

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

**Кафедра технологии деревообработки**

Утверждено научно - методическим  
советом БГИТА  
протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2010 года

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

*учебное пособие*

*для самостоятельной работы студентов экономического факультета,  
обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов  
по специальности 080507 «Менеджмент организации»*

Брянск 2010

УДК 0056.(075.8)

Управление качеством: учебное пособие для самостоятельной работы студентов экономического факультета, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов по специальности 080507 «Менеджмент организации» / Брянск. гос. технол. акад. Сост. А.А. Лукаш. - Брянск: БГИТА, 2010.- 98 с.

Изложены: сущность качества и методология управления им, политика предприятия в области качества; отечественный и зарубежный опыт управления качеством; квалиметрия; вопросы правового обеспечения качества; сертификация продукции и систем качества; рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества на предприятиях. Предназначено для студентов экономического факультета, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов 080507 «Менеджмент организации», 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 № от 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 Пути развития методов и подходов к управлению качеством	11
	1.5 Контрольные вопросы	11
2	Сущность качества и управления им	11
	2.1 Понятие качества и управления качеством	11
	2.2 Свойства продукции	12
	2.3 Показатели качества продукции по характеризующим свойствам	13
	2.4 Градация продукции по уровням качества	14
	2.5 Товарный знак для отличия однородных товаров или услуг	14
	2.6 Контрольные вопросы	15
3	Цена и качество	15
	3.1 Оптимальный уровень качества	15
	3.2 Соотношение цены и качества	16
	3.3 Экономический эффект от повышения качества	17
	3.4 Прогнозирование стратегии повышения качества товара	18
	3.5 Пути повышения качества	18
	3.6 Учёт расходов на качество	19
	3.7 Контрольные вопросы	20
4	Квалиметрия – как наука и ее роль в управлении качеством	20
	4.1 История возникновения и развития квалиметрии	20
	4.2 Формирование квалиметрии как самостоятельной науки	21
	4.3 Основные понятия и термины	22
	4.4 Роль квалиметрии в управлении качеством	24
	4.5 Контрольные вопросы	25
5	Возникновение и развитие управления качеством	25
	5.1 История управления производством и качеством	25
	5.2 Начало научного управления качеством	26

	5.3 Управление качеством в 30-60 годы	27
	5.4 Эволюция систем управления качеством продукции	27
	5.5 Контрольные вопросы	28
6	Основные методы управления качеством	29
	6.1 Классификация методов управления качеством	29
	6.2 Статистические методы управления качеством	30
	6.3 Экономические методы управления качеством	31
	6.4 Социально-психологические методы управления качеством	32
	6.5 Организационно-распорядительные методы управления качеством	33
	6.6 Контрольные вопросы	33
7	Политика предприятия в области качества. Сферы применения методов квалитметрии	33
	7.1 Содержание политики предприятия в области качества	33
	7.2 Требования, предъявляемые к политике в области качества	34
	7.3 Требования к документации. Звезда качества	35
	7.4 Сферы применения методов квалитметрии	37
	7.5 Контрольные вопросы	38
8	Основоположники науки управления качеством	39
	8.1 Вклад ученых в развитие науки управления качеством	39
	8.2 Отечественные ученые в области управления качеством	40
	8.3 Принципы Кросби по обеспечению качества	41
	8.4 Философия обеспечения качества Деминга	42
	8.5 Стратегия непрерывного улучшения качества Джурана	43
	8.6 Контрольные вопросы	42
9	Зарубежный опыт управления качеством	45
	9.1 Опыт управления качеством в США	45
	9.2 Решение проблемы качества в США	46
	9.3 Опыт управления качеством в Японии	48
	9.4 Европейский опыт управления качеством	51
	9.5 Сравнение западного и восточного подходов к качеству	53
	9.6 Опыт зарубежных фирм по улучшению вопросов качества	54
	9.7 Контрольные вопросы	55
10	Методология управления качеством	56

	10.1 Стадии формирования качества	56
	10.2 Стадии жизненного цикла продукции	57
	10.3 Классы продукции при оценке уровня качества продукции	59
	10.4 Методы определения значений показателей качества продукции	60
	10.5 Классификация видов технического контроля	60
	10.6 Правила контроля и разработки мероприятий	61
	10.7 Количественная оценка качества труда	61
	10.8 Контрольные вопросы	63
11	Комплексное и тотальное управление качеством	63
	11.1 Создание теории комплексного управления качеством	63
	11.2 Понятие и основные составляющие всеобщего управления качеством	64
	11.3 Сущность и основные черты тотального управления качеством	65
	11.4 Внедрение комплексного и тотального управления качеством	66
	11.5 Контрольные вопросы	66
12	Статистические методы контроля качества	67
	12.1 Виды статистических методов	67
	12.2 Планы выборочного контроля	67
	12.3 Контрольные карты	69
	12.4 Схема Исикава	69
	12.5 Диаграмма Парето	70
	12.6 Гистограмма распределения	71
	12.7 Диаграмма разброса	72
	12.8 Контрольные вопросы	73
13	Правовое обеспечение вопросов качества	73
	13.1 Консюмеризм в промышленно развитых странах	73
	13.2 Основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей»	74
	13.3 Замена товара надлежащего и ненадлежащего качества	75
	13.4 Контрольные вопросы	76
14	Юридическая ответственность за нарушение интересов и	76

	прав потребителей	
	14.1 Задачи правового обеспечения	76
	14.2 Основные субъекты правового регулирования	77
	14.3 Условия, при которых наступает юридическая ответственность	78
	14.4 Виды юридической ответственности за нарушение интересов и прав потребителей	79
	14.5 Защита гражданских прав	81
	14.6 Контрольные вопросы	82
15	Сертификация продукции, производства и систем качества	83
	15.1 Сертификация - как защита потребительского рынка от недоброкачественной продукции	83
	15.2 Порядок проведения сертификации продукции	84
	15.3 Схемы (системы) сертификации	85
	15.4 Сертификации производства	86
	15.5 Сертификация систем качества	87
	15.6 Экологическая сертификация	88
	15.7 Контрольные вопросы	88
16	Совершенствование методов управления качеством в соответствии с рекомендациями Международных стандартов менеджмента качества серии ИСО 9000	89
	16.1 Модель системы менеджмента качества	89
	16.2 Принципы менеджмента качества	90
	16.3 Организация работ по улучшению менеджмента качества	90
	16.4 Ориентация организации на заказчика – основной принцип успешной деятельности организации	91
	16.5 Роль руководства и персонала в улучшении деятельности организации	92
	16.6 Экономическая эффективность внедрения мероприятий, направленных на повышение качества продукции	94
	16.7 Контрольные вопросы	96
	Список рекомендуемых источников	97