

УДК 65
ББК 65.29
М12

Магомедов Ш. Ш.

М12 Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 334 с.

ISBN 978-5-394-03562-3

В учебнике рассмотрены основные концептуальные и методологические положения управления качеством и конкурентоспособностью продукции. Значительное внимание уделено аудиту качества и конкурентоспособности продукции, а также особенностям управления качеством продукции в обращении и использовании. Рассмотрены системы управления качеством продукции, стандартизация, сертификация, метрологическое обеспечение управления качеством.

Для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Товароведение», а также практических работников, чья деятельность связана с товароведением и предпринимательством.

Подписано в печать 25.12.2019. Формат 60×84 1/16.

Печать офсетная. Бумага газетная. Печ. л. 21.

Тираж 100 экз.

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732

Тел.: 8 (495) 668-12-30, 8 (499) 183-93-23

E-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж;

office@dashkov.ru — офис; <http://www.dashkov.ru>

ISBN 978-5-394-03562-3

© Магомедов Ш. Ш.,

Беспалова Г. Е., 2009

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2009

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	7
Глава 1. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ.....	11
1.1. Социально-экономическая сущность и концепция управления качеством продукции.....	11
1.2. Эволюция понятия качества и управления качеством продукции.....	18
1.3. Управление качеством продукции: понятие, предмет, политика в области качества, цели и задачи.....	34
1.4. Объекты, субъекты, функции и методы управления качеством продукции.....	46
1.5. Жизненный цикл продукции и содержание управления качеством по этапам жизненного цикла.....	50
Вопросы для самопроверки.....	56
Задания для самопроверки.....	57
Тестовые задания.....	58
Глава 2. ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И МОДЕЛИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.....	59
2.1. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.....	59
2.2. Модели для обеспечения качества продукции.....	62
2.2.1. Зарубежные модели для обеспечения качества продукции.....	62
2.2.2. Отечественные модели для обеспечения качества (управления качеством) продукции.....	76
Вопросы для самопроверки.....	83
Задания для самопроверки.....	84

Глава 3. ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ	85
3.1. Семь инструментов управления качеством	85
3.2. Технология развертывания функции качества	88
3.3. FMEA-анализ	89
3.4. Управление отношениями с потребителями	93
3.5. CALS-технологии	95
3.6. Концепция “Шесть сигм”	98
3.7. Функционально-стоимостный анализ	101
3.8. Диаграмма потребительской ценности продукции	105
Вопросы для самопроверки	111
Задания для самопроверки	111

Глава 4. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ	113
4.1. Маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей товара	113
4.2. Планирование качества	117
4.3. Организация работ по качеству	120
4.4. Побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции	122
4.4.1. Анализ мотиваций персонала	122
4.4.2. Использование моделей премий по качеству	127
4.5. Контроль качества продукции	138
4.5.1. Виды и методы контроля качества	139
4.5.2. Статистические методы контроля качества	142
4.6. Разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции	150
Вопросы для самопроверки	156
Задания для самопроверки	157

Глава 5. АУДИТ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	160
5.1. Анализ значимости потребительских свойств для отдельных сегментов потребителей	160

5.2. Методы определения показателей качества продукции ...	173
5.3. Схема комплексной оценки уровня качества продукции. ...	175
5.4. Проблемы поддержания уровня качества продукции.	184
Вопросы для самопроверки.	189
Задания для самопроверки.	189

Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРОДУКЦИИ. 191

6.1. Конкурентоспособность продукции и ее оценка	191
6.2. Модель управления конкурентоспособностью товаров (продукции)	198
Вопросы для самопроверки.	210
Задания для самопроверки.	210

Глава 7. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТО-СПОСОБНОСТЬЮ ПРОДУКЦИИ (ТОВАРОВ) В ОБРАЩЕНИИ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ 213

7.1. Удовлетворенность потребителя как результат управления качеством.	213
7.2. Особенности оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с услугами	227
7.3. Основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.	232
Вопросы для самопроверки.	241
Задание для самопроверки	242

Глава 8. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ. 243

8.1. Системный подход к управлению качеством продукции	243
8.2. Элементы систем качества	246
8.3. Создание систем качества	249
8.4. Обеспечение функционирования систем качества	253

8.5. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).....	263
Вопросы для самопроверки.....	269
Задания для самопроверки.....	270

Глава 9. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕТРОЛОГИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....

9.1. Основные цели, функции и принципы стандартизации....	272
9.2. Национальная система стандартизации.....	274
9.3. Международные стандарты ИСО 9000: назначение, объекты, структура.....	276
9.4. Метрологическое обеспечение управления качеством.....	288
Вопросы для самопроверки.....	291
Задания для самопроверки.....	292

Глава 10. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА.....

10.1. Сертификация продукции: сущность, цели и формы....	294
10.2. Организация сертификации за рубежом.....	297
10.3. Схемы сертификации продукции.....	300
10.4. Сертификация систем качества.....	305
10.5. Правовое обеспечение качества.....	308
Вопросы для самопроверки.....	311
Задания для самопроверки.....	311

Глава 11. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....

11.1. Классификация затрат на качество.....	315
11.2. Методы определения затрат на качество продукции....	320
11.3. Оценка эффективности системы управления качеством....	323
11.4. Управление затратами на качество.....	327
Вопросы для самопроверки.....	330
Задания для самопроверки.....	331

ЛИТЕРАТУРА.....