

Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Брянская государственная инженерно - технологическая академия»

**Кафедра технологии деревообработки**

Утверждено научно - методическим  
советом БГИТА  
протокол № 4 от 29 апреля 2010 года

## ***УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ***

***учебное пособие***

***для самостоятельной работы студентов экономического факультета***

***очной, заочной и ускоренной форм обучения, обучающихся***

***по направлению подготовки дипломированных специалистов***

***по специальности***

***080502 - Экономика и управление на предприятии (в строительстве)***

Брянск 2010

УДК 0056.(075.8)

Управление качеством: учебное пособие для самостоятельной работы студентов экономического факультета очной, заочной и ускоренной форм обучения, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов по специальности 080502 - Экономика и управление на предприятии (в строительстве)». / Брянск. гос. технол. акад. Сост. А.А. Лукаш. - Брянск: БГИТА, 2010.- 127 с.

Изложены: отечественный и зарубежный опыт управления качеством методология и терминология управления качеством; квалиметрия; вопросы правового обеспечения качества; сертификация продукции, производства и систем качества; рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества на предприятиях; ответственность за качество продукции, организация контроля качества строительной продукции, методы оценки качества строительства. Предназначено для студентов экономического факультета очной, заочной и ускоренной форм обучения, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов по специальности 080502 - Экономика и управление на предприятии (в строительстве)», а также специалистам и молодым преподавателям.

Рецензент:

доцент кафедры экономики и управления в строительстве,  
кандидат экономических наук Н.Б. Коченгина

Рекомендовано редакционно-издательской и методической комиссиями механико-технологического факультета БГИТА в качестве учебного пособия.

Протокол № 3 от 9 апреля 2010 г.

@ Брянская госуд. инж – технол.  
академия, 2010

@ А.А. Лукаш

Содержание		
	Введение	8
1	Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.	9
	1.1 Проблема качества в нашей стране	9
	1.2 Качество – основа конкурентоспособности	9
	1.3 Проблема качества - национальная проблема	10
	1.4 Управление качеством в СССР	11
	1.5 Пути развития методов и подходов к управлению качеством	11
	1.6 Контрольные вопросы	12
2	Возникновение и развитие управления качеством	12
	2.1 История управления производством и качеством	12
	2.2 Начало научного управления качеством	13
	2.3 Управление качеством в 30-60 годы	14
	2.4 Эволюция систем управления качеством	15
	2.5 Контрольные вопросы	16
3	Комплексное и тотальное управление качеством	17
	3.1 Создание теории комплексного управления качеством	17
	3.2 Внедрение комплексного и тотального управления качеством	17
	3.3 Сущность и основные черты тотального управления качеством	18
	3.4 Контрольные вопросы	20
4	Основоположники теории управления качеством	20
	4.1 Вклад ученых в развитие науки управления качеством	20
	4.2 Отечественные ученые в области управления качеством	22
	4.3 Принципы Кросби по обеспечению качества	23
	4.4 Философия обеспечения качества Деминга	24
	4.5 Стратегия непрерывного улучшения качества Джурана	26
	4.6 Контрольные вопросы	27
5	Зарубежный опыт управления качеством	28
	5.1 Опыт управления качеством в США	28
	5.2 Решение проблемы качества в США	30
	5.3 Опыт управления качеством в Японии	33
	5.4 Европейский опыт управления качеством	38
	5.5 Сравнение западного и восточного подходов к качеству	41
	5.6 Опыт зарубежных фирм по улучшению вопросов качества	42

