

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Відокремлений структурний підрозділ
«Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник начальника коледжу
з навчально-методичної роботи

 Г.В. Даниліна
« 31 » 08 2021 р.

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ПРОВЕДЕННЯ САМОСТІЙНИХ РОБІТ**

з навчальної дисципліни

«Управління якістю на транспорті»
(назва навчальної дисципліни)

галузі знань **07 «Управління та адміністрування»**
(шифр та назва галузі знань)

спеціальності **073 «Менеджмент»**
(шифр та назва спеціальності)

Кривий Ріг
2021

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної форми навчання за спеціальністю 073 «Менеджмент»
(шифр та назва спеціальності)

з навчальної дисципліни «Управління якістю на транспорті»
(назва навчальної дисципліни)

Відокремленого структурного підрозділу «Криворізький фаховий коледж Національного авіаційного університету». – Кривий Ріг, 2021. – 10 с.

Укладач: викладач, спеціаліст другої категорії Федорова Олена Сергіївна
(посада, наук. ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Методичні вказівки до виконання самостійної роботи
обговорено на засіданні кафедри/циклової комісії
транспортної інфраструктури
(назва кафедри/циклової комісії)

Протокол № 1
від « 30 » 08 2021 р.

Завідувач кафедри/

Голова циклової комісії

(підпис) Кравчук Н.В.
(П.І.Б.)

ПОГОДЖЕНО

Завідувач

навчально-методичного кабінету

(підпис) Кольчак М.М.
(П.І.Б.)

« 30 » 08 2021 р.

1. Пояснювальна записка

Серед науковців побутує думка про те, що ХХІ ст. буде століттям якості в усіх її проявах – якості продукції і послуг, якості праці, якості навколишнього середовища і, в цілому, якості життя.

Проблема забезпечення якості така ж стара, як і саме людство. В усі часи люди прагнули забезпечити високу якість, особливо в тих випадках, коли треба було гарантувати безпеку використання продукції, збереження здоров'я людини і навколишнього природного середовища. В сучасних умовах використання складної космічної техніки, атомних електростанцій, погіршення екології тема якості стала найбільш актуальною.

Є й інші чинники, що актуалізують необхідність посилення уваги до проблеми забезпечення високої якості продукції. Насиченість ринків різноманітною продукцією і послугами сприяла тому, що споживач одержав можливість вибору. Якщо раніше він бажав якості, то тепер він її вимагає. Це привело до того, що забезпечення високої якості продукції перетворилось у магістральний напрямок соціально-економічного розвитку більшості країн світу. Все це актуально і для України. Її прагнення інтегруватися у європейське і світові структури вимагає засвоєння нових правил поведінки у сфері якості. В сучасних умовах виживає та організація, яка має найновіші технології, найвищу якість продукції, найнижчі ціни і найвищі орієнтири стосовно найвимогливішого споживача. Саме споживач сьогодні визначає рівень вимог до якості продукції.

Завдання підвищення якості продукції є довготерміновим і безперервним, тому що її рівень не є постійною величиною.

В умовах глобалізації ринку проблеми якості є актуальними для всіх країн, галузей, установ і організацій. Мудрість управління на всіх рівнях полягає в забезпеченні належної якості продукції, оскільки лише продукція високої якості є конкурентоспроможною. Проблема якості багатогранна і має політичний, соціальний, економічний, науково-технічний і організаційний аспекти.

Саме від знання майбутніми працівниками методів забезпечення якості продукції залежить ефективність їх роботи, взаємовідносини із керівництвом та просування.

Мета даних методичних вказівок – допомога здобувачам вищої освіти у самостійному засвоєнні теоретичного матеріалу з предмету «Управління якістю на транспорті».

2. Загальні методичні вказівки

Самостійна роботи з дисципліни «Управління якістю на транспорті» спрямована на розширення знань здобувачів вищої освіти щодо основних показників, нормативів і методів забезпечення якості продукції та послуг транспортного комплексу.

Завдання самостійної роботи можуть виконуватися як в робочому, так і в окремому зошиті методом стислого конспектування пропонованих питань.

