

УДК 005.336.3
ББК 65.290-80
М82

РЕЦЕНЗЕНТ:

В.Ф. Кутенев,

доктор технических наук, профессор,
заслуженный деятель науки РФ,
президент регионального отделения качества
и экологии автомобилестроения
Академии проблем качества Российской Федерации

Москвин В.А.

М82 Управление качеством в бизнесе: Рекомендации для руководителей предприятий, банков и риск-менеджеров / В.А. Москвин. — Эл. изд. — 1 файл pdf: 384 с. — М.: Финансы и статистика, 2021. — Текст: электронный.
ISBN 978-5-00184-042-8 (ООО «Издательство «Финансы и статистика»)
ISBN 978-5-279-03607-3 (АО «Издательство «Финансы и статистика»)

Рассматривается одна из самых актуальных проблем — управление качеством в бизнесе, недостатки которого вызывают риски финансирования при реализации различных проектов. Исследуются представления о качестве продукции. Выявляется роль качества в обеспечении удовлетворенности потребителя и рассмотрена динамика качества во времени и пространстве. Особое внимание уделяется роли качества в обеспечении конкурентоспособности бизнеса.

Эта книга была издана в 2006 г. Тираж быстро разошелся. Учитывая, что данная книга интересна и в настоящее время, издательство решило представить ее для специалистов в электронном виде. За прошедшие 15 лет некоторые аспекты в данной области несколько изменились, но основное содержание книги не потеряло своей актуальности, поскольку книга была написана автором с ориентацией на будущее.

Для финансовых руководителей предприятий, коммерческих банков, инвестиционных и страховых компаний, научных работников, преподавателей, аспирантов и студентов экономических вузов.

**УДК 005.336.3
ББК 65.290-80**

ISBN 978-5-00184-042-8
ISBN 978-5-279-03607-3

© Москвин В.А., 2006, 2021
© Издательство «Финансы
и статистика», 2021

Оглавление

Предисловие к электронному изданию	7
Введение	12
Глава 1. КАЧЕСТВО – ПРОБЛЕМА РОССИЙСКИХ КОМПАНИЙ НА ПУТИ В БУДУЩЕЕ	15
1.1. От чего зависит место России в будущем мире?	15
1.1.1. Стратегическая конкурентоспособность России ...	15
1.1.2. Сценарии вероятного развития мира до 2050 г.	19
1.1.3. Противоречивы ли прогнозы, и что из них стоит извлечь?	24
1.1.4. Глобальный курс информационной революции	26
1.1.5. Необходима национальная политика в области науки, технологий и инноваций	30
1.1.6. Перспективы революции в управлении бизнесом ..	33
1.1.7. Необходима революция в образовании	38
1.1.8. Место России в будущем мире зависит от менедж- мента качества в инвестиционных проектах сегодня	41
1.2. Роль качества на пути к 6-му технологическому укладу ..	42
1.2.1. Стратегические цели российских инвестиционных проектов	42
1.2.2. Динамика смены технологических укладов	43
1.2.3. Что с нами произошло?	46
1.2.4. Возможности выхода в лидеры	51
1.2.5. России необходимы транснациональные компании	53
1.3. Планирование реализации проектов на 30-летний период	55
1.4. Риск финансирования инвестиционных проектов	73
1.4.1. Особые факторы, которые следует учитывать в России	73
1.4.2. Важно не совершать крупных ошибок	76
1.4.3. «Дерево целей» проекта	78
1.4.4. Риск кредитования проекта	79
1.4.5. «Глубина залегания» источников риска в проектах .	82
1.4.6. Цепочка главных проблем при финансировании проектов	84
1.5. Специфика инновационных проектов	85