	5.7 Контрольные вопросы	44
6	Терминология управления качеством. Квалиметрия	44
	6.1 Понятие качества и управления качеством	44
	6.2 Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	45
	6.3 Свойства продукции	46
	6.4 Показатели качества продукции по характеризующим свойствам	47
	6.5 Принципы обеспечения и управления качеством услуг	49
	6.6 Товарный знак для отличия однородных товаров или услуг	50
	6.7 Контрольные вопросы	50
7	Цена и качество	51
	7.1 Оптимальный уровень качества	51
	7.2 Соотношение цены и качества	51
	7.3 Экономический эффект от повышения качества	53
	7.4 Прогнозирование стратегии повышения качества товара	54
	7.5 Пути повышения качества	55
	7.6 Учёт расходов на качество	56
	7.7 Контрольные вопросы	57
8	Методология управления качеством. Процедура оценки качества	57
	8.1 Стадии формирования качества	57
	8.2 Стадии жизненного цикла продукции	59
	8.3 Классы продукции при оценке уровня качества продукции	61
	Методы определения значений показателей качества продукции	62
	8.5 Классификация видов технического контроля	63
	8.6 Правила контроля и разработки мероприятий	63
	8.7 Количественная оценка качества труда	65
	8.8 Контрольные вопросы	66
9	Статистические методы контроля качества	67
	9.1 Виды статистических методов	67
	9.2 Планы выборочного контроля	67
	9.3 Контрольные карты	69
	9.4 Схема Исикава	70
	9.5 Диаграмма Парето	71
	9.6 Гистограмма распределения	72
	9.7 Диаграмма разброса	74

	Контрольные вопросы	75
10	Правовое обеспечение вопросов качества	75
	10.1 Консюмеризм в промышленно развитых странах	75
	Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей»	76
	10.3 Замена товара надлежащего и ненадлежащего качества	77
	10.4 Контрольные вопросы	79
11	Сертификация продукции, производства и систем качества	79
	Сертификация - как защита потребительского рынка от недоброкачественной продукции	79
	11.2 Порядок проведения сертификации продукции	81
	11.3 Схемы (системы) сертификации	82
	11.4 Сертификации производства	83
	11.5 Сертификация систем качества	85
	11.6 Экологическая сертификация	85
	11.7 Сертификация импортных товаров	86
	11.8 Контрольные вопросы	87
12	Управление качеством строительства	88
	12.1 Понятие качества строительства	88
	12.2 Управление качеством на стадии строительного производства	89
	12.3 Виды производственного контроля качества строительства	90
	12.4 Государственный и ведомственный контроль и надзор	93
	12.5 Контрольные вопросы	94
13	Комплексная система управления качеством строительной продукции. Организация и методы оценки качества строительной продукции	96
	Задачи комплексной системы управления качеством строительной продукции	94
	Основные принципы создания комплексной системы управления качеством строительной продукции	95
	13.3 Организационно-методическая основа КСУКСП	96
	13.4 Организация оценки качества строительно-монтажных работ	97
	13.5 Бальный метод оценки качества строительной продукции	98
	13.6 Метод альтернативной оценки	99
	Контрольные вопросы	100
14	Организация контроля качества в процессе строительства	100
	14.1 Контроль безопасности строительства	100

	14.2 Последовательность контроля качества строительства	102
	14.3 Обязанности руководства и подразделений по контролю качества строительных работ	102
	14.4 Организация производственного контроля. Входной контроль	103
	14.5 Операционный и приемочный производственный контроль	104
	14.6 Контрольные вопросы	105
15	Сдача-приемка объектов в эксплуатацию	106
	15.1 Сдача и приемка выполненных работ	106
	Документация к заявлению о выдаче разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	108
	15.3 Состав акта сдачи-приемки объектов в эксплуатацию	109
	Методы регулирования спорных вопросов при ведении контрактов	111
	15.5 Ответственность за некачественное строительство	112
	15.6 Контрольные вопросы	113
16	Совершенствование методов управления качеством в соответствии с рекомендациями Международных стандартов менеджмента качества серии ИСО 9000	113
	Модель системы менеджмента качества	114
	Принципы менеджмента качества - основа улучшения деятельности организации	114
	Организация работ по улучшению менеджмента качества	115
	Ориентация организации на заказчика – основной принцип успешной деятельности организации	117
	Принципы менеджмента качества - основа улучшения деятельности организации	118
	16.6 Экономическая эффективность внедрения мероприятий, направленных на повышение качества продукции	121
	16.7 Контрольные вопросы	123
	Список рекомендуемых источников	125
	Приложение. Вопросы для зачета	126