



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	7
Раздел 1. МЕТОДОЛОГИЯ КУРСА «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»	
Глава 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество»	10
1.1. Необходимость изучения дисциплины «Управление качеством» в системе подготовки менеджеров	10
1.2. Эволюция и многоаспектность категории «качество»	13
1.3. Современные подходы к определению содержания категории «качество»	18
1.4. Предмет, объекты изучения и задачи курса	23
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	27
Глава 2. Методологические основы курса «Управление качеством»	28
2.1. Терминология курса «Управление качеством»	28
2.2. Уровни управления качеством	32
2.3. Принципы и функции управления качеством	35
2.4. Классификация методов управления качеством	38
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	42
Раздел 2. НАУЧНЫЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ	
Глава 3. Формирование и развитие научных школ управления качеством	46
3.1. Становление научных основ управления качеством	46
3.2. Формирование и развитие американской школы управления качеством	51
3.3. Основные положения японской школы управления качеством	60
3.4. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством	64
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	70

Глава 4. Системный подход к управлению качеством	72
4.1. Содержание системного подхода к управлению качеством	72
4.2. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.....	77
4.3. Развитие системного подхода к управлению качеством на основе МС ИСО серии 9000	84
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	94
Глава 5. Формирование системы менеджмента качества организации	99
5.1. Предпосылки формирования СМК.....	99
5.2. Основные положения и модель СМК организации.....	105
5.3. Этапы формирования СМК.....	111
5.4. Технология внедрения процессного подхода.....	121
5.5. Улучшение СМК организации.....	127
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	136
Раздел 3. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
Глава 6. Управление взаимоотношениями с потребителями	140
6.1. Ориентация на потребителей в деятельности организации	140
6.2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.....	143
6.3. Исследование удовлетворенности потребителей.....	146
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	159
Глава 7. Управление качеством в процессе проектирования и разработок	161
7.1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации	161
7.2. Основные элементы процесса проектирования и разработки.....	166
7.3. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.....	178
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	192
Глава 8. Управление качеством в процессе закупок	196
8.1. Элементы управления качеством в процессе закупок	196
8.2. Методы оценки возможностей поставщиков.....	204
8.3. Содержание и виды входного контроля качества	212

8.4. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками	214
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	221
Глава 9. Управление качеством в процессе производства и обслуживания	224
9.1. Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания	224
9.2. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания	228
9.3. Классификация и содержание видов контроля качества	238
9.4. Статистические методы контроля качества	247
9.5. Система показателей качества продукции и методы их определения	259
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	265
Раздел 4. СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ	
Глава 10. Международные и национальные премии в области качества	272
10.1. Национальные премии в области качества	272
10.2. Награда Европейского фонда менеджмента качества за совершенство	290
10.3. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации	299
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	310
Глава 11. Современные тенденции управления качеством	313
11.1. Стандартизация требований к системам менеджмента организаций	313
11.2. Основные положения концепции всеобщего управления качеством	316
11.3. Развитие моделей организационного совершенства	322
11.4. Интеграция концепций менеджмента качества и устойчивого развития	333
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	342
Заключение	344
Литература	345
Приложение 1. Положение о службе качества	350
Приложение 2. Составляющие характеристики качества жизни	355
Приложение 3. Памятка «Как надо работать»	356

Приложение 4. Примеры политик и организаций в области качества.....	357
Приложение 5. Выданные сертификаты на системы менеджмента качества	362
Приложение 6. Структура документированной процедуры.....	364
Приложение 7. Записи, требуемые ГОСТ Р ИСО 9001—2008 (по пунктам стандарта).....	365
Приложение 8. Обобщенная карта типовых процессов предприятия телекоммуникационного комплекса	367
Приложение 9. Пример текстовой части описания процесса.....	368
Приложение 10. Структура процесса оказания услуг междугородной телефонной связи	370
Приложение 11. Модель процесса производства хлеба	371
Приложение 12. Примеры правил поведения различных организаций по отношению к потребителям	373
Приложение 13. Основные темы и проблемы в области социальной ответственности в соответствии с МС ИСО 26000:2010	375