

УДК [005.6+658.562](075.8)
ББК 65.290-80я73-1
У67

Рецензенты:

*кафедра экономики предприятия и основ предпринимательства
экономического факультета Московского государственного университета
им. М.В. Ломоносова (зав. кафедрой д-р экон. наук, проф. Н.П. Иващенко)
и акад. Академии проблем качества Н.И. Цибизов*

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

У67 **Управление качеством: учебник для студентов вузов, обуча-**
ющихся по специальностям экономики и управления (080100) / под
ред. С.Д. Ильенковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 352 с.

И. Ильенкова, Светлана Дмитриевна, ред.

ISBN 978-5-238-01012-0

Агентство СІР РГБ

В учебнике (предыдущие издания — ЮНИТИ, 1998, 2003) обобщаются достижения теории и практики управления качеством. Прослеживается эволюция методов обеспечения качества; излагаются методологические основы управления качеством; приводятся примеры, иллюстрирующие эффективность выборочного контроля качества. Показывается роль стандартизации и сертификации в управлении качеством. Описываются методы управления затратами на обеспечение качества.

На примере сферы образования и гостиничной индустрии рассматриваются особенности управления качеством в сфере услуг.

Для студентов, преподавателей экономических вузов и факультетов, а также руководителей предприятий и менеджеров по качеству.

ББК 65.290-80я73-1

ISBN 978-5-238-01012-0 © Коллектив авторов, 1998, 2003, 2007
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 1998, 2003, 2007
Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания. Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме запрещается без письменного разрешения издательства.
© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2007

Управление качеством

Редактор Л.В. Речицкая. Корректор **Т.В. Алешечкина**

Оригинал-макет **Н.В. Спасской.** Художественный редактор **В.А. Лебедев**

Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.60.953.Д.005315.05.07 от 08.05.2007 г.

Подписано в печать 07.11.2006 (с готовых ps-файлов). Изд. № 1003

Формат 60×90 1/16. Бумага газетная. Усл. печ. л. 22,0. Уч.-изд. л. 17,0

Тираж 30 000 экз. (3-й завод — 3 000). Заказ

ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА». Генеральный директор **В.Н. Закаидзе**

123298, Москва, ул. Ирины Левченко, 1. Тел.: 8-499-740-60-15

Тел./факс: 8-499-740-60-14 www.unity-dana.ru E-mail: unity@unity-dana.ru

Отпечатано в ОАО ИПК «Ульяновский Дом печати». 432980, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14

Оглавление

Предисловие	3
Глава 1. Качество как экономическая категория и объект управления	6
1.1. Понятие качества	6
1.2. Значение повышения качества	11
1.3. Качество как объект управления	15
Глава 2. Эволюция подходов к менеджменту качества	20
2.1. Становление и развитие менеджмента качества	20
2.2. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества	27
2.2.1. Развитие принципов сертификации	30
2.2.2. Сертификация систем качества и стандарты ИСО 9000	31
2.3. Основные этапы развития систем качества	31
Глава 3. Управление качеством на основе стандартов ИСО	44
3.1. Деятельность ИСО в области обеспечения качества	44
3.2. Стандарты ИСО серии 9000	47
3.3. Управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2000	52
3.4. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО	63
Глава 4. Методологические основы управления качеством	68
4.1. Процесс управления качеством	68
4.2. Разработка и внедрение системы менеджмента качества	87
4.3. Менеджмент ресурсов	96
4.4. Контроль качества	104
4.5. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку	106
4.6. Стандарты статистического приемочного контроля	120
4.7. Контрольные карты	125
Глава 5. Методы статистического регулирования, анализа и контроля технологических процессов	135
5.1. Методы статистического регулирования технологических процессов	135
5.2. Предварительная статистическая обработка результатов контроля	143

5.3. Сравнение качества работы станков с помощью дисперсионного анализа	146
5.4. Сравнение качества работы станков с помощью непараметрических критериев	153
Глава 6. Выборочный контроль при исследовании надежности	162
6.1. Основные понятия в области технического обеспечения надежности	162
6.2. Показатели надежности	166
6.3. Выборочный контроль	167
Глава 7. Сертификация продукции и систем качества	170
7.1. Понятие сертификации продукции	170
7.2. Преимущества сертификации продукции	176
7.3. Этапы проведения сертификации системы качества	186
7.4. Международная практика сертификации	190
Глава 8. Управление затратами на обеспечение качества	196
8.1. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции	196
8.2. Информационная база анализа затрат на качество продукции	203
8.3. Методы анализа затрат на качество продукции	213
8.4. Анализ брака и потерь от брака	227
8.5. Экономическая эффективность новой продукции	229
Глава 9. Управление затратами на качество при проведении проектного анализа	233
9.1. Состав проектного анализа	233
9.2. Общая характеристика изделия	236
9.3. Коммерческий анализ	237
9.4. Технический анализ	239
9.5. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ	241
9.5.1. Организационный анализ	241
9.5.2. Социальный анализ	242
9.5.3. Экологический анализ	243
9.5.4. Экономический анализ	244
Глава 10. Системы менеджмента качества в образовании	247
10.1. Понятие качества образования	247
10.2. Особенности системы менеджмента качества в высших учебных заведениях	250
10.3. Показатели качества образования	254
Глава 11. Менеджмент качества в гостиничной индустрии	258
11.1. Методологические особенности менеджмента качества в индустрии гостеприимства	258
11.1.1. Специфика товарного продукта под названием «гостиничное обслуживание»	259

11.1.2. Функция качества обслуживания	261
11.1.3. Сущность менеджмента качества в обслуживании	272
11.2. Поведение гостя в процессе выбора и получения услуги	276
11.2.1. Циклическая модель поведения потребителя	276
11.2.2. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания	278
11.2.3. Типология элементов обслуживания Кедотта—Терджена	282
11.2.4. Типология элементов обслуживания, учитывающая зависимость их восприятия	284
11.2.5. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания	288
11.3. Менеджмент качества обслуживания на основе структурирования функции качества	292
11.3.1. Предмет структурирования	293
11.3.2. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта—Терджена	295
11.3.3. Структурирование функции качества на основе типологии МЗВ элементов обслуживания	298
11.3.4. Менеджмент качества обслуживания	301
11.4. Внедрение в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО 9000	304
11.4.1. Жизненный цикл гостиничных услуг в соответствии с ИСО 9001	304
11.4.2. Новый базис корпоративной культуры	309
11.4.3. Программа перехода на международные стандарты менеджмента качества	311
Заключение	331
Библиографический список	332
Приложения	337
Словарь терминов и понятий	345