

Оглавление

Предисловие	3
1. ВВЕДЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.....	5
1.1. Предмет и задачи курса «Менеджмент качества», его связь с другими дисциплинами.	5
1.2. Необходимость, объективные предпосылки и проблемы управления качеством	8
1.3. Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности.	10
1.4. Философия качества. Стадии ее развития	13
<i>Вопросы для повторения</i>	19
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	19
2. КАЧЕСТВО И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	20
2.1. Качество, ценность и стоимость изделия	20
2.2. Философия предпринимательства и качество	22
2.3. Факторы обеспечения качества продукции	27
2.4. Развитие управления качеством продукции.	32
<i>Вопросы для повторения</i>	38
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	38
3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА	39
3.1. Показатели качества продукции и их классификация.	39

<i>Вопросы для повторения</i>	59
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	59

**4. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ
КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ 60**

4.1. Общая теория менеджмента и основные понятия о системе управления качеством продукции	60
4.2. Общее понятие комплексной системы управления качеством. Цели и принципы ее построения	66
4.3. Технология управления качеством продукции на основе системного подхода	72
4.4. Развитие систем управления качеством за рубежом	75
4.5. Истоки и эволюция систем управления качеством в Беларуси	79
<i>Вопросы для повторения</i>	86
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	86

**5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА 87**

5.1. Сущность, роль и значение системы технического нормирования и стандартизации в управлении качеством продукции	87
5.2. Стандарты и руководящие документы Республики Беларусь	93
5.3. Международные организации по разработке стандартов. Международные стандарты ИСО серии 9000	99
5.4. Документация по обеспечению системы качества	105
<i>Вопросы для повторения</i>	105
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	106

6.2. Сущность и содержание TQM	113
6.3. Нормативно-методическое обеспечение TQM.	120
6.4. Способы внедрения TQM	133
6.5. Опыт и задачи организаций по внедрению и развитию современных систем управления качеством	138
<i>Вопросы для повторения</i>	144
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	144
7. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ	146
7.1. Сущность и основные положения сертификации продукции	146
7.2. Система сертификации	151
7.3. Порядок проведения сертификации	155
7.4. Выбор схемы сертификации	164
<i>Вопросы для повторения</i>	170
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	170
8. ОСНОВЫ МЕТРОЛОГИИ	171
8.1. Сущность и основные понятия метрологии.	171
8.2. Средства измерений.	174
<i>Вопросы для повторения</i>	179
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	180
9. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	181
9.1. Структурирование функции качества	181
9.2. Планирование новой продукции в рамках метода СФК	183
9.3. Анализ последствий и причин отказов	191

10. МЕНЕДЖМЕНТ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА	211
10.1. Современные управленческие технологии как фактор повышения качества	211
10.2. Реструктуризация системы управления и реинжиниринг бизнес- процессов	213
10.3. Реструктуризация организаций	219
10.4. Метод «точно в срок»	222
<i>Вопросы для повторения</i>	226
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	226
11. ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО	227
11.1. Подходы к управлению качеством	227
11.2. Качество как экономическая категория	229
11.3. Формирование затрат на качество и создание стоимости продукции	231
11.4. Функционально-стоимостный анализ затрат на качество продукции	237
11.5. Функция потерь Г. Тагути	241
<i>Вопросы для повторения</i>	243
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	244
Приложение. Положение о государственном контроле и надзоре за качеством продовольственного сырья и пищевых продуктов в Республике Беларусь	245
Литература	249