

**Щепакин М. Б.**

Управление качеством : учебник / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. — Ростов н/Д : Феникс ; Краснодар : Кубанский государственный технологический университет, 2014. — 256 с. — (Высшее образование).

# Оглавление

<b>Введение</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>Глава 1. История развития учения о качестве</b> . . . . .	<b>6</b>
1.1. Эволюция учения о качестве . . . . .	6
1.2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством . . . . .	11
1.3. Реинжиниринг организаций в управлении качеством . . . . .	21
<i>Разгадайте кроссворд</i> . . . . .	<i>31</i>
<i>Контрольные вопросы и задания</i> . . . . .	<i>32</i>
<b>Глава 2. Качество как объект управления</b> . . . . .	<b>33</b>
2.1. Концепция управления качеством . . . . .	33
2.2. Качество и конкурентоспособность . . . . .	47
2.3. Планирование качества . . . . .	52
<i>Разгадайте кроссворд</i> . . . . .	<i>61</i>
<i>Контрольные вопросы и задания</i> . . . . .	<i>62</i>
<b>Глава 3. Оценка и измерение качества</b> . . . . .	<b>63</b>
3.1. Основные понятия квалиметрии . . . . .	63
3.2. Показатели качества продуктов труда . . . . .	69
3.3. Основные категории экономики управления качеством . . . . .	77
<i>Разгадайте кроссворд</i> . . . . .	<i>92</i>
<i>Контрольные вопросы и задания</i> . . . . .	<i>93</i>
<b>Глава 4. Основные элементы обеспечения качества</b> . . . . .	<b>94</b>
4.1. Стандартизация требований к объектам и системам качества . . . . .	95
4.2. Сертификация в управлении качеством . . . . .	101
4.3. Теоретические основы технических измерений . . . . .	107
<i>Разгадайте кроссворд</i> . . . . .	<i>112</i>
<i>Контрольные вопросы и задания</i> . . . . .	<i>113</i>
<b>Глава 5. Менеджмент качества в сфере медицинских услуг</b> . . . . .	<b>115</b>
5.1. Экономические механизмы управления качеством медицинской помощи и эффективностью лечебного процесса . . . . .	115
5.2. Затраты на качество медицинской помощи: вопросы управления . . . . .	121

5.3. Критерии оценки эффективности деятельности врача общей практики (семейного врача). . . . .	.132
<i>Разгадайте кроссворд.</i> . . . . .	.139
<i>Контрольные вопросы и задания.</i> . . . . .	.140
<b>Глава 6. Система менеджмента качества в образовании.</b> . . . . .	<b>.142</b>
6.1. Понятие и показатели качества образования. . . . .	.142
6.2. Особенности системы менеджмента качества в высших учебных заведениях. . . . .	.151
6.3. Методы оценки развития международной деятельности в высших учебных заведениях. . . . .	.160
<i>Разгадайте кроссворд.</i> . . . . .	.165
<i>Контрольные вопросы и задания.</i> . . . . .	.166
<b>Глава 7. Управление качеством в туристско-рекреационной сфере</b> . . . . .	<b>.167</b>
7.1. Качество туристско-рекреационных услуг. . . . .	.167
7.2. Концептуальные основы системы управления качеством услуг туристско-рекреационного комплекса. . . . .	.174
7.3. Проблемы качества туристско-рекреационного продукта . . . . .	.189
<i>Разгадайте кроссворд.</i> . . . . .	.200
<i>Контрольные вопросы и задания.</i> . . . . .	.201
<b>Заключение.</b> . . . . .	<b>.202</b>
<b>Практикум.</b> . . . . .	<b>.203</b>
<b>Примерные темы рефератов.</b> . . . . .	<b>.238</b>
<b>Глоссарий.</b> . . . . .	<b>.239</b>
<b>Литература.</b> . . . . .	<b>.249</b>