3. Орієнтований тематичний план з тем, які винесені на самостійну роботу

№ розділу, теми	Назва теми	Кількість годин на самостійну роботу
1 семестр		
Розділ № 1. «Основні категорії якості, стандарти та метрологічне забезпечення якості продукції»		
1.1	Основні поняття і визначення у сфері якості	4
1.2	Економічні та правові аспекти забезпечення якості	4
1.3	Державний захист прав споживачів продукції в Україні	6
	Всього за розділом №1	14
Розділ № 2. «Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості»		
2.1	Менеджмент якості в економічно розвинених країнах	4
2.2	Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості	4
2.3	Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні	6
	Всього за розділом №2	14
Розділ № 3. «Стандарти та нормативна база менеджменту якості»		
3.1	Поняття та визначення зі стандартизації	7
3.2	Міждержавні системи стандартів	7
	Всього за розділом №3	14
Розділ № 4. «Метрологічне забезпечення якості продукції»		
4.1	Основні поняття і визначення з метрології	5
4.2	Діяльність Державної метрологічної служби України	5
	Всього за розділом №4	10
Всього за 1 семестр		52
2 семестр		
Розділ № 5. «Система управління якістю продукції»		
5.1	Система управління якістю продукції	5
5.2	Система управління якістю продукції	5
5.3	Система управління якістю послуг	5
5.4	Система управління якістю послуг	5
	Всього за розділом №5	20
Розділ № 6. «Прогнозування, планування та оцінювання рівня якості»		
6.1	Показники рівня якості продукції	5
6.2	Ергономічні й економічні показники продукції	5
6.3	Методи прогнозування та планування рівня якості продукції	5
6.4	Оцінювання рівня якості продукції	5
	Всього за розділом №6	20
Розділ № 7. «Підтвердження відповідності продукції і систем якості та їх розвиток в умовах глобалізації ринку»		
7.1	Основні положення державної системи сертифікації Укр СЕПРО	6
7.2	Органи з сертифікації в системі Укр СЕПРО	6
Всього за розділом №7		12
Всього за 2 семестр		52
Всього за навчальною дисципліною		104

4. Методичні вказівки до самостійної роботи

Розділ №1. «ОСНОВНІ КАТЕГОРІЇ ЯКОСТІ, СТАНДАРТИ ТА МЕТРОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ»

Тема № 1.1. «Основні поняття і визначення у сфері якості»

(Л.1. с. 12-15; Л.3. с. 13-29, 39-42)

Питання для самоконтролю:

1. Що означає поняття «продукція», які є її види?
2. Якими нормативними документами регламентується менеджмент якості?
3. Що означають терміни «якість», «характеристика якості», «управління якістю», «настанови з якості», «політика у сфері якості», «цілі у сфері якості», «проект», «методика», «відповідність», «невідповідність», «протокол» та «коригувальна дія»?
4. Що називають колом якості?
5. Які ви знаєте види старіння продукції?
6. Які положення стосуються характеру об'єкта управління?
7. Які положення стосуються механізму управління?

Тема № 1.2. «Економічні та правові аспекти забезпечення якості»

(Л.1. с. 22-27; Л.3. с. 43-49; Л.4. с. 37-39)

Питання для самоконтролю:

1. Які фактори впливають на якість продукції?
2. Яких помилок допускаються виробники при розгляді економічної вигідності поліпшення якості?
3. Надайте визначення поняттю «контракт»
4. Що передбачено за невиконання контрактних зобов'язань?
5. Яка контрактна робота передбачена стандартами ISO 9000?
6. Які права має споживач при поставці неякісної продукції?

Тема № 1.3. «Державний захист прав споживачів продукції в Україні»

(Л.1. с. 98-104, 114-124)

Питання для самоконтролю:

1. Якими нормативно-правовими актами регулюється захист прав споживачів в Україні?
2. У чому полягає юридична відповідальність за якість продукції і послуг?
3. Які існують права споживачів продукції і послуг в Україні?
4. Як захищаються права споживачів продукції і послуг в Україні?

Розділ №2. «Етапи розвитку та сучасний стан теорії і практики менеджменту якості»

Тема № 2.1. «Менеджмент якості в економічно розвинених країнах»

(Л.3. с. 50-55; Л.4. с. 61-67)

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть та охарактеризуйте основні етапи розвитку менеджменту якості
2. Яке призначення служби якості на підприємстві?
3. Що передбачили принципи Ф. Тейлора?

Тема № 2.2. «Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості»

(Л.3. с. 55-85)

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягають внески у розвиток менеджменту якості Е. Демінга?
2. Які внески у розвиток менеджменту якості зробив Дж. Джуран?
3. Внески у розвиток менеджменту К. Ісікави?
4. Які роботи створив Г. Тагучі у розвитку менеджменту якості?

