

Оглавление

Предисловие

Глава 1. Сущность качества продукции, основные понятия в области качества и менеджмента качества

Глава 2. Качество и конкурентоспособность

Глава 3. Эволюция форм и методов управления качеством

3.1. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом

3.2. Развитие отечественных систем управления качеством

Глава 4. Потребности, удовлетворяемые продукцией

4.1. Понятие и классификация потребностей

4.2. Факторы, влияющие на формирование потребностей

Глава 5. Требования к качеству продукции

Глава 6. Объекты управления качеством

6.1. Свойства непродовольственных товаров

6.1.1. Свойства социального назначения

6.1.2. Функциональные свойства

6.1.3. Эргономические свойства

6.1.4. Эстетические свойства

6.1.5. Свойства надежности

6.1.6. Безопасность

6.1.7. Экологические свойства

6.1.8. Информирование потребителей о характеристиках предлагаемых к реализации непродовольственных товаров

6.2. Свойства продовольственных товаров

6.2.1. Функциональные свойства

6.2.2. Свойства социального назначения

6.2.3. Эргономические свойства

6.2.4. Сохраняемость

6.2.5.Эстетические свойства

6.2.6.Безопасность

6.2.7.Особенности свойств функциональных продуктов питания

6.2.8.Информирование потребителей о характеристиках предлагаемых к реализации пищевых продуктов

6.3.Услуги и их характеристики

6.3.1.Услуги как объект управления

6.3.2.Характеристики услуг

Глава 7. Правовое обеспечение качества

7.1.Правовые основы обеспечения качества в Российской Федерации

7.2.Технические регламенты

7.3.Место стандартизации в системе технического регулирования и обеспечении качества

7.4.Цели, принципы и задачи стандартизации

7.5.Документы по стандартизации, используемые на территории Российской Федерации

7.6.Международная стандартизация, ее значение в обеспечении качества

Глава 8. Контроль, испытания и оценка качества продукции

8.1.Методы определения показателей качества продукции

8.2.Контроль качества продукции

8.3.Испытания продукции

8.4.Дефекты и градация продукции по качеству

8.5.Оценка качества продукции

8.6.Оценка товаров в конкурсах программ "100 лучших товаров России" и "Всероссийская Марка (III тысячелетие). Знак качества XXI века"

Глава 9. Подтверждение соответствия продукции и аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий

9.1.Понятия в области подтверждения соответствия, его цели и принципы

9.2.Обязательное подтверждение соответствия

- 9.3. Добровольное подтверждение соответствия
- 9.4. Процедуры обязательной сертификации в переходный период
- 9.5. Процедуры обязательного подтверждения соответствия в новых условиях технического регулирования
- 9.6. Требования к содержанию документов, подтверждающих соответствие
- 9.7. Информация для потребителей о подтверждении соответствия продукции
- 9.8. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров)

Глава 10. Модели национальных премий по качеству и самооценка организаций

- 10.1. Общая характеристика конкурсов на соискание национальных премий по качеству
- 10.2. Национальные премии Японии
- 10.3. Модель американской национальной премии Малкольма Болдриджа по качеству
- 10.4. Модель делового совершенства Европейского фонда управления качества
- 10.5. Модель премии Правительства РФ в области качества
- 10.6. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций

Глава 11. Всеобщее управление качеством — TQM

- 11.1. Основные положения TQM
- 11.2. Цели и принципы TQM
- 11.3. Внедрение TQM

Глава 12. Современные системы и методы менеджмента

- 12.1. Международные стандарты ИСО серии 9000
 - 12.1.1. История создания и развития стандартов ИСО серии 9000

12.1.2.Краткая характеристика стандартов ИСО 9000:1994

12.1.3.Характеристика стандартов ИСО 9000 версии 2000 г

12.1.4.Перспективы развития стандартов ИСО серии 9000

12.2.Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей промышленности

12.3.Системы, направленные на обеспечение безопасности продукции в пищевой промышленности

12.3.1.Система качества, основанная на принципах HACCP

12.3.2.Отраслевые системы менеджмента пищевых продуктов в соответствии с требованиями стандартов ИСО 22000:2005 и ИСО 15161:2001

12.4.Интегрированные системы менеджмента

12.5.Методология "Шесть сигм"

Глава 13. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО 9000:2000

Глава 14. Аудит и сертификация систем менеджмента качества

14.1.Аудит в менеджменте качества

14.2.Сущность, цели, значение сертификации систем менеджмента качества

14.3.Сертификация систем менеджмента качества в Российской Федерации на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001

Глава 15. Роль статистических методов в управлении качеством

15.1.Простые статистические методы контроля качества

15.2.Статистический приемочный контроль качества продукции

15.3.Статистические методы в менеджменте качества применительно к стандартам ИСО серии 9000

Глава 16. Затраты на качество продукции

- 16.1. Общая характеристика затрат на качество
- 16.2. Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1
- 16.3. Менеджмент финансовых ресурсов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001
- 16.4. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (АВС-метода)

Литература

- Приложение 1. Принципы Э. Деминга
- Приложение 2. Принципы Дж. Джурана
- Приложение 3. Принципы Ф. Кросби
- Приложение 4. Перечень общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации
- Приложение 5. Лауреаты премий Правительства Российской Федерации в области качества в 1997—2005 гг.
- Приложение 6. Основные модули подтверждения соответствия и их модификация
- Приложение 7. Форма сертификата соответствия на продукцию
- Приложение 8. Правила заполнения бланка сертификата соответствия на продукцию
- Приложение 9. Форма декларации о соответствии
- Приложение 10. Форма сертификата соответствия продукции требованиям технических регламентов
- Приложение 11. Рекомендации по заполнению формы сертификата соответствия продукции требованиям технических регламентов
- Приложение 12. Форма декларации о соответствии продукции требованиям технических регламентов
- Приложение 13. Рекомендации по заполнению формы декларации о соответствии продукции требованиям технических регламентов
- Приложение 14. Перечень документов ИСО по менеджменту качества

- Приложение 15. Политика Самарской оптической кабельной компании в области качества
- Приложение 16. Перечень элементов СМК
- Приложение 17. Форма плана аудита СМК
- Приложение 18. Перечень документов и сведений для анализа документации СМК
- Приложение 19. Форма сертификата соответствия системы менеджмента качества [ГОСТ Р 40.003-2005]
- Приложение 20. Содержание сертификата соответствия системы менеджмента качества
- Приложение 21. Форма приложения к сертификату соответствия системы менеджмента качества [ГОСТ Р 40.003-2005]
- Приложение 22. Образец заполнения приложения к сертификату соответствия системы менеджмента качества
- Приложение 23. Элементы затрат на качество
- Приложение 24. Типовой отчет о затратах для подразделения на процесс обеспечения качества