

Фрейдина, Е. В.

Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина,
А. А. Тропин ; Новосиб. гос. ун-т экономики и управления. —
2-е изд., стер. — Новосибирск : НГУЭУ, 2017. — 208 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.

| | |
|--|----|
| 1. Изучение основных понятий теории управления качеством | 7 |
| 1.1. Введение в управление качеством | 7 |
| 1.2. История зарождения и развития понятия качества как философской категории..... | 8 |
| 1.3. Стандартное определение терминов теории качества..... | 9 |
| 1.4. Виды связей между логическими составляющими понятия..... | 13 |
| 1.5. Самостоятельная работа: изучение принципов структурирования и построение ассоциативных моделей ключевых понятий..... | 15 |
| 1.6. Вопросы для контроля знаний..... | 15 |
| 1.7. Тестовые задания: качество как общенаучная категория. . . . | 17 |
| 2. Объекты как носители качества и их потребительские свойства | 20 |
| 2.1. Классификация объектов-носителей качества..... | 20 |
| 2.2. Общность и различие между продукцией и услугой..... | 22 |
| 2.3. Свойство, мера и показатели качества продукции..... | 25 |
| 2.4. Установление номенклатуры показателей..... | 27 |
| 2.5. Самостоятельная работа: изучение продукции (услуги) и технологии производства, представление качества продукции при выводе ее на рынок..... | 29 |
| 2.6. Вопросы для контроля знаний..... | 31 |
| 2.7. Тестовые задания: категории продукции, ее свойства и измерение качества..... | 33 |
| 3. Изучение показателей качества продукции с использованием государственных стандартов | 36 |
| 3.1. Классификация показателей качества продукции..... | 37 |
| 3.2. Нормативные документы, регламентирующие показатели качества продукции..... | 40 |
| 3.3. Самостоятельная работа: изучение показателей качества продукции с использованием государственных стандартов (ГОСТ, ГОСТ Р, ИСО ГОСТ)..... | 42 |
| 3.6. Вопросы для контроля знаний..... | 44 |
| 3.7. Тестовые задания: каталогизация показателей качества продукции..... | 45 |
| 4. Основы и расчетные процедуры определения надежности продукции..... | 48 |
| 4.1. Понятие и особенности свойства «надежность»..... | 49 |
| 4.2. Основные понятия, классификация свойств и показателей надежности..... | 52 |

| | |
|--|------------|
| 4.3. Оценка надежности невосстанавливаемых изделий..... | 54 |
| 4.4. Оценка надежности восстанавливаемых изделий..... | 59 |
| 4.5. Оценка надежности взаимосвязанного комплекса элементов..... | 62 |
| 4.6. Самостоятельная работа: построение эмпирических функций и расчет показателей надежности работы изделий..... | 63 |
| 4.7. Вопросы для контроля знания..... | 67 |
| 4.8. Тестовые задания: надежность как свойство оценки работоспособности изделия..... | 68 |
| 5. Изучение истории развития теории и принципов менеджмента качества..... | 71 |
| 5.1. Основные подходы в развитии теории управления качеством..... | 72 |
| 5.2. Стадии развития отношения к управлению качеством, установленные «решеткой Кросби»..... | 76 |
| 5.3. Принципы тотального менеджмента качества (TQM)..... | 79 |
| 5.4. Самостоятельная работа: изучение принципов TQM и принципов Деминга, Джурана и Кросби, способов их реализации..... | 83 |
| 5.5. Вопросы для контроля знаний..... | 84 |
| 5.6. Тестовые задания: история, учителя и принципы менеджмента качества..... | 85 |
| 6. Изучение процессного подхода в менеджменте качества..... | 91 |
| 6.1. Основы процессного подхода в менеджменте качества..... | 91 |
| 6.2. Представление системы менеджмента качества с использованием системного и процессного подходов..... | 93 |
| 6.3. Изучение бизнес-процессов системы менеджмента качества..... | 95 |
| 6.4. Структура бизнес-процесса менеджмента качества..... | 97 |
| 6.5. Самостоятельная работа: построение процессной модели системы менеджмента качества..... | 101 |
| 6.6. Вопросы для контроля знаний..... | 105 |
| 6.7. Тестовые задания: процессы системы менеджмента качества..... | 106 |
| 7. Планирование качества продукции в контексте подхода «Развертывание функции качества»..... | 109 |
| 7.1. Понятие и цель планирования качества продукции..... | 110 |
| 7.2. Взаимосвязь планирования качества с процессами ЖЦП..... | 113 |
| 7.3. Технология планирования качества продукции..... | 115 |
| 7.4. Построение матрицы связей и процедуры подготовки информации..... | 116 |
| 7.5. Построение корреляционной матрицы между показателями качества..... | 121 |