Тема № 2.3. «Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні»

(Л.3. с. 89-115)

Питання для самоконтролю:

1. Які етапи пройшов вітчизняний менеджмент якості?
2. У чому полягає діяльність державних органів України з менеджменту якості?
3. У чому полягає діяльність громадських організацій України з менеджменту якості?
4. Яку участь бере Україна в діяльності міжнародних та регіональних організацій з менеджменту якості?

РОЗДІЛ №3. «СТАНДАРТИ ТА НОРМАТИВНА БАЗА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ»

Тема № 3.1. «Поняття та визначення зі стандартизації»

(Л.1. с. 40-61)

Питання для самоконтролю:

1. Яку роль відіграють стандарти в менеджменті якості?
2. Які завдання менеджменту якості вирішуються з допомогою стандартів на стадії проектування і розроблення продукції?
3. Які завдання менеджменту якості вирішуються за допомогою стандартів на стадії виробництва?
4. Які завдання менеджменту якості вирішуються за допомогою стандартів на стадії збуту та продажу продукції?
5. Які завдання менеджменту якості вирішуються за допомогою стандартів на стадії експлуатації продукції?
6. Які ви знаєте органи державної і відомчої служби стандартизації в Україні?
7. Які функції виконує служба стандартизації підприємства?

Тема № 3.2. «Міждержавні системи стандартів»

(Л.3. с. 116-121; Л.4. с. 39-42)

Питання для самоконтролю:

1. Які ви знаєте вітчизняні системи стандартів?
2. Чим визначається техніко-економічна ефективність стандартизації?
3. У чому полягає нова концепція діяльності зі стандартизації в Україні?
4. Яку участь бере Україна в міжнародній і регіональній стандартизації?
5. Яку участь бере Україна в міждержавній стандартизації?

РОЗДІЛ №4. «МЕТРОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ»

Тема № 4.1. «Основні поняття і визначення з метрології»

(Л.3. с. 121-129)

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає метрологічне забезпечення якості продукції?
2. Якими нормативними документами регламентується метрологічне забезпечення якості?
3. Як класифікуються вимірювання і які їх основні характеристики?
4. Як класифікуються засоби вимірювання техніки і які їхні метрологічні характеристики?
5. Які похибки мають місце під час технічних вимірювань?
6. Які є засоби вимірювальної техніки і як їх виміряти?

Тема № 4.2. «Діяльність Державної метрологічної служби України»

(Л.2. с. 70-89; Л.3. с. 130-137)

Питання для самоконтролю:

1. Які органи належать до державної метрологічної служби?
2. Які органи належать до відомчої метрологічної служби?
3. Які функції виконує метрологічна служба підприємства (організації)?
4. У чому полягає державний метрологічний контроль і нагляд?
5. Яку участь бере Україна в європейській та міжнародній діяльності у сфері метрології?
6. У чому полягає метрологічне забезпечення підготовки виробництва?
7. У чому полягає метрологічне забезпечення не стандартизованих засобів вимірювальної техніки?

РОЗДІЛ №5. «СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ»

Тема № 5.1. «Система управління якістю продукції»

(Л.3. с. 175-209)

Питання для самоконтролю:

1. Які процеси в системі якості мають місце на стадії маркетингу та вивчення ринку?
2. Які процеси в системі якості мають місце на стадії проектування та розроблення продукції?
3. Які процеси в системі якості мають місце на стадії планування та розроблення виробничих процесів виготовлення продукції?
4. Які процеси в системі якості мають місце на стадії закупівлі?
5. Які процеси в системі якості мають місце на стадії виробництва продукції?

Тема № 5.2. «Система управління якістю продукції»

(Л.3. с. 210-219)

Питання для самоконтролю:

1. Які процеси в системі якості мають місце на стадії перевірки продукції?
2. Які процеси в системі якості мають місце на стадії пакування та складування продукції?
3. Які процеси в системі якості мають місце на стадії збуту та продажу продукції?
4. Які процеси в системі якості мають місце на стадії монтажу та здавання продукції в експлуатацію?
5. Які процеси в системі якості мають місце на стадії технічної допомоги та обслуговування продукції?

6. Які процеси в системі якості мають місце на стадії експлуатації продукції?
7. Які процеси в системі якості мають місце на стадії утилізації або вторинного перероблення продукції після закінчення терміну її служби?
8. Що являє собою система НАССР?

