

**Лифиц, И. М.**

Товарный менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата/  
И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — М. : Издательство  
Юрайт, 2016. — 405 с. — Серия : Бакалавр. Прикладной курс.

# Оглавление

<b>Предисловие</b> .....	<b>10</b>
<b>Принятые сокращения</b> .....	<b>14</b>
<b>Введение. Товарный менеджмент как учебная дисциплина</b> . . .	<b>15</b>
В.1. Характеристика дисциплины.....	15
В.2. Понятие и природа управленческого решения.....	16
В.3. Классификация управленческих решений в практике товарного менеджмента.....	18
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	21
<i>Тесты</i> .....	21
<i>Типовое задание</i> .....	22
<b>Глава 1. Терминология и этапы формирования системы менеджмента качества</b> .....	<b>23</b>
1.1. Терминология системы менеджмента качества.....	23
1.2. Этапы развития системного подхода в управлении качеством продукции.....	31
1.2.1. Отечественный опыт формирования систем качества.....	31
1.2.2. Становление систем качества за рубежом.....	38
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	45
<i>Тесты</i> .....	45
<i>Типовое задание</i> .....	47
<b>Глава 2. Принципы менеджмента качества</b> .....	<b>49</b>
2.1. Принципы системы менеджмента качества (стандарты ИСО 9000).....	49
2.1.1. Ориентация на потребителя.....	50
2.1.2. Лидерство руководителя.....	54
2.1.3. Вовлечение работников.....	55
2.1.4. Процессный подход.....	56
2.1.5. Системный подход к менеджменту.....	62
2.1.6. Постоянное улучшение.....	64
2.1.7. Принятие решений, основанных на фактах.....	66

2.1.8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.....	67
2.2. Четырнадцать принципов Э. Деминга.....	68
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>71</i>
<i>Тесты.....</i>	<i>72</i>
<i>Типовое задание.....</i>	<i>73</i>
<b>Глава 3. Документальная основа системы менеджмента качества.....</b>	<b>74</b>
3.1. Характеристика системы документирования СМК.....	*74
3.1.1. Классификация документации.....	76
3.1.2. Требования к процессу подготовки документов СМК.....	76
3.1.3. Управление документацией.....	78
3.2. Характеристика внутренней документации СМК.....	79
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>87</i>
<i>Тесты.....</i>	<i>88</i>
<i>Типовые задания.....</i>	<i>88</i>
<b>Глава 4. Методы обеспечения качества.....</b>	<b>90</b>
4.1. Значение и классификация методов.....	90
4.2. Основные инструменты контроля качества.....	92
4.3. Выборочный статистический контроль.....	105
4.3.1. Терминология.....	105
4.3.2. Роль приемлемого уровня качества.....	107
4.3.3. Виды выборочного статистического контроля.....	108
4.3.4. Правила отбора единиц в выборку (2.28).....	111
4.4. Программа «Шесть сигм» как методология обеспечения стабильности качества.....	114
4.5. Технология развертывания функции качества (QFD).....	117
4.6. Метод функционально-стоимостного анализа.....	122
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>125</i>
<i>Тесты.....</i>	<i>127</i>
<i>Типовые задания и ситуационные задачи.....</i>	<i>128</i>
<b>Глава 5. Управление качеством товаров на различных стадиях и этапах жизненного цикла продукции.....</b>	<b>129</b>
5.1. Управление качеством товаров на предпроизводственной стадии.....	130
5.1.1. Роль предпроизводственной стадии в формировании качества продукции.....	130

5.1.2. Управление качеством продукции на этапах планирования и обеспечения связи с потребителями.....	131
5.1.3. Управление качеством в процессе проектирования и разработки продукции.....	133
5.1.4. Управление качеством в процессе закупок.....	139
5.2. Управление на производственной стадии.....	144
5.2.1. Роль и содержание производственной стадии.....	144
5.2.2. Факторы, влияющие на выход процесса производства.....	145
5.2.3. Требования к управлению производством.....	148
5.2.4. Валидация процессов производства.....	150
5.2.5. Идентификация и прослеживаемость.....	152
5.3. Управление качеством на послепроизводственных стадиях.....	154
5.3.1. Управление качеством товаров в сфере обращения.....	154
5.3.2. Управление качеством товаров в процессе эксплуатации.....	159
5.3.3. Управление качеством в процессе утилизации товаров.....	160
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	164
<i>Тесты.....</i>	165
<i>Типовое задание.....</i>	166
<b>Глава 6. Оценка систем менеджмента качества.....</b>	<b>167</b>
6.1. Сертификация систем менеджмента качества.....	168
6.1.1. Общая характеристика системы сертификации.....	168
6.1.2. Процессы сертификации СМК.....	174
6.1.3. Эффективность работ по сертификации систем менеджмента.....	181
6.2. Характеристика премий по качеству.....	182
6.2.1. Общая характеристика премий.....	182
6.2.2. Характеристика модели премии Правительства РФ в области качества.....	184
6.2.3. Европейская премия по качеству.....	191
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	194
<i>Тесты.....</i>	196
<i>Типовое задание.....</i>	197

