

УДК 005.6(075.8)+658.562(075.8)  
ББК 65.290-823.2я73  
М71

Рецензенты:

д-р экон. наук, акад. Международной академии информатизации, профессор, заслуженный деятель науки РФ, зав. кафедрой Государственного университета управления *А.Я. Кибанов*;  
канд. техн. наук, акад. Академии проблем качества РФ, д-р коммерции, зав. кафедрой Академии стандартизации, метрологии и сертификации *А.Г. Зекунов*

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

**Мишин, Виктор Михайлович.**

**М71** Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 463 с.

ISBN 978-5-238-00857-8

Агентство СІР РГБ

Рассмотрены наиболее актуальные проблемы управления качеством, включающие его основы, квалиметрию и ее практическое использование, вопросы сертификации и обеспечения эффективного управления качеством. Обобщен и систематизирован теоретический и практический опыт по управлению качеством в условиях рыночных отношений в нашей стране и за рубежом.

Для студентов и аспирантов вузов, слушателей системы повышения квалификации и послевузовского образования, а также предпринимателей и специалистов.

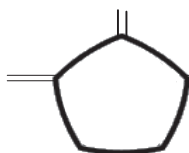
**ББК 65.290-823.2я73**

ISBN 978-5-238-00857-8

© В.М. Мишин, 2000, 2005

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2000, 2005

Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания. Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.



# Содержание

<b>Список аббревиатур</b>	<b>3</b>
<b>Введение</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b>	<b>7</b>
1.1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества и управления им в условиях рыночной экономики	7
1.1.1. Сущность и роль качества	7
1.1.2. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики	12
1.1.3. Основополагающие понятия по управлению качеством	14
1.1.4. Стадии и этапы жизненного цикла продукции, услуг	17
1.1.5. Уровень качества и законы спроса и предложения	19
1.2. Теория и практика отечественного и зарубежного управления качеством	28
1.2.1. Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики	28
1.2.2. Теория и практика зарубежного управления качеством в условиях рыночной экономики	39
1.2.3. Теория и практика отечественного управления качеством в условиях рыночной экономики	44
1.2.4. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики	49
1.2.5. Международные стандарты и направления развития всеобщего управления качеством	54
1.3. Методологические положения управления качеством	57
1.3.1. Общие и общесистемные принципы управления качеством	57
1.3.2. Специальные принципы управления качеством	64
1.3.3. Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством	74
1.4. Специальные функции управления качеством	80
1.4.1. Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов	80
1.4.2. Формирование специальных функций управления качеством матричным способом	84
1.5. Механизм современного управления качеством	87
1.5.1. Общие положения	87
1.5.2. Компоненты и звенья механизма управления качеством	90

1.5.3. Основные положения технического регулирования в механизме управления качеством	92
1.6. Основные методы управления качеством	94
1.6.1. Классификация методов управления качеством	94
1.6.2. Организационно-распорядительные методы управления качеством	96
1.6.3. Инженерно-технологические методы управления качеством	98
1.6.4. Экономические методы управления качеством	101
1.6.5. Социально-психологические методы управления качеством	102
1.7. Экспертные методы управления качеством	103
1.7.1. Сущность экспертных методов и организация работ по их использованию при управлении качеством	103
1.7.2. Метод рангов и непосредственного оценивания	110
1.7.3. Метод сопоставления	116
1.7.4. Оценка согласованности экспертных данных	120
1.8. Методы исследования управления качеством	124
1.8.1. Общие требования к исследованию управления качеством и его виды	124
1.8.2. Классификация видов исследования систем управления качеством	125
1.8.3. Комплексное исследование управления качеством и системный подход	127
1.8.4. Основные методы исследования	129
1.8.5. Функционально-стоимостной анализ	136
1.8.6. Методы аудита и самооценки	139
Вопросы и задания	151

## **РАЗДЕЛ 2. КВАЛИМЕТРИЯ И ЕЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ 153**

2.1. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством	153
2.1.1. Основные понятия квалиметрии	153
2.1.2. Роль квалиметрии в управлении качеством	154
2.2. Классификация и номенклатура показателей качества	155
2.2.1. Классификация показателей качества	155
2.2.2. Показатели качества продукции	162
2.2.3. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений	169
2.2.4. Показатели качества услуг	171
2.2.5. Показатели качества систем управления качеством	172
2.2.6. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности	173
2.2.7. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия	176
2.3. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством	183
2.3.1. Методы оценки уровня качества	183

2.3.2. Оценка качества разнородной продукции	191
2.3.3. Оценка систем управления качеством	194
2.3.4. Определение коэффициентов весомости показателей качества	196
2.3.5. Основные положения определения оптимального уровня качества	201
2.3.6. Организация проведения оценки уровня качества продукции (услуг) и систем управления качеством	209
Вопросы и задания	215

