



**Міністерство освіти і науки України  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальності: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ  
до виконання практичних завдань  
з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»  
курсу «Ділове адміністрування»**

**Харків 2016**



**Міністерство освіти і науки України**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
**до виконання практичних завдань**  
**з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**  
**курсу «Ділове адміністрування»**

Затверджено на засіданні  
кафедри менеджменту.  
Протокол №1 від 30.08.2016р.

**Харків 2016**

Методичні вказівки до виконання практичних завдань з дисципліни «Управління якістю» з курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» / Укладачі: Т.Є. Андрєєва, О.В. Садовниченко. – Х.: ХНУБА, 2016. – 10 с.

Рецензент А.В. Лозовий

Кафедра менеджменту

## ВСТУП

У наш час передові установи в розвинутих країнах для підвищення ефективності своєї діяльності все в більшій мірі стають на шлях якості. Якість стала однією з найбільш важливих переваг, яку в стратегічному плані взяли на озброєння багато організацій для забезпечення свого успіху. Все ширше впроваджується в роботу міжнародні стандарти якості серії ISO 9000. На цей час вже є чинною третя редакція цих стандартів. На їх основі створюються і впроваджуються системи якості (СЯ). Застосування в роботі організацій принципів управління якістю, всеохоплюючого управління якістю підіймає організацію на якісно новий рівень сучасного управління, що відкриває перед нею нові можливості.

## ПИТАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

- 1 Системи управління якістю.
- 2 Система планування якості в організації.
- 3 Система номенклатури показників якості продукції.
- 4 Сучасний підхід до управління якістю на виробництві.
- 5 Контроль якості (QC).
- 6 Забезпечення якості (QA).
- 7 Побудова системи стимулювання за якість робітників підприємства.
- 8 Переваги та недоліки систем управління якістю продукції.
- 9 Фактори, що формують та забезпечують якість.
- 10 Японська система планування необхідних матеріалів (МКР).
- 11 Вплив якості на прибуток підприємства.
- 12 Система контролю якості в організації.
- 13 Управління комунікативною політикою підприємства.
- 14 Інформаційне забезпечення системи управління якістю.
- 15 Витрати на якість продукції.
- 16 Модель Фейгенбаума.
- 17 Система управління якістю.
- 18 Модель Джурана.
- 19 Вплив якості продукції на конкурентоспроможність підприємства.
- 21 Сім інструментів контролю якості.
- 22 Вивчення статистичних методів контролю якості.
- 23 Стиль керівництва та його вплив на характер управління якістю.
- 24 Сім нових інструментів контролю якості.
- 25 Концепція Будинку Якості.
- 26 Етапи відстежування «голосу споживача» при Розгортанні Функції Якості.
- 27 Класифікація витрат на якість.
- 28 Витрати на якість і політика «нульового дефекта».
- 29 Витрати на відповідність, їх структура.
- 30 Персонал у системі якості продукції.

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

### Задача 1

На який прибуток може розраховувати виробник за рахунок поліпшення показників якості товару, що дозволили добитися показника

конкурентоспроможності 2,18, в той час як у конкурента він становить – 1,95, якщо максимальна ємність цього ринку товару становить 1000шт. Продажна ціна одиниці товару Ц = 500грн. при рентабельності виробництва R = 10%?

### Задача 2

Продавець іграшок вирішив повністю захопити ринок даного товару, проте заради досягнення раптовості він не став домагатися переваги в іміджі, при цьому він враховував, що попит не перевищує пропозицію.

Якого переваги в конкурентоспроможності він повинен домогтися за рахунок поліпшення якості іграшок і зниження їх ціни споживання?

### Задача 3

Організація представила в статуправління звіт, в якому витрати на якість виготовлення і експлуатацію телевізорів розраховуються методом ПД і рівні:

На навчання персоналу сучасним методам контролю-20 тис. грн .;

На брак у виробництві – 5 тис. грн .;

На метрологічне забезпечення виробництва – 20 тис. грн .;

На рекламу – 150 тис. грн .;

Від повернення продукції споживачами – 30 тис. грн.

