

УДК 65
ББК 65.29
А23

Автор:

А. П. Агарков — доктор экономических наук, профессор.

Рецензенты:

В. Д. Грибов — доктор экономических наук, профессор;
Т. В. Погодина — доктор экономических наук, профессор.

Агарков А. П.

А23 Управление качеством: Учебник для бакалавров /
А. П. Агарков. — М.: Издательско-торговая корпорация
«Дашков и К°», 2014. — 208 с.

ISBN 978-5-394-02226-5

Издание соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

В учебнике рассматриваются вопросы актуальности системно-комплексного решения проблем качества, эволюции подходов к управлению качеством, разработки систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000, всеобщего управления качеством (TQM) и др.; а также направления стандартизации, сертификации и технического регулирования, оценки уровня качества; экономические аспекты управления качеством.

Особое внимание в прикладном плане уделено вопросам разработки и внедрения организационно-экономических систем производства, его инфраструктурно-комплексной подготовки и обеспечения качества машин.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Менеджмент», «Экономика».

ISBN 978-5-394-02226-5

© Агарков А. П., 2013

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ В ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	9
1.1. Основные понятия в теории управления качеством	9
1.2. Актуальность комплексного решения проблем качества ...	17
1.3. Системно-комплексный подход к управлению качеством.....	19
1.4. Направления комплексного обеспечения качества	23
Глава 2. ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ В СТРАНЕ И ЗА РУБЕЖОМ	28
2.1. Анализ подходов к управлению качеством на отечественных предприятиях	28
2.2. Анализ теории и практики менеджмента качества за рубежом.....	43
Глава 3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ И СОВРЕМЕННАЯ КОНЦЕПЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (TQM)	52
3.1. Международные стандарты ИСО серии 9000	52
3.2. Всеобщее управление качеством (TQM).....	59
3.3. Современные системы менеджмента, связанные с качеством	68
Глава 4. СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И РАЗРАБОТКА СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ	71
4.1. Стандартизация и техническое регулирование.....	71

4.2. Сертификация в сфере услуг	73
4.3. Организация внедрения стандартизации и сертификации на предприятиях	83
Глава 5. ОЦЕНКА И СТИМУЛИРОВАНИЕ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ	91
5.1. Квалиметрия и ее использование в управлении качеством	91
5.2. Совершенствование методов контроля качества продукции на предприятиях	96
5.3. Национальные премии по качеству и использование их критериев для самооценки организаций	97
Глава 6. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	101
6.1. Общая характеристика затрат на качество	101
6.2. Управление затратами на качество	107
Глава 7. РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО- ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ (ОЭС) ПРОИЗВОДСТВА, ЕГО ИНФРАСТРУКТУРНО-КОМПЛЕКСНОЙ ПОДГОТОВКИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА МАШИН ...	110
7.1. Создание и развитие ОЭС подготовки производства и его инфраструктуры	110
7.2. Практика разработки систем обеспечения качества машин и агрегатов коммунально-бытового назначения (КБН)	126
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	145
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО КУРСУ “УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ”	148
ЛИТЕРАТУРА	153
ПРИЛОЖЕНИЯ	157