<b>Глава 7. Менеджмент рисков.....</b>	<b>198</b>
7.1. Терминология менеджмента рисков.....	198
7.2. Учение о риске как основа современной концепции обеспечения безопасности продукции.....	204
7.3. Информационное обеспечение менеджмента рисков.....	207
7.3.1. Роль информации о случаях причинения вреда.....	207
7.3.2. Система сбора и анализа информации о случаях причинения вреда в России.....	208
7.3.3. Учет информации потребителей о случаях причинения вреда.....	209
7.3.4. Система сбора информации за рубежом.....	210
7.4. Методы анализа риска.....	211
7.4.1. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов.....	211
7.4.2. Оценка рисков по методу трех шагов.....	213
7.4.3. Методы таблиц и карт риска.....	216
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	222
<i>Тесты.....</i>	223
<i>Типовые задания.....</i>	224
<b>Глава 8. Системы менеджмента качества в различных сферах деятельности и секторах экономики.....</b>	<b>225</b>
8.1. Системы менеджмента в различных направлениях деятельности.....	--226
8.1.1. Система экологического менеджмента.....	227
8.1.2. Система менеджмента в области промышленной безопасности и охраны труда.....	238
8.1.3. Система социального и этического менеджмента.....	244
8.1.4. Интегрированные системы менеджмента.....	246
8.2. Отраслевые системы менеджмента.....	247
8.2.1. Системы менеджмента качества в автомобильной промышленности.....	248
8.2.2. Системы менеджмента в лесной промышленности.....	252
8.2.3. Системы менеджмента качества на основе стандарта GMP в фармацевтической промышленности и косметической промышленности.....	253
8.2.4. Управление качеством пищевых продуктов на основе модели ХАССП.....	258

8.2.5. Управление качеством пищевых продуктов на основе модели ИСО 22000.....	261
8.2.6. Знаки соответствия в отраслевых системах менеджмента.....	264
8.3. Системы менеджмента в различных сферах деятельности.....	265
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>269</i>
<i>Тесты.....</i>	<i>271</i>
<i>Типовые задания.....</i>	<i>272</i>
<b>Глава 9. Товарный менеджмент в торговле.....</b>	<b>273</b>
9.1. Роль и значение сферы обращения в формировании товароведных характеристик товаров.....	273
9.2. Подсистема «Приемка по качеству».....	276
9.3. Подсистема «Закупочная деятельность».....	278
9.3.1. Закупочная деятельность как фактор обеспечения качества и ассортимента товаров.....	278
9.3.2. Документальная основа.....	279
9.3.3. Субъекты управления.....	280
9.4. Подсистема «Управление прогнозированием спроса»... ..	282
9.5. Подсистема «Управление ассортиментом товаров».....	285
9.5.1. Характеристика этапов управления ассортиментом товаров.....	286
9.5.2. Особенности управления ассортиментом товаров в рамках товарного менеджмента.....	292
9.6. Подсистема «Управление товарными запасами».....	297
9.7. Подсистема «Новые товары».....	302
9.7.1. Общая характеристика новых товаров.....	302
9.7.2. Деятельность торговых организаций по созданию новых товаров.....	302
9.7.3. Документальная основа и субъекты управления.....	304
9.8. Подсистема «Торговое обслуживание».....	305
9.8.1. Этап реализации.....	305
9.8.2. Послепродажное обслуживание.....	311
9.9. Подсистема «Хранение товаров».....	313
9.9.1. Документальное обеспечение процесса хранения.....	314

9.9.2. Обеспечение сохраняемости товаров.....	318
9.10. Подсистема «Управление экспертизой».....	327
9.10.1. Элементы управления качеством экспертизы.....	328
9.10.2. Анализ опасностей в рамках экспертизы товаров.....	331
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	338
<i>Тесты</i> .....	340
<i>Типовое задание</i> .....	343
<i>Ситуационные задачи</i> .....	343
<b>Глава 10. Управление безопасностью пищевых продуктов на основе принципов ХАССП.....</b>	<b>345</b>
10.1. Цели и задачи ХАССП в торговле.....	345
10.1.1. Внедрение и функционирование ХАССП.....	346
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	363
<i>Тесты</i> .....	364
<i>Ситуационная задача</i> .....	364
<b>Ответы к тестам.....</b>	<b>365</b>
<b>Толковый словарь.....</b>	<b>368</b>
<b>Основные законодательные акты и нормативные документы.....</b>	<b>369</b>
<b>Литература.....</b>	<b>374</b>
<b>Приложение 1. Политика в области качества.....</b>	<b>378</b>
<b>Приложение 2. Перечень элементов СМК.....</b>	<b>381</b>
<b>Приложение 3. Форма сертификата соответствия.....</b>	<b>383</b>
<b>Приложение 4. Характеристика уровней делового совершенства, используемых в модели EFQM.....</b>	<b>387</b>
<b>Приложение 5. Классификация медицинских изделий.....</b>	<b>390</b>
<b>Приложение 6. Примеры оценивания экологической эффективности.....</b>	<b>392</b>
<b>Приложение 7. «Посты чистоты» в рамках пятишагового процесса управления рисками [24].....</b>	<b>393</b>
<b>Приложение 8. Дерево принятия решений.....</b>	<b>395</b>
<b>Приложение 9. Акт приемки по качеству.....</b>	<b>396</b>
<b>Приложение 10. Карта входного контроля.....</b>	<b>400</b>

<b>Приложение И. Блок-схема процессов приемки, хранения и реализации продукции с температурой хранения 2—6°С.....</b>	<b>403</b>
<b>Приложение 12. Примеры учетно-регистрационных документов ХАССП.....</b>	<b>404</b>