

Авторы:

Лифиц Иосиф Моисеевич — кандидат технических наук, профессор Самарского государственного торгово-экономического университета;

Жукова Фарида Алимжановна — кандидат технических наук, профессор Российского государственного торгово-экономического университета;

Николаева Мария Андреевна — доктор технических наук, профессор, директор отраслевого центра повышения квалификации работников торговли при Российском экономическом университете им. Г. В. Плеханова.

Рецензенты:

Шереметьева Е. Н. — доктор экономических наук, профессор, директор Самарского института (филиала) Российского государственного торгово-экономического университета;

Елисева Л. Г. — доктор технических наук, профессор, заведующая кафедрой товароведения и товарной экспертизы Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова.

Лифиц, И. М.

Л64 Товарный менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 405 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс).

ISBN 978-5-9916-3959-0

В учебнике рассматриваются принципы менеджмента качества применительно к производству потребительских товаров и практике управления качеством в торговле. В издании использовано более 70 нормативных документов, в которых отражены технические регламенты на продукцию, международные и национальные стандарты по СМК. Представлено большое число иллюстраций. Многочисленные примеры позволят студентам связать теорию с практикой, а вопросы и задания для самоконтроля, тесты, ситуационные задания помогут проверить степень усвоения программного материала.

Содержание учебника соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования четвертого поколения и методическим требованиям, предъявляемым к учебным изданиям.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям «Торговое дело», «Товароведение», а также магистров, аспирантов и практических работников торговли.

УДК 339
ББК 65.42я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Лифиц И. М., Жукова Ф. А.,
Николаева М. А., 2014

© ООО «Издательство Юрайт», 2019

ISBN 978-5-9916-3959-0

Оглавление

Предисловие	10
Принятые сокращения	14
Введение. Товарный менеджмент как учебная дисциплина	15
В.1. Характеристика дисциплины	15
В.2. Понятие и природа управленческого решения	16
В.3. Классификация управленческих решений в практике товарного менеджмента	18
Вопросы и задания для самоконтроля	21
Тесты	21
Типовое задание	22
Глава 1. Терминология и этапы формирования системы менеджмента качества	23
1.1. Терминология системы менеджмента качества	23
1.2. Этапы развития системного подхода в управлении качеством продукции	31
1.2.1. Отечественный опыт формирования систем качества	31
1.2.2. Становление систем качества за рубежом	38
Вопросы и задания для самоконтроля	45
Тесты	45
Типовое задание	47
Глава 2. Принципы менеджмента качества	49
2.1. Принципы системы менеджмента качества (стандарты ИСО 9000)	49
2.1.1. Ориентация на потребителя	50
2.1.2. Лидерство руководителя	54
2.1.3. Вовлечение работников	55
2.1.4. Процессный подход	56
2.1.5. Системный подход к менеджменту	62
2.1.6. Постоянное улучшение	64
2.1.7. Принятие решений, основанных на фактах	66

2.1.8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.....	67
2.2. Четырнадцать принципов Э. Деминга.....	68
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	71
<i>Тесты</i>	72
<i>Типовое задание</i>	73
Глава 3. Документальная основа системы менеджмента качества	74
3.1. Характеристика системы документирования СМК.....	74
3.1.1. Классификация документации.....	76
3.1.2. Требования к процессу подготовки документов СМК.....	76
3.1.3. Управление документацией.....	78
3.2. Характеристика внутренней документации СМК.....	79
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	87
<i>Тесты</i>	88
<i>Типовые задания</i>	88
Глава 4. Методы обеспечения качества	90
4.1. Значение и классификация методов.....	90
4.2. Основные инструменты контроля качества.....	92
4.3. Выборочный статистический контроль.....	105
4.3.1. Терминология.....	105
4.3.2. Роль приемлемого уровня качества.....	107
4.3.3. Виды выборочного статистического контроля.....	108
4.3.4. Правила отбора единиц в выборку (2.28).....	111
4.4. Программа «Шесть сигм» как методология обеспечения стабильности качества.....	114
4.5. Технология развертывания функции качества (QFD).....	117
4.6. Метод функционально-стоимостного анализа.....	122
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	125
<i>Тесты</i>	127
<i>Типовые задания и ситуационные задачи</i>	128
Глава 5. Управление качеством товаров на различных стадиях и этапах жизненного цикла продукции	129
5.1. Управление качеством товаров на предпроизводственной стадии.....	130
5.1.1. Роль предпроизводственной стадии в формировании качества продукции.....	130

5.1.2. Управление качеством продукции на этапах планирования и обеспечения связи с потребителями.....	131
5.1.3. Управление качеством в процессе проектирования и разработки продукции.....	133
5.1.4. Управление качеством в процессе закупок.....	139
5.2. Управление на производственной стадии.....	144
5.2.1. Роль и содержание производственной стадии.....	144
5.2.2. Факторы, влияющие на выход процесса производства.....	145
5.2.3. Требования к управлению производством.....	148
5.2.4. Валидация процессов производства.....	150
5.2.5. Идентификация и прослеживаемость.....	152
5.3. Управление качеством на послепроизводственных стадиях.....	154
5.3.1. Управление качеством товаров в сфере обращения.....	154
5.3.2. Управление качеством товаров в процессе эксплуатации.....	159
5.3.3. Управление качеством в процессе утилизации товаров.....	160
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	164
<i>Тесты</i>	165
<i>Типовое задание</i>	166
Глава 6. Оценка систем менеджмента качества	167
6.1. Сертификация систем менеджмента качества.....	168
6.1.1. Общая характеристика системы сертификации.....	168
6.1.2. Процессы сертификации СМК.....	174
6.1.3. Эффективность работ по сертификации систем менеджмента.....	181
6.2. Характеристика премий по качеству.....	182
6.2.1. Общая характеристика премий.....	182
6.2.2. Характеристика модели премии Правительства РФ в области качества.....	184
6.2.3. Европейская премия по качеству.....	191
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	194
<i>Тесты</i>	196
<i>Типовое задание</i>	197