Визначити суму загальних витрат на якість і витрати на якість, є результатом внутрішньогосподарської діяльності.

### Задача 4

На який прибуток може розраховувати виробник за рахунок поліпшення якості, що дозволив досягти переваги в основних характеристиках товару в 2 рази, але у конкурента подвійну перевагу в іміджі. Максимальна ємність цього ринку товару становить 4000шт., А продажна ціна одиниці товару Ц = 5000грн. при рівні рентабельності виробництва R = 20%? При цьому на ринку склалася така ситуація, що «попит» перевищує «пропозиція» в 1,2 рази.

### Задача 5

Оцінити рівень конкурентоспроможності продукції за наведеними даними:

НД- нормативна документація Х-характеристики продукції ЦП- ціна споживання	ІПМ			Нововведення			Конкурент			Примітки
	Вихідні значення	Вага	Відосні значення	Вихідні значення	Розрахункові значення	Відосні значення	Вихідні значення	Розрахункові значення	Відосні значення	
НД-їх вимсоги	задовільні			задовільні			задовільні			
Хі	швидкість	80		160			150			
	витрата пального	200		100			80			
$\sum$ Хі		1,0								
ЦП	1000			800			750			

У разі неконкурентоспроможності продукції прийняти рішення про доопрацювання характеристик

### Задача 6

Побудувати причинно-наслідковий діаграму отримання незадовільної оцінки. Розставте чинники, виділіть найбільш важливі.

### Задача 7

Результати відбору вибірових 20 проб по п'ять деталей в кожній наводяться нижче. Проби бралися щодня на основі випадкової вибірки деталей виготовлених в цей день. Визначити чи знаходиться процес під контролем

Номер проби	Результат вимірювань							
1	7	31	23	18	34			
2	42	34	41	50	4			
3	31	23	18	34	12			
4	34	41	50	33	6			
5	12	11	44	28	12			
6	6	23	32	29	38			
7	18	34	12	27	23			
8	50	33	6	8	34			
9	28	15	29	11	44			
10	29	29	35	23	32			
11	20	21	38	34	12			
12	52	42	52	33	6			
13	12	27	1	23	22			
14	38	8	35	14	18			
15	13	17	34	19	6			
16	28	15	29	11	27			
17	29	29	35	23	8			
18	20	21	38	34	17			
19	21	38	34	8	28			
20	27	1	22	15	29			

### Задача 8

Побудуйте (P-n) карту і визначте знаходиться процес під контролем

Номер підгрупи	Об'єм підгрупи	Pn (число дефектних виробів)
1.	100	4
2.	100	2
3.	100	0
4.	100	5
5.	100	3
6.	100	2
7.	100	4
8.	100	3
9.	100	2
10.	100	6
11.	100	1
12.	100	4
13.	100	1
14.	100	0
15.	100	2
16.	100	3
17.	100	1
18.	100	6
19.	100	1
20.	100	3
21.	100	3
22.	100	2
23.	100	0
24.	100	7
25.	100	3
Итого		

## Задача 9

«Будиночок якості» для фітнес – центру «Ласкаво просимо»

- – дуже сильний взаємозв'язок
- – сильний взаємозв'язок
- ▲ – слабкий взаємозв'язок

		Діапазон програм	Розклад	Графік обслуговування	Співробітники	Тренування	Проведення занять	Площа приміщення	Інструктаж	Тип обладнання	Графік роботи	Час роботи центру	Контроль доступу	Структура оплати	Освітлення	Інформація
Програми і види діяльності	Є потрібні мені програми															
	програми зручні															
	Легко записатися на будь-яку програму															
	Можна займатися всією членам сім'ї															
Споруди	чисті роздягальні															
	Устаткування в відмінному стані															
Атмосфера	Безпечне місце для занять															
	Устаткування є в будь-який момент															
	Широкий асортимент обладнання															
Персонал	Доброзичливий і ввічливий															
	професійно підготовлений															
	При необхідності завжди доступний															
	Швидко реагує на виникаючі проблеми															

