

УДК 65
ББК 65.29
М12

Рецензент:

Ф. А. Петрище — доктор технических наук, профессор, Российский университет кооперации.

Магомедов, Шахрутдин Шарабутдинович.

М12 Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. — 352 с.

ISBN 978-5-394-04395-6.

Настоящий учебник представляет собой систематизированный курс управления качеством продукции. В нем 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», практических работников, чья деятельность связана с товароведением, менеджментом, предпринимательством. Учебник может быть использован студентами других специальностей, изучающими данную дисциплину.

ISBN 978-5-394-04395-6 © Магомедов Ш. Ш., Беспалова Г. Е., 2009
 © Магомедов Ш. Ш., Магомедова А. К., 2023,
 с изменениями
 © ООО «ИТК «Дашков и К°», 2023,
 с изменениями

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. СУЩНОСТЬ ТОВАРА КАК ОБЪЕКТА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ	11
1.1. Эволюция понятия товара.....	11
1.2. Сущность товара как объекта удовлетворения потребностей.....	12
1.3. Исследование товарной политики предприятия.....	16
<i>Вопросы для самопроверки</i>	21
Глава 2. КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ — КАЧЕСТВО ЖИЗНИ	22
2.1. Качество продукции как основополагающий показатель качества жизни.....	22
2.2. Культура производства — качество продукции — конкурентный статус предприятия.....	32
<i>Вопросы для самопроверки</i>	45
Глава 3. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	46
3.1. Социально-экономическая сущность и концепция управления качеством продукции.....	46
3.2. Эволюция понятия качества и управления качеством продукции.....	53
3.3. Управление качеством продукции: понятие, предмет, политика в области качества, цели и задачи.....	68
3.4. Объекты, субъекты, функции и методы управления качеством продукции.....	79
3.5. Жизненный цикл продукции и содержание управления качеством по этапам жизненного цикла.....	82
<i>Вопросы для самопроверки</i>	89
<i>Задания для самопроверки</i>	89
<i>Тестовые задания</i>	90
Глава 4. ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА И МОДЕЛИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ	92
4.1. Принципы обеспечения и управления качеством продукции.....	92

4.2. Модели для обеспечения качества продукции.....	95
4.2.1. Зарубежные модели для обеспечения качества продукции.....	95
4.2.2. Отечественные модели для обеспечения качества (управления качеством) продукции.....	108
<i>Вопросы для самопроверки</i>	115
<i>Задания для самопроверки</i>	115

Глава 5. ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ

КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....

5.1. Семь инструментов управления качеством	117
5.2. Технология развертывания функции качества.....	120
5.3. FMEA-анализ	121
5.4. Управление отношениями с потребителями	125
5.5. CALS-технологии.....	127
5.6. Концепция “Шесть сигм”	129
5.7. Функционально-стоимостный анализ	132
5.8. Диаграмма потребительской ценности продукции	136
<i>Вопросы для самопроверки</i>	141
<i>Задания для самопроверки</i>	141

Глава 6. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

ПРОДУКЦИИ.....

6.1. Маркетинговые исследования потребностей потребителей и их предпочтений относительно показателей товара.....	143
6.2. Планирование качества	146
6.3. Организация работ по качеству.....	150
6.4. Побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции.....	151
6.4.1. Анализ мотиваций персонала	151
6.4.2. Использование моделей премий по качеству.....	156
6.5. Контроль качества продукции	167
6.5.1. Виды и методы контроля качества.....	167
6.5.2. Статистические методы контроля качества.....	170
6.6. Разработка и реализация мероприятий по управлению качеством продукции	178
<i>Вопросы для самопроверки</i>	184
<i>Задания для самопроверки</i>	185

Глава 7. АУДИТ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.....	188
7.1. Анализ значимости потребительских свойств для отдельных сегментов потребителей	188
7.2. Методы определения показателей качества продукции	200
7.3. Схема комплексной оценки уровня качества продукции.....	202
7.4. Проблемы поддержания уровня качества продукции.....	209
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>214</i>
<i>Задания для самопроверки.....</i>	<i>215</i>
Глава 8. ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ЦЕННОСТЬ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ТОВАРА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ ПРОДУКЦИИ	216
8.1. Потребительская ценность товара, ее оценка и сегментация потребительского рынка.....	216
8.2. Конкурентоспособность товара и ее оценка.....	235
8.3. Формирование потребительских предпочтений и изучение удовлетворенности покупателя в системе управления конкурентоспособностью товара.....	241
8.4. Удовлетворенность потребителя как результат управления качеством.....	253
8.5. Пути повышения конкурентоспособности товаров	261
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>270</i>
<i>Задания для самопроверки.....</i>	<i>270</i>
Глава 9. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....	274
9.1. Системный подход к управлению качеством продукции.....	274
9.2. Элементы систем качества	276
9.3. Создание систем качества.....	279
9.4. Обеспечение функционирования систем качества	283
9.5. Концепция всеобщего управления качеством (TQM).....	293
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>299</i>
<i>Задания для самопроверки.....</i>	<i>299</i>
Глава 10. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.....	301
10.1. Основные цели, функции и принципы стандартизации.....	301
10.2. Национальная система стандартизации	303

10.3. Международные стандарты ИСО 9000: назначение, объекты, структура	305
10.4. Сертификация продукции: сущность, цели и формы	316
<i>Вопросы для самопроверки</i>	318
Глава 11. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ	
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ	319
11.1. Классификация затрат на качество	320
11.2. Методы определения затрат на качество продукции	324
11.3. Оценка эффективности системы управления качеством	327
11.4. Управление затратами на качество	331
<i>Вопросы для самопроверки</i>	334
<i>Задания для самопроверки</i>	335
Глава 12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНКУРЕНТНОГО СТАТУСА	
ПРЕДПРИЯТИЯ	336
12.1. Конкурентный статус производственного предприятия	336
12.2. Конкурентный статус торгового предприятия и его оценка	339
<i>Вопросы для самопроверки</i>	347
ЛИТЕРАТУРА	348