

Оглавление

Глава 1. ПЛАНИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И ОБЪЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ

- 1.1. Качество как объект управления
- 1.2. Эволюция подходов к менеджменту качества
- 1.3. Модели систем управления качеством основоположников качества
- 1.4. Установление целей в области качества
- 1.5. Планирование качества
- 1.6. Программа качества
- 1.7. Функции качества
- 1.8. Методические основы управления качеством

Глава 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

- 2.1. Общее понятие о контроле качества
- 2.2. Статистический контроль качества
- 2.3. Уровни дефектности
- 2.4. Планы и оперативные характеристики планов выборочного контроля
- 2.5. Роль службы технического контроля
- 2.6. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции
- 2.7. Оценка уровня качества продукции
- 2.8. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку
- 2.9. Статистический приемочный контроль по количественному признаку

Глава 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ МЕТОДАМИ

СТАТИСТИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ

- 3.1. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов
- 3.2. Статистическое регулирование качества технологических процессов при контроле по количественному признаку
- 3.3. Статистические методы регулирования технологических процессов при

контроле по альтернативному признаку

Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА КАЧЕСТВО

4.1. Основные понятия о затратах на качество

4.2. Обзор исследований в области затрат на качество

4.3. Управление затратами

4.4. Модели затрат на качество

4.5. Сбор данных о затратах

4.6. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии
ИСО 9000

4.7. Классификация, учет и анализ брака

Глава 5. МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

5.1. Методы мотивации

5.2. Факторы мотивации

Глава 6. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК РЕЗУЛЬТАТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

6.1. Ценность продукта для потребителя

6.2. Методологический подход к оценке удовлетворения потребителя

6.3. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам
удовлетворенности потребителя

Глава 7. ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

7.1. Основные понятия

7.2. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО
9001 2000

7.3. Система интегрированного подхода

Глава 8. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ВНУТРЕННЕГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

8.1.Внутренний маркетинг

8.2.Внутрифирменное обучение

8.3.Основы корпоративной культуры

Глава 9. КОММУНИКАЦИИ В УПРАВЛЕНИИ

9.1.Понятие и классификация коммуникаций

9.2.Коммуникационные сети и стили

Глава 10. УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

10.1.Принципы политики перемен

10.2.Соппротивление изменениям

10.3.Уровни изменений

10.4.Фазы процессов изменения

Приложение 1. ФУНКЦИЯ $\Phi(x)$

Приложение 2. КОД ОБЪЕМА ВЫБОРКИ ПРИ КОНТРОЛЕ
ПО АЛЬТЕРНАТИВНОМУ ПРИЗНАКУ

Приложение 3. ВЫБОР ДОПУСТИМОГО УРОВНЯ ДЕФЕКТНОСТИ

Приложение 4. ПРОГРАММА КАЧЕСТВА

Приложение 5. ТАБЛИЦА ВОПРОСОВ ПО УДОВЛЕТВОРЕНИЮ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Приложение 6. ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И КУРСОВЫХ РАБОТ

Приложение 7. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Приложение 8. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

ЛИТЕРАТУРА