<b>РАЗДЕЛ 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b>	<b>216</b>
3.1. Организационное проектирование как инструмент эффективного управления качеством	216
3.1.1. Общие положения организационного проектирования систем управления качеством	216
3.1.2. Стадии и этапы создания систем управления качеством	218
3.1.3. Методические положения предпроектной подготовки организационного проектирования систем управления качеством	222
3.1.4. Методические положения проектирования систем управления качеством	227
3.1.5. Методические положения реализации (внедрения) и совершенствования организационных проектов систем управления качеством	230
3.1.6. Трудности реализации системного управления качеством	235
3.2. Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством	238
3.2.1. Общие положения подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством	238
3.2.2. Схемы декларирования и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов	255
3.2.3. Самооценка, аудит и проведение сертификации систем менеджмента качества	268
3.3. Документационное обеспечение системного управления качеством	276
3.3.1. Состав документации систем управления качеством и методические основы их разработки	276
3.3.2. Структура и порядок разработки основных документов систем управления качеством	286
3.3.3. Процедуры управления процессами	298
3.4. Персонал и обеспечение системного управления качеством	310
3.4.1. Роль персонала и основные направления их деятельности по системному управлению качеством	310

3.4.2. Развитие позитивного отношения персонала к проблемам управления качеством	317
3.4.3. Мотивационное обеспечение управления качеством	321
3.4.4. Активизация творческой деятельности персонала по обеспечению управления качеством	334
3.4.5. Организация создания групп качества и конкурентоспособности	338
3.4.6. Инструментарий, используемый группами качества и конкурентоспособности	341
3.4.7. Защита прав потребителей и ответственность руководителей и персонала за качество	347
3.5. Информационное обеспечение управления качеством	354
3.5.1. Общие положения информационного обеспечения управления качеством	354
3.5.2. Принципиальные положения автоматизации информационного обеспечения управления качеством	358
3.6. Организационно-методические положения обучения и повышения квалификации кадров по управлению качеством	364
3.6.1. Общие положения и организационно-методические направления улучшения обучения и повышения квалификации кадров по управлению качеством	364
3.6.2. Функции и структура программы обучения и повышения квалификации в области управления качеством	369
3.7. Определение эффективности управления качеством	371
3.7.1. Основные принципы определения эффективности управления качеством	371
3.7.2. Основные источники эффектов и показатели расчета эффективности управления качеством	374
Вопросы и задания	380
<b>Заключение</b>	<b>382</b>
<b>Приложения</b>	<b>384</b>
Приложение 1. Процессы системы менеджмента качества (извлечения из ГОСТ Р ИСО 9001-2001)	384
Приложение 2. Критерии оценки организаций — претендентов на Премии Правительства РФ в области качества (извлечение из «Рекомендации. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям Премий Правительства Российской Федерации в области качества. Р 50-601-45—2000. — М.: ВНИИС, 2000»)	386
Приложение 3. Пример типового вопросника для самооценки системы менеджмента качества (извлечение из ГОСТ Р ИСО 9004—2001, приложение А3. В круглых скобках вопросника даны номера подразделов ГОСТ Р ИСО 9004—2001	388

Приложение 4. Пример формулирования Политики в области качества	391
Приложение 5. Пример структуры Руководства по качеству промышленного предприятия	392
Приложение 6. Типовая структура разделов Положения о подразделении и Должностной инструкции	395
Приложение 7. Пример Положения об отделе организации управления качеством	397
Приложение 8. Пример стандарта предприятия «Система менеджмента качества. Управление документацией» (фрагмент)	405
Приложение <i>А</i>	414
Приложение <i>Б</i>	415
Приложение <i>В</i>	416
Приложение <i>Г</i>	416
Приложение 9. Тесты по управлению качеством	418
<b>Краткий словарь</b>	<b>434</b>
<b>Библиографический список</b>	<b>456</b>

*Учебник*

**Мишин Виктор Михайлович**

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**Редактор *О.И. Левшина***

**Корректор *Т.В. Щукинская***

**Оригинал-макет *Н.М. Белоусовой***

**Оформление художника *В.А. Лебедева***

Лицензия серии ИД № 03562 от 19.12.2000 г.

Подписано в печать 20.05.2005 (с готовых ps-файлов)

Формат 60х88 1/16. Усл. печ. л. 29,0. Уч.-изд. л. 26,0

Тираж 20 000 экз. (1-й завод — 3000). Заказ

**ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА»**

**Генеральный директор *В.Н. Закаидзе***

123298, Москва, ул. Ирины Левченко, 1

Тел.: 8-499-60-15. Тел./факс: 8-499-60-14

www.unity-dana.ru E-mail: unity@unity-dana.ru

Отпечатано во ФГУП ИПК «Ульяновский Дом печати»

432980, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14