Глава 2. КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ	103
2.1. Понятия «качество» и «качество продукции»	103
2.2. Качество и конкурентоспособность продукции	115
2.3. Качество и удовлетворенность потребителя	127
2.3.1. Цикл Деминга — инструмент планирования качества продукции	127
2.3.2. Потребительские ценности продукции	130
2.3.3. Параметры качества продукции и ожидания потре- бителя	135
2.3.4. Удовлетворенность потребителя	137
2.3.5. Правовая база качества в нормах Гражданского кодекса РФ	141
2.4. Эволюция в области управления качеством	143
2.5. Динамика качества	150
2.5.1. Динамика качества во времени	150
2.5.2. Динамика качества в деловом пространстве	156
2.6. Траектория качества продукции	163
2.7. Вероятное качество продукции в результате реализации инвестиционного проекта	165
 Глава 3. РОЛЬ КАЧЕСТВА В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БИЗНЕСА НА РАЗЛИЧНЫХ РЫНКАХ	 173
3.1. Маркетинговые исследования и нахождение рыночного сегмента для реализации конкурентных преимуществ компании	173
3.2. Структура рынка потребительских товаров с позиций ценообразования	177
3.3. Влияние улучшения параметров качества на цену продук- ции и прибыль компании	184
3.4. Запас прочности по качеству в конкурентной борьбе	197
3.5. Ценовые войны на сформировавшихся рынках	205
3.6. Ставка на качество при реализации антикризисных ин- вестиционных проектов для массового производства	224
3.7. Обеспечение качества при выведении продукции компа- нии на стремительно развивающийся рынок	228
3.8. Создание рыночной ниши — продукции для рынка уни- кальных предложений	236
3.9. Возможность реализации малыми предприятиями проек- тов по созданию продукции массового спроса	244

Глава 4. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ ИСО 9000	252
4.1. Система стандартов ИСО 9000 и основы системы менеджмента качества	252
4.1.1. Международные стандарты ИСО серии 9000	252
4.1.2. Принципы менеджмента качества	253
4.1.3. Обоснование систем менеджмента качества	254
4.1.4. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции	255
4.1.5. Подход к системам менеджмента качества	255
4.1.6. Процессный подход	256
4.1.7. Политика и цели в области качества	257
4.1.8. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества	258
4.1.9. Документация	258
4.1.10. Оценка систем менеджмента качества	259
4.1.11. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента	262
4.1.12. Взаимосвязь между системами менеджмента качества и моделями совершенства	263
4.2. Наиболее важные требования ГОСТ Р ИСО 9001–2001 к системам менеджмента качества организации	263
4.2.1. Общие требования к системам менеджмента качества	264
4.2.2. Требования к документации	264
4.2.3. Ответственность руководства	266
4.2.4. Менеджмент ресурсов	269
4.2.5. Процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции	270
4.2.6. Измерение, анализ и улучшение	274
4.3. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России	277
4.3.1. Сертификат ИСО 9000 – еще не гарантия качества продукции в России	279
4.3.2. Что побуждает российские компании стремиться к сертификатам?	281
4.3.3. Зависимость уровня коррумпированности власти от степени освоения международных стандартов ИСО серии 9000	286
4.3.4. Куда движется мир с сертификацией систем менеджмента качества и систем управления окружающей средой?	289

Глава 4. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ ИСО 9000	
4.4. Необходимо оценивать выполнение требований стандартов ИСО серии 9000 в российских инвестиционных проектах	294
4.5. Проблемы внедрения стандартов ИСО серии 9000:2000 и альтернативные модели систем управления качеством ..	299
Глава 5. ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ – ПУТЬ В БУДУЩЕЕ	305
5.1. В мире нет единой концепции TQM	305
5.2. Американец, создавший «японское» чудо	307
5.3. Концепции, вошедшие в основу TQM	313
5.3.1. Концепция Деминга	313
5.3.2. Концепция Джурана	319
5.3.3. Концепция Кросби	320
5.3.4. Концепция Фейгенбаума	321
5.3.5. Концепция Исикавы	322
5.3.6. Концепция Тагути	323
5.4. TQM и национальные особенности	324
5.5. Подходы к реализации TQM в банковском бизнесе США	331
5.6. Взгляд на TQM с точки зрения организации труда	343
Глава 6. КОНЦЕПЦИЯ СОЗДАНИЯ TQM В РОССИИ	350
6.1. Специфика российской деловой среды	350
6.2. Что должна включать в себя система управления качеством в российском инвестиционном проекте	360
6.3. TQM в СССР?	364
6.4. TQM в России уже существует?	367
Приложение. Рекомендации по применению системы полезных советов, приведенных в книге	376
Дополнительная литература	380