

Окрепилов В. В. Менеджмент качества: учебник / В. В. Окрепилов. —
СПб.: Изд-во Политехи, ун-та, 2013. - 650 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	9
Часть 1. Качество.....	13
Глава 1. Основные понятия.....	15
1.1. Понятие «качество» и сопутствующие термины.....	15
1.2. Основные понятия и категории управления.....	20
1.3. Понятие менеджмента и менеджмента качества.....	21
Глава 2. Экономические проблемы качества.....	23
2.1. Влияние качества на прибыль организации.....	23
2.2. Затраты на качество.....	29
2.3. Экономическая эффективность качества.....	36
Глава 3. Качество и конкурентоспособность.....	44
3.1. Качество продукции как составляющая ее конкурентоспо- собности.....	44
3.2. Понятие и методики оценки конкурентоспособности предприятия.....	49
3.3. Конкурентоспособность региона.....	52
3.4. Конкурентоспособность страны: методика оценки, пока- затели, пострановое сравнение.....	55
Глава 4. Качество и интеллектуальная собственность.....	63
4.1. Интеллектуальная собственность и ее виды. Правовые акты, регулирующие правоотношения в области интел- лектуальной собственности.....	64
4.2. Объекты промышленной собственности, их правовая ох- рана и патентоспособность.....	66
4.3. Лицензирование промышленной собственности. Лицензионный договор: понятие, виды, применение.	84
4.4. Охранные документы, удостоверяющие исключительное право на объекты промышленной собственности.....	90
4.5. Промышленная собственность в системе внешнеэконо- мических связей. Зарубежное патентование.....	101
4.6. Патентная чистота как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности продукции.....	111
4.7. Авторское право и смежные права, их экономическая зна- чимость.....	121
4.8. Интеллектуальная собственность в экономическом обороте	134
4.9. Государственное регулирование интеллектуальной соб- ственности. Патентное ведомство — орган государствен- ного регулирования патентной системы.....	145
4.10. Юридическая ответственность за правонарушение в об- ласти интеллектуальной собственности.....	150

Глава 5. Качество жизни.....	168
5.1. Обзор современных концепций качества жизни. Индекс развития человеческого потенциала	168
5.2. Оценка уровня жизни в отдельных странах мира и регионах....	18 5
Краткое содержание части 1.....	192
Ключевые термины.....	198
Вопросы и учебные задания.....	201
Часть 2. Исторический обзор роли качества.....	207
Глава 6. Качество в различные эпохи.....	209
Глава 7. Качество в России.....	215
Глава 8. Развитие работ в области качества за рубежом.....	224
8.1. Теоретические и юридические основы работ по менеджменту качества.....	224
8.2. Особенности развития менеджмента качества в различных странах.....	232
Глава 9. Современные методы и инструменты менеджмента качества	238
9.1. Квалиметрия.....	239
9.2. Семь «простых» инструментов контроля качества.....	246
9.3. «Новые» инструменты менеджмента качества.....	256
9.4. Комплексные инструменты менеджмента качества.....	277
Краткое содержание части 2.....	303
Ключевые термины.....	306
Вопросы и учебные задания.....	308
Часть 3. Законодательная и нормативная база менеджмента качества.	311
Глава 10. Техническое регулирование как нормативная основа решения проблемы качества.....	313
10.1. Государственное регулирование. Основные понятия в сфере технического регулирования.....	313
10.2. Законодательство Европейского союза. Европейская модель технического регулирования.....	314
10.3. Федеральный закон «О техническом регулировании».....	318
10.4. Принципы технического регулирования.....	323
Глава 11. Технические регламенты.....	326
11.1. Цели принятия, содержание и применение технических регламентов.....	326
11.2. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.....	330
11.3. Участие предприятий в создании технических регламентов	330
11.4. Нормирование требований безопасности в технических регламентах и первый опыт их разработки.....	332

Глава 12. Стандарты	335
12.1. Понятие и научные основы стандартизации.....	335
12.2. Национальная система стандартизации. Национальные стандарты: правила разработки, утверждения и применения.....	345
12.3. Организация работ по стандартизации. Национальный орган по стандартизации, технические комитеты по стандартизации.....	349
12.4. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.....	351
12.5. Международные стандарты. Международные организации по стандартизации.....	352
Краткое содержание части 3.....	361
Ключевые термины.....	364
Вопросы и учебные задания.....	365
Часть 4. Метрология и менеджмент качества	367
Глава 13. Организационно-правовые основы законодательной метрологии	369
13.1. Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений».....	370
13.2. Структура Государственной системы измерений (ГСИ)...	371
13.3. Национальные метрологические институты.....	374
13.4. Государственные региональные центры стандартизации, метрологии и испытаний.....	377
13.5. Государственные службы по обеспечению единства измерений.....	380
13.6. Нормативно-правовая и нормативно-техническая база Государственной системы измерений.....	382
13.7. Эталонная база Государственной системы измерений....	385
13.8. Государственное регулирование в области обеспечения единства измерений.....	387
13.9. Калибровка средств измерений.....	400
13.10. Аккредитация в области обеспечения единства измерений.....	401
13.11. Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений.....	404
Глава 14. Обеспечение единства измерений в системе технического регулирования	407
14.1. Закон РФ «О техническом регулировании» и законодательная метрология.....	407
14.2. Эталонная база страны.....	413
14.3. Нормативная база.....	416
14.4. Метрологическая экспертиза технических регламентов...	417