Тема № 5.3. «Система управління якістю послуг»

(Л.3. с. 221-229)

Питання для самоконтролю:

1. Яким на сьогодні є стан і перспективи розвитку системи управління якістю послуг?
2. Що належить до послуг як специфічного виду продукції?
3. Які ключові аспекти системи якості послуг?
4. Якими є завдання у сфері якості послуг?
5. Як можна охарактеризувати відповідальність і повноваження керівництва в системі якості послуг?
6. Які вимоги пред'являються до персоналу в системі якості послуг?
7. Що належить до матеріальних ресурсів системи якості послуг?

Тема № 5.4. «Система управління якістю послуг»

(Л.3. с. 230-240)

Питання для самоконтролю:

1. Якою є структура системи якості послуг?
2. Яка документація використовується в системі якості послуг?
3. Як здійснюється взаємодія зі споживачами в системі якості послуг?
4. Які елементи має система якості послуг?
5. У чому полягає завдання маркетингу в системі якості послуг?
6. У чому полягає процес проектування послуги в системі якості?
7. Як можна охарактеризувати процеси надання послуг в системі якості?
8. Які завдання вирішує кваліметрія?

РОЗДІЛ №6. «ПРОГНОЗУВАННЯ, ПЛАНУВАННЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ»

Тема № 6.1. «Показники рівня якості продукції»

(Л.3. с. 295-305)

Питання для самоконтролю:

1. Як класифікується промислова продукція?
2. Що означає «рівень якості продукції» і як він обчислюється?
3. Які показники належать до показників призначення?
4. Які показники належать до показників надійності?

Тема № 6.2. «Ергономічні та економічні показники продукції»

(Л.3. с.306-315)

Питання для самоконтролю:

1. Які показники належать до ергономічних показників?
2. Які показники належать до естетичних показників?
3. Які показники належать до патентно-правових показників?
4. Які показники належать до екологічних показників?

5. Які показники належать до економічних показників?
6. Які показники належать до показників безпеки продукції?

Тема № 6.3. «Методи прогнозування та планування рівня якості продукції»
(Л.3. с. 316-328)

Питання для самоконтролю:

1. Для чого і як здійснюється прогнозування рівня якості продукції?
2. Як здійснюється планування рівня якості продукції в організації?
3. На яких стадіях життєвого циклу продукції здійснюється оцінювання рівня її якості?
4. Які методи використовуються при оцінюванні рівня якості продукції?
5. Як оцінюється технічний рівень продукції?
6. Що означає «базовий зразок» і як він вибирається?
7. Що означає «оптимальне значення характеристик показників якості продукції» і як вони визначаються?

Тема № 6.4. «Оцінювання рівня якості продукції»

(Л.3. с. 329-344)

Питання для самоконтролю:

1. Як оцінюється рівень якості продукції одного виду?
2. Як оцінюється рівень якості різномірної продукції?
3. Як оцінюється рівень якості продукції на стадії її виготовлення?
4. Як оцінюється рівень якості продукції на стадії експлуатації?
5. Як здійснюється в організації оцінювання рівня якості й ефективності праці?

РОЗДІЛ №7. «ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПРОДУКЦІЇ І СИСТЕМ ЯКОСТІ ТА ЇХ РОЗВИТКУ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ РИНКУ»

Тема № 7.1. «Основні положення державної системи сертифікації Укр СЕПРО»
(Л.3 с. 345-355; Л.4. с. 83-89)

Питання для самоконтролю:

1. Коли, ким і для чого було розроблено Державної системи сертифікації Укр СЕПРО?
2. Які положення Укр СЕПРО визначаються ДСТУ 3410?
3. Які види діяльності передбачає система Укр СЕПРО?
4. Які функції виконують аудитори з сертифікації?
5. Які функції українського навчально-наукового центру зі стандартизації, метрології та стандартизації?

Тема № 7.2. «Сертифікація систем якості в системі Укр СЕПРО»
(Л.3. с. 356-393)

Питання для самоконтролю:

1. Які вимоги до органів сертифікації згідно ДСТУ 3411?
2. Що повинні мати органи сертифікації?
3. Які нормативи повинен містити фонд органу сертифікації?
4. Яка процедура реєстрації в Державних органах сертифікації?

5. Рекомендовані навчально-методичні матеріали для вивчення навчальної дисципліни

1. Оглоблін В.Ф. Метрологія, стандартизація і управління якістю: Навчальний посібник. – Донецьк: ДонІТЗ, 2010. – 190 с.
2. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. – Л.: «Магнолія-2006», 2009. – 212 с.
3. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – 3-тє видання виправлене і доповнене. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2007. – 471 с.
4. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – 3-тє видання перероблене і доповнене. – К.: Видавництво Європейського університету, 2001. – 174 с.