

**Гиссин В.И.**

*Управление качеством (2-е издание). - Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов-н/Д: Издательский центр «МарТ», 2003. -400 с. (Серия «Экономика и управление»)*

*В учебном пособии рассматриваются методические и практические аспекты управления качеством современных систем, включая всеобщее управление качеством (TQM) и логистику.*

*Издание предназначено для студентов экономических и технических специальностей вузов. Оно может быть использовано работниками торговых организаций и предприятий, связанными с решением проблем повышения качества.*

## Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	1
1. ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ .....	8
2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ .....	21
2.1. Основные принципы современных систем управления качеством продукции .....	21
2.2. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000) .....	31
2.3. Стандарт QS-9000.....	44
2.4. ТОМ - Всеобщее управление качеством.....	51
2.5. Качество и логистика .....	81
2.5.1. Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижении .....	81
2.5.2. Качество и надежность как категории коммерческой логистики.....	96
2.5.3. Логистические основы управления качеством.....	109
3. ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ .....	133
3.1. Показатели качества продукции .....	134
3.2. Оценка уровня качества продукции .....	139
4. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ .....	152
4.1. Этапы формирования качества продукции .....	152
4.2. Контроль качества продукции.....	158
4.3. Статистические методы анализа и управления качеством продукции .....	161
4.3.1. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов .....	184
4.3.2. Статистические методы регулирования технологических процессов .....	198
4.3.2.1. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по количественному признаку .....	206
4.3.2.2. Статистические методы регулирования технологических процессов, используемые при контроле по альтернативному признаку.....	214
4.3.2.3. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.....	221
4.3.3. Статистические методы приемочного контроля качества продукции .....	223
4.3.3.1. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку.....	231

4.3.3.2. Статистический приемочный контроль по количественному признаку.....	243
4.3.3.3. Статистический приемочный контроль по качественному признаку .....	246
4.3.4. Основные этапы и способы применения статистических методов управления качеством.....	246
4.4. Инструменты управления качеством.....	249
4.4.1. Диаграмма сродства.....	250
4.4.2. Диаграмма связей .....	253
4.4.3. Древоподобная диаграмма.....	254
4.4.4. Матричная диаграмма .....	256
4.4.5. Стрелочная диаграмма .....	257
4.4.6. Диаграмма процесса осуществления программы.....	259
4.4.7. Анализ матричных данных .....	259
4.5. Развертывание функции качества (Quality Function Deployment - QFD).....	262
<b>5. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ, СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ПРОИЗВОДСТВ. АУДИТ СИСТЕМ КАЧЕСТВА.....</b>	<b>267</b>
5.1. Сертификация продукции .....	267
5.2. Сертификация систем качества .....	275
5.2.1. Экологическая сертификация .....	277
5.2.2. Сертификация работ и услуг .....	281
5.3. Аудит систем качества .....	283
<b>6. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА .....</b>	<b>293</b>
<b>7. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ .....</b>	<b>306</b>
7.1. Опыт управления качеством в США.....	310
7.2. Опыт управления качеством в Японии .....	313
7.3. Европейский опыт управления качеством .....	319
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>323</b>
<b>СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ .....</b>	<b>335</b>
<b>Библиографический список .....</b>	<b>390</b>