

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ.....	8
1.1. Что такое качество?	8
1.2. Качество и надежность	15
1.3. Стандартизация и качество	18
1.4. Качество, ценность и стоимость	20
1.5. Качество определяется потребителем.....	23
1.6. Качество и заинтересованные стороны.....	24
1.7. Качество продукции	26
1.8. Конкурентоспособность и качество.....	32
1.9. Качество жизни	37
1.10. Термины и определения	42
Резюме	47
Контрольные вопросы	48
Тесты	48
Задания	49
Литература.....	49
ГЛАВА 2. ИСТОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.....	50
2.1. Стадии развития философии качества	50
2.2. Российский и международный опыт управления качеством	82
2.3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	99
Резюме	106
Контрольные вопросы	106
Тесты	107
Литература	107
ГЛАВА 3. СОВРЕМЕННАЯ КОНЦЕПЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	109
3.1. Сущность системы менеджмента качества	109
3.2. Основные положения концепции TQM.....	113
3.3. Внедрение TQM на российских предприятиях	124
Резюме	129
Контрольные вопросы	129
Тесты	130
Задания	130
Литература.....	131
ГЛАВА 4. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА	132
4.1. Сущность и содержание сертификации	132
4.2. История создания стандартов качества.....	138
4.3. Система стандартов ИСО семейства 9000	142
4.4. Правовые основы сертификации в РФ.....	145
4.5. Российские системы сертификации	147
4.6. Практика сертификации в России и за рубежом	152
4.7. Документация системы менеджмента качества	171
4.8. Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000	186
4.9. Сертификация систем менеджмента качества	196
4.10. Проверка эффективности системы менеджмента качества	203
4.11. Основы метрологии	205
4.12 Обучение и повышение квалификации	215
Резюме	217
Контрольные вопросы	218
Тесты	218
Задания.....	219
Литература	219
ГЛАВА 5 ОЦЕНКА ЗАТРАТ НА МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.....	220
5.1 Переход понятия качества в экономическую категорию.....	220
5.2. Затраты на качество	222
5.3 Функция потерь Тагути.....	238
Резюме.....	243
Контрольные вопросы	244
Тесты	244
Литература	244
ГЛАВА 6. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	245
6.1 Структурирование функции <i>качества</i>	245
6.2. Анализ последствий и причин отказов	257
6.3 Статистические методы	262
6.4 ABC-метод.....	271
Резюме	272
Контрольные вопросы	272
Тесты	273
Литература	273
ГЛАВА 7. МЕНЕДЖМЕНТ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА	274
7.1 Общие положения.....	274
7.2 Реинжиниринг бизнес-процессов	277
7.3. Реструктуризация предприятий и компаний	288
7.4. Метод «точно вовремя» (JUST-IN-TIME).....	301

7.5 Система «всеобщего обслуживания оборудования»	307
7.6 Управление знаниями	311
7.7. Анализ данных	321
7.8 Управленческий учет и бюджетирование	331
7.9 Функционально-стоимостной анализ	336
7.10. Управление персоналом	344
Резюме	350
Контрольные вопросы	350
Тесты	351
Задания	351
Литература	352
Приложение Т. Руководство по качеству компании «Тадис»	353
<i>Приложение 2</i> Примерная программа по обучению системам менеджмента качества (СМ К)	382
Приложение 3. Сертификат соответствия.....	383
<i>Приложение 4.</i> Правила заполнения бланка сертификата соответствия на продукцию	385
<i>Приложение 5.</i> Сертификат, выдаваемый DIN GOST TUV	388
<i>Приложение 6</i> Сертификат соответствия механических транспортных средств .	390
<i>Приложение 7</i> Система сертификации API	391
<i>Приложение 8</i> Результаты анализа уровня брака и затрат на его устранение в строительной компании	393

Учебное пособие подготовлено на основе изучения новейшего российского опыта, а также проведения специальных инжиниринговых работ. Книга содержит ситуации для анализа, тесты, упражнения и задачи, способствующие усвоению теоретического материала.

Пособие предназначено в первую очередь для студентов вузов; вместе с тем, книга будет полезна и профессиональным управляющим, а также широкому кругу специалистов-строителей, заказчиков, менеджеров по качеству, занятым подготовкой и реализацией проектов практически любого назначения.

Кроме того, пособие может быть использовано в качестве справочных материалов для практического применения в работе инженера по качеству.