14.5. Международное признание и взаимное доверие.....	418
14.6. Качество измерений и качество продукции.....	419
14.7. Метрологическое обеспечение испытаний.....	422
14.8. Принципы выбора средств измерений.....	425
14.9. Экономические проблемы метрологии.....	429
Краткое содержание части 4.....	436
Ключевые термины.....	445
Вопросы и учебные задания.....	446
Часть 5. Подтверждение соответствия продукции и систем менеджмента установленным требованиям.....	449
<i>Глава 15. Элементы и участники подтверждения соответствия.....</i>	<i>451</i>
15.1. Цели, принципы, формы подтверждения соответствия....	451
15.2. Декларирование соответствия.....	453
15.3. Обязательная и добровольная сертификация.....	455
15.4. Процедура подтверждения соответствия. Знаки соответствия.....	458
15.5. Сертификация услуг.....	461
<i>Глава 16. Сертификация систем менеджмента.....</i>	<i>463</i>
16.1. Международные стандарты на системы менеджмента качества (МС ИСО серии 9000).....	463
16.2. Понятие процесса и процессного подхода.....	464
16.3. Этапы разработки и внедрения системы менеджмента.....	468
16.4. Сертификация систем управления окружающей средой....	474
16.5. Стандарт ОН8А5 18000: создание и сертификация системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья	478
16.6. Социальная ответственность организации — стандарт 8А 8000.....	479
16.7. Интегрированные системы менеджмента и их сертификация.....	481
16.8. Экономические оценки работы по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества.....	483
Краткое содержание части 5.....	486
Ключевые термины.....	487
Вопросы и учебные задания.....	488
Часть 6. Другие виды деятельности, обеспечивающие менеджмент качества.....	489
<i>Глава 17. Государственная защита прав потребителей.....</i>	<i>491</i>
17.1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».....	491
17.2. Нормы международного права, регулирующие вопросы защиты прав потребителей.....	505

17.3. Государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.....	507
17.4. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей.....	510
Глава 18. Аккредитация органов по оценке соответствия.....	514
18.1 Организация работ по аккредитации.....	514
18.2. Международный опыт аккредитации.....	518
18.3. Формирование национальной системы аккредитации. . .	522
Глава 19. Испытания продукции.....	526
19.1. Основные понятия и эволюция развития.....	526
19.2. Основные требования по организации испытательной лаборатории.....	529
Глава 20. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов, правил выполнения работ по сертификации, обеспечением единства измерений.....	532
20.1. Концептуальные основы контрольно-надзорной деятельности.....	532
20.2. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований, правил обязательного подтверждения соответствия (обязательной сертификации), обеспечением единства измерений.....	537
20.3. Юридическая ответственность за правонарушения в области технического регулирования и обеспечения единства измерений.....	542
Глава 21. Подготовка кадров в области менеджмента качества.....	553
21.1 Формирование многоуровневой системы подготовки кадров в области качества в Санкт-Петербурге.....	553
21.2. Базовые кафедры высших учебных заведений Санкт-Петербурга по подготовке кадров в области качества. . . .	561
21.3. Становление научной школы по экономике качества. . . .	566
Краткое содержание части 6.....	569
Ключевые термины.....	573
Вопросы и учебные задания.....	574
Часть 7. Совершенствование деятельности в области менеджмента качества.....	577
Глава 22. Методы оценки деятельности по качеству.....	579
22.1. Принципы оценки деятельности фирм и модели критериев премий по качеству.....	579
22.2. Самооценка деятельности организации.....	587
22.3. Участие предприятий в конкурсах на премии по качеству.....	589

22.4. Методика анализа результатов конкурсов.....	591
Глава 23. Распространение менеджмента качества на различные сферы деятельности.....	597
23.1. Международные стандарты менеджмента, предназначенные для различных отраслей промышленности: автомобильной, медицинской и т.д.....	597
23.2. Система менеджмента качества ВУЗов в развитии принципов Болонского процесса.....	597
23.3. Стандартизация туристско-экскурсионных и гостиничных услуг и их сертификация.....	599
23.4. Управление качеством в здравоохранении.....	601
Глава 24. Механизм управления качеством на уровне предприятия, города, региона, страны.....	603
Краткое содержание части 7.....	615
Ключевые термины части 7.....	617
Вопросы и учебные задания части 7.....	618
Список литературы.....	619