## Завдання



- 1 Вивчіть взаємозв'язку в «даху» «будинку якості». Поясніть, чому вони дійсно існують (або чому немає)? Як така оцінка може допомогти в проектуванні окремих видів діяльності?
- 2 Вивчіть кожен пару споживчих переваг і технічних вимог і визначте, чи існує між ними зв'язок, і яка або взагалі немає ніякого зв'язку. Заповніть матрицю
- 3 В ході роботи з групами споживачів були виявлені найбільш важливі споживчі вимоги:
  - Має потрібні мені програми;
  - Можна займатися відразу всім членам сім'ї;
  - Обладнання доступно в будь-який момент;
  - Легко записатися на будь-яку програму;
  - Гарне співвідношення користі від занять і витрат.

Визначте найбільш важливі технічні вимоги, які повинні бути враховані і реалізовані при розробці проекту.

**Задача 10** «Будиночок якості» буфета «Ласкаво просимо»  
(Якість пиріжка)

						Важливість для споживача	Оцінка конкурентоспроможності		
							Ми	А	Б
Наші цілі									
Конкурент А									
Конкурент Б									
Першочерговість									

- 1 Визначте атрибути споживача
- 2 Визначте характеристики продукту
- 3 Вивчіть взаємозв'язку в «даху» «будинку якості».
- 4 Визначте взаємозв'язок споживчих атрибутів і характеристик продукції
- 5 Оцініть конкурентоспроможність і поставте цілі.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Основна*

- 1 Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунков, А.И. Гуров и др. – М. : Горячая линия – Телеком, 2001.
- 2 Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю. – К. : КНТЕУ, 2001.
- 3 Мишин В.М. Управление качеством : учебник / – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 463с.
- 4 Огвоздин В.Ю. Управление качеством / В.Ю. Огвоздин. – М. : Дело и сервис, 2002.
- 5 Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. -СПб. : Наука, 2000.
- 6 Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г. А Саранча. – К.: ЦНЛ, 2013. – 672 с.
- 7 Федоров Г. Є. Контроль якості продукції в машинобудуванні [Текст]: навч. / посібник для студ. вищ. навч. закладів / під ред. Г. Є. Федоров; Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут». – К.; Краматорськ, 2013. – 332 с
- 8 Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. -3-тє вид. випр. і доп. – К. : Знання, КОО, 2007. – 471 с.

### *Додаткова*

- 1 Адлер Ю. Вісім принципів, які змінюють світ / Ю. Адлер // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4. – С. 47-54.
- 2 Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. – М.: Инфра-М., 2002.
- 3 Внуков Ю. Стандартизація у сфері управління якістю / Ю. Внуков, Ю. Дорошенко, В. Дубровін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 2. – С. 24-27.
- 4 Грищенко Ф. Управління якістю та забезпечення якості: оновлені стандарти серії ІЗО 9000 / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – № 4 – С. 44-46.
- 5 Момот О. І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О. І. Момот. – К., 2014. – № 5 (37). – С. 133-138.
- 6 Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П. А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2013. – № 6. – С. 59-63.
- 7 Федюкин В.К. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции / В.К. Федюкин, В.Д. Дурнев, В.Г. Лебедев. – М.,2001.



## Навчальне видання

Методичні вказівки до виконання практичних завдань з дисципліни «Управління якістю» курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»

Укладачі: Андреева Тетяна Євгеніївна  
Садовниченко Олександр Вадимович

Відповідальна за випуск Т.Є. Андреева  
Під редакцією авторів

План 2017, поз.	Формат 60x84.	
Підп. до друк.	Обл. – вид. арк. 1,3	Папір друк. №2
Надруковано на ризографі	Ум. друк. арк. 1,2	
Тираж 50 прим.	Зам. 2561	Безкоштовно

---

ХНУБА, 61002, Харків, вул. Сумська,40

Підготовлено та надруковано РВВ  
Харківського національного університету  
будівництва та архітектури