянути основні напрями діяльності

регіональних та міжнародних організацій із сертифікації систем якості: EQNET, Бюро ВЕРІТАС, Регістр Ллойда, Тюф-СЕРТ, Міжнародний форум з акредитації (IAF) та вітчизняних організацій УкрСЕПРО і «ПРИРОСТ».

Література: 2,8,9,17,18

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Базова

1. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посібн. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
2. Бичківський Р. Управління якістю : навч. посібник. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
3. Демчук Л., Байцар Р. Статистичні методи в управлінні якістю виробничих процесів. *Вимірвальна техніка та метрологія*. 2014. № 75. С. 131-137.
4. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта. М. : Изд-во: Альпина Паблишер, 2016. 409 с.
5. Управління якістю : навч. посібн. для студ. вищ. навч.закл. / В. Б. Захожай, Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, А. Ю. Чорний; за наук. ред. В. Б. Захожая. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. 936 с.
6. Мережко Н. В., Осієвська Н. С., Ясінська В. В. Управління якістю. Київ : КНТЕУ, 2010. 216 с.
7. Шабайкович В. А. Управління забезпеченням якості продукції : рукопис, бібліотека ЛІМ, 2010. 150 с.

Допоміжна

8. Борисевич Є. Г., Буряк В. Г., Стрельчук Є. М., Станкевич І. В. Управління якістю інфокомунікаційних послуг: навч. посібн. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 271 с.
9. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 414 с.
10. ДСТУ ISO 9001-2016. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 10.01.2016 р.
11. Завгородній Євген Євгенійович. Основи стандартизації та управління якістю : курс лекцій для студ. ден. та заоч. форм навчання спец. "Професійне навчання". Луганськ : ЛНУ ім. Т. Шевченка, 2010. 243 с.
12. Кучерук Г. Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність : монографія. Київ : ДЕТУТ, 2011. 208 с.
13. Організація стандартизації, метрології та управління якістю. Кредитно-модульна система організації навчального процесу [Текст]: метод. вказівки і завдання до практ. занять та самост. роботи для студ. напряму підготов. 6.030601 "Менеджмент" ОКР "бакалавр" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Шестопап Г. С., Мартинюк М. М., Микитин О. З.]. Львів : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. 39 с.

Інформаційні ресурси

14. Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України (АРІФРУ) або Stock market infrastructure development agency of Ukraine (SMIDA). URL : <https://smida.gov.ua>
15. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL : <http://rada.gov.ua>
16. Головне управління статистики у Запорізькій області. URL : <http://www.zp.ukrstat.gov.ua>
17. Державна Служба Статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
18. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/portal>