

Васин, С. Г.

Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для академического бакалавриата / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 404 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

Оглавление

Предисловие.....	5
Введение.....	8
Глава 1. История становления и развития менеджмента качества.....	16
1.1. Эволюция менеджмента качества.....	16
1.2. Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества.....	21
1.3. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством.....	31
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>54</i>
Глава 2. Основные понятия управления качеством. Категории качества.	55
2.1. Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория.....	56
2.2. Взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами. Качество как объект управления.....	60
2.3. Качество и надежность.....	71
2.4. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя.....	82
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>90</i>
Глава 3. Конкурентоспособность и качество.	91
3.1. Понятие конкурентоспособности продукции.....	91
3.2. Показатели конкурентоспособности продукции.....	93
3.3. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.....	96
3.4. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.....	97
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>100</i>
<i>Задание для самостоятельной работы.....</i>	<i>101</i>
Глава 4. Показатели, признаки и методы оценки качества продукции.....	102
4.1. Уровень качества продукции.....	102
4.2. Классификации показателей качества продукции.....	108
4.3. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества.....	136

4.4. Методы оценки качества продукции.....	160
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>164</i>
<i>Задания для самостоятельной работы.....</i>	<i>164</i>
Глава 5. Стандартизация, сертификация и международные стандарты iso серии 9000.....	172
5.1. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством.....	173
5.2. Международные стандарты ИСО серии 9000.....	196
5.3. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.....	212
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>240</i>
<i>Задания для самостоятельной работы.....</i>	<i>241</i>
Глава 6. Теоретические основы всеобщего управления качеством (ТОМ).....	242
6.1. Принципы ТОМ.....	243
6.2. Основные концепции ТОМ.....	256
6.3. Международные особенности $T(2M)$	289
6.4. Особенности внедрения систем менеджмента качества в России.....	299
6.5. Премии в области качества.....	322
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>335</i>
Глава 7. Управление затратами на обеспечение качества.....	336
7.1. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции.....	336
7.2. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции.....	354
7.3. Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа.....	369
7.4. Оценка экономической эффективности новой продукции.....	383
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>387</i>
<i>Задание для самостоятельной работы.....</i>	<i>387</i>
Тесты для проверки знаний.....	389
Литература.....	402