

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

Введение	5
Глава 1. История развития учения о качестве	6
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>
Глава 2. Качество как объект управления	33
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>
Глава 3. Оценка и измерение качества	63
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>
Глава 4. Основные элементы обеспечения качества	94
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>
Глава 5. Менеджмент качества в сфере медицинских услуг	115
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
Глава 6. Система менеджмента качества в образовании.142
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
Глава 7. Управление качеством в туристско-рекреационной сфере167
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 продукта189
<i>Разгадайте кроссворд.</i>200
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>201
Заключение.202
Практикум.203
Примерные темы рефератов.238
Глоссарий.239
Литература.249