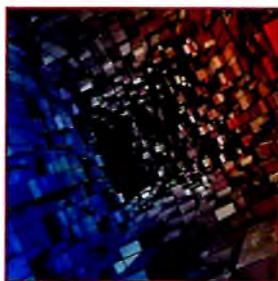


УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ и интегрированные системы менеджмента

УЧЕБНИК



Под редакцией
А.В. АВЕРИНА

- Качество как объект управления
- Эволюция систем управления качеством
- Показатели качества продукции и процессов
- Экономика качества
- Планирование потребительского качества продукции
- Формирование проектного качества продукции
- Контроль и оценка качества продукции
- Улучшение качества
- Сертификация, стандартизация и метрология в управлении качеством
- Интегрирование стандартов в систему менеджмента организации



Оглавление

Авторский коллектив	5
Введение	6
Глава 1. Качество как объект управления	11
1.1. Социально-экономические аспекты повышения качества	11
1.2. Качество и конкурентоспособность продукции	25
1.3. Функции качества в менеджменте.	29
<i>Вопросы и задания для самопроверки.</i>	42
Глава 2. Эволюция систем управления качеством	43
2.1. Понятие и сущность систем управления качеством	43
2.2. Этапы развития систем управления качеством	49
2.3. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством.	64
<i>Вопросы и задания для самопроверки.</i>	73
Глава 3. Показатели качества продукции и процессов.	75
3.1. Система показателей качества продукции и процессов	75
3.2. Методы оценки уровня качества продукции	85
3.3. Определение конкурентоспособности продукции.	94
3.4. Инструменты самооценки системы качества	100
<i>Вопросы и задания для самопроверки.</i>	106
Глава 4. Экономика качества	107
4.1. Классификация затрат на качество	107
4.2. Учет и анализ брака.	118
4.3. Экономические инструменты оценки потерь качества	123
4.4. Функционально-стоимостной анализ продукта.	128
<i>Вопросы и задания для самопроверки.</i>	134

Глава 5. Планирование потребительского качества продукции	135
5.1. Определение потребительского качества	135
5.2. Метод структурирования функции качества	143
5.3. Технология метода бенчмаркинг	156
<i>Задания для самопроверки</i>	163
Глава 6. Формирование проектного качества продукции	165
6.1. Планирование проектного качества и рисков	165
6.2. Метод анализа последствий и причин отказов (FMEA)	173
6.3. Функциональное моделирование (FAST)	185
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	195
Глава 7. Контроль и оценка качества продукции	196
7.1. Общие понятия о контроле качества	196
7.2. Виды планов статистического выборочного контроля	202
7.3. Методы статистического управления процессом	210
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	225
Глава 8. Улучшение качества	226
8.1. Методы непрерывного улучшения качества процессов	226
8.2. Методы непрерывного улучшения управления проектами	239
8.3. Реинжиниринг бизнес-процессов как проект по улучшению качества	250
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	260
Глава 9. Сертификация, стандартизация и метрология в управлении качеством	262
9.1. Виды и формы подтверждения соответствия	262
9.2. Схемы и порядок сертификации продукции	276
9.3. Сертификация систем менеджмента качества	284
9.4. Документирование систем менеджмента качества	293
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	300
Глава 10. Интегрирование стандартов в систему менеджмента организации	301
10.1. Управление качеством на основе стандартов ИСО	301
10.2. Системы экологического менеджмента	317
10.3. Аудит систем менеджмента	323
10.4. Системы менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда	330
10.5. Стандарты управления проектами	335
10.6. Интегрированные системы менеджмента	347
<i>Вопросы и задания для самопроверки</i>	351
Литература	353