| | |
|--|------------|
| 7.6. Построение матрицы оценки конкурентов с позиции выполнения требований рынка..... | 122 |
| 7.7. Построение матрицы оценки конкурентов с позиции качества продукции..... | 124 |
| 7.8. Оценка сложности и стоимости достижения критериев качества продукции..... | 127 |
| 7.9. Представление интегрированной матрицы планирования качества продукции..... | 128 |
| 7.10. Самостоятельная работа: построение интегрированной матрицы планирования качества продукции..... | 128 |
| 7.11. Вопросы для контроля знаний..... | 131 |
| 7.12. Тестовые задания: планирование качества продукции. . . . | 132 |
| 8. Контрольные карты как инструменты статистического управления качеством..... | 136 |
| 8.1. Определение и типы контрольных карт..... | 137 |
| 8.2. Графическая модель контрольной карты и примеры ее анализа..... | 141 |
| 8.3. Алгоритм построения контрольной карты средних значений (X-карты)..... | 143 |
| 8.4. Алгоритм построения контрольной карты размаха измеряемой величины по выборкам (R-карты)..... | 145 |
| 8.5. Алгоритм построения контрольной карты числа несоответствий (C-карты)..... | 146 |
| 8.6. Алгоритм построения контрольной карты числа несоответствий (U-карты)..... | 148 |
| 8.7. Самостоятельная работа: построение контрольных карт, анализ и оценка управления качеством продукции. | 150 |
| 8.8. Вопросы для контроля знаний..... | 160 |
| 8.9. Тестовые задания: понятия, типы и элементы контрольных карт | |
| 9. Экспертное оценивание качества продукции и услуги..... | 165 |
| 9.1. Методы экспертных оценок качества продукции и услуг..... | 166 |
| 9.2. Оценка согласованности мнений экспертов..... | 170 |
| 9.3. Оценка изменения качества продукции или оказываемых услуг по временным периодам..... | 172 |
| 9.4. Самостоятельная работа: обоснование согласованности оценок экспертов и степени соответствия качества продукции или услуг требованиям..... | 178 |
| 9.5. Вопросы для контроля знаний..... | 183 |
| 9.6. Тестовые задания: экспертный метод в оценке качества продукции..... | 184 |

| | |
|--|------------|
| 10. Причины и оценка несоответствия качества продукции | |
| требованиям..... | 187 |
| 10.1. Основы определения несоответствия качества продукции и процессов требованиям..... | 188 |
| 10.2. Классификация несоответствий качества продукции требованиям и вызывающие их причины..... | 189 |
| 10.3. Мероприятия по предупреждению и устранению несоответствий..... | 191 |
| 10.4. Оценка стоимости соответствия и несоответствия качества требованиям..... | 193 |
| 10.5. Первичная документация о качестве продукции..... | 195 |
| 10.6. Самостоятельная работа: анализ состояния управления качеством и оценка стоимости устранения несоответствия требованиям качества изделия..... | 197 |
| 10.7. Вопросы для проверки знаний..... | 202 |
| 10.8. Тестовые задания: понятия и элементы несоответствия качества продукции..... | 202 |