

УДК 338
ББК 65.9(2)21
Е80

Серия основана в 2003 году

Рецензенты

Е.А. Мерзликина, кандидат экономических наук, профессор
Р.А. Чванов, доктор экономических наук, профессор

Ершов А.К.

Е80 Управление качеством: учеб. пособие. – М.: Университетская книга, 2016. – 284 с.

ISBN 978-5-98699-161-0

Проанализированы современные подходы к решению проблем качества, новая система знаний в области управления им. Рассмотрены методология и технология менеджмента качества, в том числе в отрасли книгоиздания с позиций междисциплинарного подхода. Подробно освещены такие вопросы, как природа качества, рынок и качество, качество как объект управления, средства и методы решения проблем качества в TQM, база обеспечения, конкурентоспособность, информационное обеспечение, аудит, человеческий фактор в менеджменте качества.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Экономика и управление на предприятии» и «Материаловедение и технология новых материалов». Представляет интерес для широкого круга специалистов в области управления качеством.

УДК 338
ББК 65.9(2)21

ISBN 978-5-98699-161-0

© Ершов А.К., 2016
© Университетская книга,
2015, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	9
ГЛАВА 1. О ПРИРОДЕ КАЧЕСТВА	11
1.1. Качество как философская категория	11
1.2. Качество как техническая категория	14
1.3. Качество как экономическая категория	22
1.4. Качество как социально-экономическая категория	27
1.5. Терминология и определения в области качества	29
ГЛАВА 2. РЫНОК И КАЧЕСТВО	35
2.1. Требования потребителей и качество	35
2.2. Качество как фактор успешной предпринимательской деятельности	37
2.3. Особенности и перспективы развития печатных средств информации	39
ГЛАВА 3. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	45
3.1. Генезис движения качества	45
3.2. Основоположники и видные специалисты в области качества	51
3.3. Моделирование в управлении качеством	57
3.4. Всеобщий менеджмент качества (TQM)	63
3.5. Процессный подход	71
3.6. Культура качества организации	80
3.7. Политика в области качества	85
3.8. Программа менеджмента качества Э. Деминга	91
3.9. Проблемы развития философии качества в России	95
3.10. Вирусная теория менеджмента	100
ГЛАВА 4. СРЕДСТВА И МЕТОДЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ КАЧЕСТВА В TQM	103
4.1. Общие методы (характеризуемые как подходы) менеджмента качества	103
4.2. Элементарные методы (технологии) менеджмента качества	122
ГЛАВА 5. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	141
5.1. Охрана прав потребителей за рубежом	141
5.2. Охрана прав потребителей в Российской Федерации	143
ГЛАВА 6. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА	147
6.1. Основы технического регулирования	147
6.2. Основы стандартизации	150
6.3. Стандартизация требований к системам качества	158
6.4. Подтверждение соответствия	161
6.5. Развитие стандартов систем менеджмента	166
ГЛАВА 7. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА	171
7.1. Общие положения	171
7.2. Показатели качества объекта	176

7.3. Методы измерения качества	179
7.4. Оценка качества в отрасли печати	181
7.5. Контроль в менеджменте качества	185
ВА 8. КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ	191
8.1. Качество как основа обеспечения конкурентоспособности	191
8.2. Затраты на качество	196
ВА 9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	199
9.1. Роль информации в обеспечении качества	199
9.2. Штриховое кодирование и особая маркировка продукции	202
ВА 10. АУДИТ КАЧЕСТВА И САМООЦЕНИВАНИЕ МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА	205
10.1. Аудит качества	205
10.2. Виды аудитов качества	208
10.3. Проведение внутреннего аудита	212
10.4. Сертификационный аудит	215
10.5. Самооценивание (самооценка) в менеджменте качества	217
ВА 11. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА	225
11.1. Мотивация в менеджменте качества	225
11.2. Активизация персонала в менеджменте качества	229
ВЛОЖЕНИЯ	233
<i>ложение 1. Российский кодекс профессиональных ических принципов в области связей с общественностью</i>	233
<i>ложение 2. Европейский кодекс поведения участников чмаркинга</i>	237
<i>ложение 3. Федеральный закон Российской Федерации защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1 менениями (извлечение)</i>	243
<i>ложение 4. Перечень общероссийских классификаторов ико-экономической и социальной информации циально-экономической области</i>	256
<i>ложение 5. Стандарты Graphic technology</i>	258
<i>ложение 6. Пример документации для литографской печати</i>	262
<i>ложение 7. Система стандартов по информации, питочному и издательскому делу – СИБИД лечения)</i>	266
<i>ложение 8. Знак соответствия ВКП</i>	267
<i>ложение 9. Извещение о дефекте</i>	268
<i>ложение 10. Форма учета брака и других нарушений гологического процесса</i>	260

<i>Приложение 11. Вопросник с оценкой для внутреннего аудита поставщика</i>	270
<i>Приложение 12. Вопросы к персоналу подразделения предприятия при проведении сертификационного аудита (первичная проверка)</i>	275
<i>Приложение 13. Перечень несоответствия в СМК типографии, выявленных при проведении сертификационного аудита</i>	276
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	278