Глава 7. Менеджмент рисков	198
7.1. Терминология менеджмента рисков.....	198
7.2. Учение о риске как основа современной концепции обеспечения безопасности продукции.....	204
7.3. Информационное обеспечение менеджмента рисков	207
7.3.1. Роль информации о случаях причинения вреда.....	207
7.3.2. Система сбора и анализа информации о случаях причинения вреда в России	208
7.3.3. Учет информации потребителей о случаях причинения вреда	209
7.3.4. Система сбора информации за рубежом	210
7.4. Методы анализа риска.....	211
7.4.1. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов	211
7.4.2. Оценка рисков по методу трех шагов	213
7.4.3. Методы таблиц и карт риска.....	216
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>222</i>
<i>Тесты</i>	<i>223</i>
<i>Типовые задания.....</i>	<i>224</i>
Глава 8. Системы менеджмента качества в различных сферах деятельности и секторах экономики	225
8.1. Системы менеджмента в различных направлениях деятельности	226
8.1.1. Система экологического менеджмента	227
8.1.2. Система менеджмента в области промышленной безопасности и охраны труда	238
8.1.3. Система социального и этического менеджмента.....	244
8.1.4. Интегрированные системы менеджмента.....	246
8.2. Отраслевые системы менеджмента.....	247
8.2.1. Системы менеджмента качества в автомобильной промышленности	248
8.2.2. Системы менеджмента в лесной промышленности	252
8.2.3. Системы менеджмента качества на основе стандарта GMP в фармацевтической промышленности и косметической промышленности.....	253
8.2.4. Управление качеством пищевых продуктов на основе модели ХАССП	258

8.2.5. Управление качеством пищевых продуктов на основе модели ИСО 22000.....	261
8.2.6. Знаки соответствия в отраслевых системах менеджмента.....	264
8.3. Системы менеджмента в различных сферах деятельности	265
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>269</i>
<i>Тесты</i>	<i>271</i>
<i>Типовые задания.....</i>	<i>272</i>
Глава 9. Товарный менеджмент в торговле	273
9.1. Роль и значение сферы обращения в формировании товароведных характеристик товаров.....	273
9.2. Подсистема «Приемка по качеству».....	276
9.3. Подсистема «Закупочная деятельность»	278
9.3.1. Закупочная деятельность как фактор обеспечения качества и ассортимента товаров	278
9.3.2. Документальная основа.....	279
9.3.3. Субъекты управления	280
9.4. Подсистема «Управление прогнозированием спроса»	282
9.5. Подсистема «Управление ассортиментом товаров»	285
9.5.1. Характеристика этапов управления ассортиментом товаров.....	286
9.5.2. Особенности управления ассортиментом товаров в рамках товарного менеджмента	292
9.6. Подсистема «Управление товарными запасами»	297
9.7. Подсистема «Новые товары»	302
9.7.1. Общая характеристика новых товаров.....	302
9.7.2. Деятельность торговых организаций по созданию новых товаров.....	302
9.7.3. Документальная основа и субъекты управления.....	304
9.8. Подсистема «Торговое обслуживание»	305
9.8.1. Этап реализации.....	305
9.8.2. Послепродажное обслуживание	311
9.9. Подсистема «Хранение товаров»	313
9.9.1. Документальное обеспечение процесса хранения.....	314

9.9.2. Обеспечение сохраняемости товаров	318
9.10. Подсистема «Управление экспертизой».....	327
9.10.1. Элементы управления качеством экспертизы	328
9.10.2. Анализ опасностей в рамках экспертизы товаров.....	331
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	338
<i>Тесты</i>	340
<i>Типовое задание</i>	343
<i>Ситуационные задачи</i>	343
Глава 10. Управление безопасностью пищевых продуктов на основе принципов ХАССП	345
10.1. Цели и задачи ХАССП в торговле	345
10.1.1. Внедрение и функционирование ХАССП.....	346
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	363
<i>Тесты</i>	364
<i>Ситуационная задача</i>	364
Ответы к тестам	365
Толковый словарь	368
Основные законодательные акты и нормативные документы	369
Литература	374
Приложение 1. Политика в области качества	378
Приложение 2. Перечень элементов СМК	381
Приложение 3. Форма сертификата соответствия.....	383
Приложение 4. Характеристика уровней делового совершенства, используемых в модели EFQM	387
Приложение 5. Классификация медицинских изделий.....	390
Приложение 6. Примеры оценивания экологической эффективности.....	392
Приложение 7. «Посты чистоты» в рамках пятишагового процесса управления рисками [24]	393
Приложение 8. Дерево принятия решений	395
Приложение 9. Акт приемки по качеству	396
Приложение 10. Карта входного контроля.....	400

Приложение 11. Блок-схема процессов приемки, хранения и реализации продукции с температурой хранения 2–6°С.....	403
Приложение 12. Примеры учетно-регистрационных документов ХАССП	404