



Допущено Советом Учебно-методического объединения вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по направлениям 080800 "Менеджмент", дисциплине "Управление качеством"

Управление качеством: Учебник / В.Н. Рожков. - М.: Форум, 2012. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат/Магистратура). (переплет)

ISBN 978-5-91134-610-2

Учебник составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки бакалавров и магистров 080200 «Менеджмент». Рассмотрены терминология, нормативные и правовые основы управленческого качества, основанные на концепции TQM принципы управления качеством, требования, изложенные в МС ИСО серий 9000, 14000 и др. Приведены методы, современные информационные технологии, статистические инструменты управления и контроля качества продукции, обобщающие практический опыт ведущих отечественных и мировых компаний. Систематизированы сведения о

техническом регулировании и сертификации продукции, построении эффективных и результативных систем менеджмента качества.

Учебник может быть полезным студентам, обучающимся по смежным направлениям подготовки (230100 «Информатика и вычислительная техника» и др.), преподавателям и аспирантам вузов, а также руководителям и менеджерам организаций, чья деятельность направлена на обеспечение качества и конкурентоспособности продукции.

Условные сокращения	3
Предисловие	5
Глава 1. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	9
1.1. Основные термины и определения	9
1.2. Виды продукции и характеристики качества	16
1.3. Эволюция представлений о качестве	21
1.3.1. Фазы контроля и управления качеством	21
1.3.2. Фаза менеджмента качества	28
1.3.3. Фаза интегрированного менеджмента	34
1.4. Отечественный опыт управления качеством	39
Глава 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	45
2.1. Необходимые сведения о системах управления	45
2.1.1. Виды систем управления	45
2.1.2. Процессы и закономерности управления качеством	48
2.2. Классификация методов управления качеством	51
2.3. Инструменты и методы управления качеством	56
2.3.1. Семь инструментов управления качеством	56
2.3.2. Методика комплексной оценки качества продукции	66
Глава 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	74
3.1. Основные понятия и цели стандартизации	74
3.2. Концепция развития системы стандартизации	79
3.3. Международные стандарты в области менеджмента качества	86
3.3.1. Появление и развитие МС ИСО серии 9000	86
3.3.2. Стандартизация систем менеджмента	91
Глава 4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	96
4.1. Ориентация на потребителя	96
4.2. Лидерство руководителя	99
4.3. Вовлечение работников	101
4.4. Процессный подход в деятельности организаций	104
4.5. Системный подход к управлению	111
4.6. Постоянное улучшение	114
4.7. Принятие решений, основанных на фактах	117
4.8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками	126
Глава 5. КОМПЛЕКСНЫЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА	129
5.1. Место контроля среди технологических методов производства	129
5.2. Понятие производственного дефекта	134
5.3. Классификация видов контроля	138
5.4. Обобщенная модель процесса контроля	146
5.5. Определение трудоемкость контроля	149
Глава 6. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА	154
6.1. Совершенствование процессов производственного контроля	154
6.2. Общие сведения о статистических методах контроля	157
6.3. Семь инструментов контроля качества	160
Глава 7. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ	174
7.1. Возникновение и развития систем сертификации	174

7.2.	Правовая и нормативно-методическая база сертификации	178
7.3.	Формы подтверждения соответствия	182
7.4.	Знаки соответствия	188
7.5.	Порядок проведения сертификации	193
Глава 8. ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ		202
8.1.	Создание СМ К предприятия	202
8.1.1.	Содержание основных этапов	202
8.1.2.	Работы по внедрению и обеспечению функционирования СМК	206
8.2.	Основы создания ИСМ предприятий	211
8.2.1.	Организационно-методические основы ИСМ	211
8.2.2.	Содержание основных этапов создания ИСМ	215
Глава 9. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ СМК		223
9.1.	Виды и назначение документации	223
9.2.	Нормативно-правовая база управления документацией	228
9.3.	Процессы документирования и документооборота	232
9.4.	Общие сведения о документировании ИСМ	236
Глава 10. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ		241
10.1.	Экономическая оценка деятельности в области качества	241
10.2.	Показатели результативности и эффективности процессов СМК	247
10.3.	Калькуляция затрат на обеспечение качества продукции	251
10.4.	Алгоритм расчета экономической эффективности	258
Заключение		263
Список литературы		265
Приложения		269
Приложение 1. Стандарты на системы менеджмента и контроль качества		269
Приложение 2. Глоссарий терминов (в соответствии с МС ИСО серии 9000)		272
Приложение 3. Сферы применения статистических инструментов контроля качества		277
Приложение 4. Схемы сертификации и области их применения		280
Приложение 5. Форма сертификата соответствия		285
Приложение 6. Пример оформления сертификата соответствия СМК (на русском языке)		286
Приложение 7. Пример оформления декларации соответствия		287
Приложение 8. Примеры политики предприятий в области менеджмента качества и экологического менеджмента		288
Приложение 9. Пример оформления документированной процедуры		290
Приложение 10. Премии в области качества		301
Приложение 11. Модель делового совершенства европейской премии по качеству		306
Приложение 12. Учебная программа дисциплины «Управление качеством» по направлению 080200.62 Менеджмент (профиль подготовки «Производственный менеджмент»)		315