

Перелік питань до заліку
з дисципліни «Управління якістю»

1. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Вимоги до якості.
2. Поняття про систему менеджменту якості. Складові системи менеджменту якості в організації.
3. Історія розвитку систем управління якістю.
4. Витрати на управління якістю.
5. Методи калькуляції витрат на забезпечення управління якістю.
6. Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації.
7. Системний підхід до управління якістю.
8. Сутність стандартизації та її роль у розвитку економічних процесів.
9. Історія розвитку стандартизації.
10. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації.
11. Принципи, методи та форми стандартизації.
12. Основи параметричної стандартизації.
13. Державна система стандартизації: мета та основні принципи.
14. Основні завдання та положення державної системи стандартизації.
15. Органи стандартизації та їх функції.
16. Категорії та види стандартизації.
17. Планування робіт зі стандартизації.
18. Порядок розроблення, затвердження та впровадження стандартів.
19. Державний нагляд за додержанням стандартів.
20. Розробка системного підходу до управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах.
21. Види оцінки якості.
22. Розробка методів оцінювання якості.
23. Фактори, що впливають на якість товарів.
24. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю робіт і послуг в Україні.
25. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів, робіт і послуг різних країн світу та України.
26. Міжнародна стандартизація та її роль у розвитку торговельно-економічних зв'язків між країнами.
27. Міжнародна організація з питань стандартизації (ISO): мета, основні види діяльності.
28. Регіональні організації з питань стандартизації та інші міжнародні організації.
29. Організація стандартизації якості робіт і послуг.
30. Нормативно-правова база стандартизації робіт і послуг
31. Класифікація показників якості товарів, робіт і послуг. Основні поняття, терміни та визначення.
32. Економічні показники якості товарів, робіт і послуг.

33. Визначення рівня якості робіт і послуг.
34. Диференційний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
35. Комплексний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
36. Визначення рівня якості робіт і послуг за допомогою опосередкованого показника.
37. Змішаний метод визначення рівня якості робіт і послуг.
38. Визначення рівня якості різних за рівнем робіт і послуг.
39. Класифікація видів контролю якості робіт і послуг.
40. Математично-статистичні методи контролю якості товарів і послуг.
41. Експертний метод контролю показників якості товарів і послуг.
42. Інструменти управління якістю.
43. Інструменти контролю якості.
44. Вимірювання, аналіз та поліпшення показників якості товарів і послуг.
45. Техніко-економічна ефективність стандартизації управління якістю робіт і послуг.
46. Класифікація видів економічної ефективності стандартизації.
47. Загальні методологічні принципи визначення економічної ефективності стандартизації.
48. Методика розрахунку економічної ефективності стандартизації управління якістю робіт і послуг.
49. Основні поняття і визначення в галузі сертифікації.
50. Види і системи сертифікації товарів і послуг.
51. Організація проведення робіт із сертифікації.
52. Національна система сертифікації України. Загальна структура системи сертифікації.
53. Сертифікація систем якості та порядок її проведення.
54. Вимоги до органів сертифікації товарів і послуг та порядок їх акредитації.
55. Міжнародна система сертифікації.
56. Взаємне визнання результатів сертифікації в країнах європейського співтовариства.
57. Правові засади національної системи сертифікації товарів, робіт і послуг УкрСЕПРО.
58. Законодавство у галузі сертифікації.
59. Організаційні основи обов'язкової сертифікації.
60. Організаційні основи добровільної сертифікації.
61. Визначення економічної ефективності сертифікації.
62. Загальні положення щодо проведення аудитів.
63. Критерії аудитів.
64. Види аудитів та їх характеристика.
65. Поняття сумісного і комплексного аудиту.
66. Програма аудиту.
67. Підготовка та проведення внутрішнього аудиту системи менеджменту якості.
68. Етапи проведення сертифікаційного аудиту.

69. Підготовка аудиторів і формування команд аудиторів.
70. Принципи роботи аудитора. Особисті якості аудитора.
71. Концепція компетентності аудитора.
72. Процес оцінювання аудиторів.
73. Сертифікація послуг в процесі життєвого циклу продукції.
74. Підготовка і мотивація персоналу у сфері якості.
75. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця.
76. Особливості сертифікації персоналу в Україні.
77. Органи сертифікації персоналу.
78. Правила встановлення кваліфікації персоналу.
79. Структура моделі управління якістю персоналу.
80. Організація і порядок проведення сертифікації персоналу. Реєстр і видача сертифікату.