

**Фрейдина, Е. В.**

Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина,  
А. А. Тропин; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления.  
Новосибирск : НГУЭУ, 2012. — 208 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Предисловие.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Изучение основных понятий теории управления качеством.....</b>	<b>7</b>
1.1. Введение в управление качеством.....	7
1.2. История зарождения и развития понятия качества как философской категории.....	8
1.3. Стандартное определение терминов теории качества.....	9
1.4. Виды связей между логическими составляющими понятия.....	13
1.5. Самостоятельная работа: изучение принципов структурирования и построение ассоциативных моделей ключевых понятий.....	15
1.6. Вопросы для контроля знаний.....	15
1.7. Тестовые задания: качество как общенаучная категория. . . .	17
<b>2. Объекты как носители качества и их потребительские свойства ....</b>	<b>20</b>
2.1. Классификация объектов-носителей качества.....	20
2.2. Общность и различие между продукцией и услугой.....	22
2.3. Свойство, мера и показатели качества продукции.....	25
2.4. Установление номенклатуры показателей.....	27
2.5. Самостоятельная работа: изучение продукции (услуги) и технологии производства, представление качества продукции при выводе ее на рынок.....	29
2.6. Вопросы для контроля знаний.....	31
2.7. Тестовые задания: категории продукции, ее свойства и измерение качества.....	33
<b>3. Изучение показателей качества продукции с использованием государственных стандартов.....</b>	<b>36</b>
3.1. Классификация показателей качества продукции.....	37
3.2. Нормативные документы, регламентирующие показатели качества продукции.....	40
3.3. Самостоятельная работа: изучение показателей качества продукции с использованием государственных стандартов (ГОСТ, ГОСТ Р, ИСО ГОСТ).....	42
3.6. Вопросы для контроля знаний.....	44
3.7. Тестовые задания: каталогизация показателей качества продукции.....	45
4. Основы и расчетные процедуры определения надежности продукции.....	48
4.1. Понятие и особенности свойства «надежность».....	49
4.2. Основные понятия, классификация свойств и показателей надежности.....	32

4.3. Оценка надежности невосстанавливаемых изделий.....	54
4.4. Оценка надежности восстанавливаемых изделий.....	59
4.5. Оценка надежности взаимосвязанного комплекса элементов.....	62
4.6. Самостоятельная работа: построение эмпирических функций и расчет показателей надежности работы изделий.....	63
4.7. Вопросы для контроля знания.....	67
4.8. Тестовые задания: надежность как свойство оценки работоспособности изделия.....	68
<b>5. Изучение истории развития теории и принципов менеджмента качества.....</b>	<b>71</b>
5.1. Основные подходы в развитии теории управления качеством.....	72
5.2. Стадии развития отношения к управлению качеством, установленные «решеткой Кросби».....	76
5.3. Принципы тотального менеджмента качества (Т<3М).....	79
5.4. Самостоятельная работа: изучение принципов ТСМ и принципов Деминга, Джурана и Кросби, способов их реализации.....	83
5.5. Вопросы для контроля знаний.....	84
5.6. Тестовые задания: история, учителя и принципы менеджмента качества.....	85
<b>6. Изучение процессного подхода в менеджменте качества.....</b>	<b>91</b>
6.1. Основы процессного подхода в менеджменте качества.....	91
6.2. Представление системы менеджмента качества с использованием системного и процессного подходов.....	93
6.3. Изучение бизнес-процессов системы менеджмента качества.....	95
6.4. Структура бизнес-процесса менеджмента качества.....	97
6.5. Самостоятельная работа: построение процессной модели системы менеджмента качества.....	101
6.6. Вопросы для контроля знаний.....	105
6.7. Тестовые задания: процессы системы менеджмента качества.....	106
<b>7. Планирование качества продукции в контексте подхода «Развергивание функции качества».....</b>	<b>109</b>
7.1. Понятие и цель планирования качества продукции.....	110
7.2. Взаимосвязь планирования качества с процессами ЖЦП... ..	113
7.3. Технология планирования качества продукции.....	115
7.4. Построение матрицы связей и процедуры подготовки информации.....	116
7.5. Построение корреляционной матрицы между показателями качества.....	121

7.6. Построение матрицы оценки конкурентов с позиции выполнения требований рынка.....	122
7.7. Построение матрицы оценки конкурентов с позиции качества продукции.....	124
7.8. Оценка сложности и стоимости достижения критериев качества продукции.....	127
7.9. Представление интегрированной матрицы планирования качества продукции.....	128
7.10. Самостоятельная работа: построение интегрированной матрицы планирования качества продукции.....	128
7.11. Вопросы для контроля знаний.....	131
7.12. Тестовые задания: планирование качества продукции.....	132

## **8. Контрольные карты как инструменты статистического управления качеством.....136**

8.1. Определение и типы контрольных карт.....	137
8.2. Графическая модель контрольной карты и примеры ее анализа.....	141
8.3. Алгоритм построения контрольной карты средних значений (X-карты).....	143
8.4. Алгоритм построения контрольной карты размаха измеряемой величины по выборкам (Л-карты).....	145
8.5. Алгоритм построения контрольной карты числа несоответствий (С-карты).....	146
8.6. Алгоритм построения контрольной карты числа несоответствий (I/-карты).....	148
8.7. Самостоятельная работа: построение контрольных карт, анализ и оценка управления качеством продукции.....	150
8.8. Вопросы для контроля знаний.....	160
8.9. Тестовые задания: понятия, типы и элементы контрольных карт.....	161

## **9. Экспертное оценивание качества продукции и услуги.....165**

9.1. Методы экспертных оценок качества продукции и услуг.....	166
9.2. Оценка согласованности мнений экспертов.....	170
9.3. Оценка изменения качества продукции или оказываемых услуг по временным периодам.....	172
9.4. Самостоятельная работа: обоснование согласованности оценок экспертов и степени соответствия качества продукции или услуг требованиям.....	178
9.5. Вопросы для контроля знаний.....	183
9.6. Тестовые задания: экспертный метод в оценке качества продукции.....	184

<b>10. Причины и оценка несоответствия качества продукции требованиям.....</b>	<b>187</b>
10.1. Основы определения несоответствия качества продукции и процессов требованиям.....	188
10.2. Классификация несоответствий качества продукции требованиям и вызывающие их причины.....	189
10.3. Мероприятия по предупреждению и устранению несоответствий.....	191
10.4. Оценка стоимости соответствия и несоответствия качества требованиям.....	193
10.5. Первичная документация о качестве продукции.....	195
10.6. Самостоятельная работа: анализ состояния управления качеством и оценка стоимости устранения несоответствия требованиям качества изделия.....	197
10.7. Вопросы для проверки знаний.....	202
10.8. Тестовые задания: понятия и элементы несоответствия качества продукции.....	202