

# Оглавление

Предисловие .....	3
<b>1. ВВЕДЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА.....</b>	<b>5</b>
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
<b>2. КАЧЕСТВО И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....</b>	<b>20</b>
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
<b>3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА .....</b>	<b>39</b>
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
<b>7. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ</b> . . . . .	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
<b>8. ОСНОВЫ МЕТРОЛОГИИ</b> . . . . .	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
<b>9. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</b> . . . . .	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

<b>10. МЕНЕДЖМЕНТ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА</b> .....	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
<b>11. ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО</b> .....	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
<b>Приложение. Положение о государственном контроле и надзоре за качеством продовольственного сырья и пищевых продуктов в Республике Беларусь</b> .....	245
<b>Литература</b> .....	249