
ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Предисловие</i>	3
Раздел I. Особенности управления качеством	6
Глава 1. Значение управления качеством в системе общего менеджмента	6
1.1. “Экономическое чудо” Японии	6
1.2. Управление качеством как специализированный вид управленческой деятельности	9
Глава 2. Формирование качества. Петля качества	13
2.1. Качество. Требования к качеству	13
2.2. Принцип отражения качества	16
2.3. Петля качества (принцип жизненного цикла)	18
Глава 3. Основные определения и понятия управления качеством	22
3.1. Понятия “управление качеством” и “система управления качеством”	22
3.2. Цели и политика в области качества	26
3.3. Обеспечение качества	30
Глава 4. Развитие управления качеством и общего менеджмента	33
4.1. Этапы формирования управления качеством и общего менеджмента	33
4.2. Хронология развития управления качеством	40
Раздел II. Стандарты управления и обеспечения качества (ISO серии 9000)	45
Глава 1. Стандартизация требований к качеству	45
1.1. Уровни стандартизации и виды стандартов	45
1.2. Международная стандартизация	48
1.3. Европейская стандартизация	52
Глава 2. Общие сведения о стандартах ISO серии 9000	56
2.1. Этапы стандартизации требований к обеспечению и управлению качеством	56
2.2. Значение стандартизации требований к обеспечению и управлению качеством	59
2.3. Структура стандартов ISO серии 9000	62
Глава 3. Построения системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000	70
3.1. Три модели систем качества (стандарты ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003)	70

3.2. Элементы системы качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001	78
Раздел III. Методология менеджмента качества	91
Глава 1. Классические и новые методы менеджмента качества	91
1.1. Классические методы менеджмента качества	91
1.2. Новые методы менеджмента качества	98
Глава 2. Качество в системе японского менеджмента	103
2.1. Японская школа менеджмента — среда формирования менеджмента качества	103
2.2. Общефирменная система управления качеством	105
2.3. Кружки качества	108
Глава 3. Национальные и международные премии по качеству	113
3.1. Основные понятия о премиях по качеству	113
3.2. Модели американской и европейской премии по качеству	115
3.3. Европейская премия по качеству	117
Глава 4. Концепция “всеобщего управления качеством”	125
4.1. Особенности концепции “всеобщего управления качеством”	125
4.2. Цикл управления в системе TQM	129
4.3. Основные стратегии TQM	134
Раздел IV. Специальные вопросы менеджмента качества	140
Глава 1. Экономика качества	140
1.1. Управление экономикой качества	140
1.2. Управление затратами на качество	145
Глава 2. Сертификация системы качества	153
2.1. Общие сведения о сертификации системы качества	153
2.2. Цели сертификации системы качества	155
2.3. Органы по сертификации систем качества	157
2.4. Процедуры сертификации системы качества	165
Глава 3. Аудит системы качества	167
3.1. Назначение и виды аудита качества	167
3.2. Объекты аудита качества	169
3.3. Стандарты ISO серии 10011	175
Приложения	178
Список использованной и рекомендуемой литературы	186

У посібнику розглядаються категорія якості як базова в умовах розвитку ринкових відносин, а також теорія управління підприємством за критерієм якості продукції, що випускається (послуги, що надається). Висвітлюються основні методи управління якістю, роль і завдання керівництва підприємства у створенні конкурентоспроможної продукції, питання планування, контролю та поліпшення якості. Детально аналізуються Міжнародні стандарти забезпечення і управління якістю ISO серії 9000.

Для студентів економічних і технічних спеціальностей вузів, керівників підприємств та фахівців у сфері управління якістю.

Навчальне видання

Фомічов Сергій Костянтинівич

Старостіна Алла Олексіївна

Скрябіна Наталія Іванівна

ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Навчальний посібник

2-ге видання, стереотипне

(Рос. мовою)

Редактор *А. Л. Поліщук*

Коректори *Т. К. Валицька, А. А. Тютюнник*

Комп'ютерна верстка *А. Б. Нефедов*

Оформлення обкладинки *Д. В. Коврига*

Регістраційне свідоцтво ДК № 8 від 23.02.2000

Підп. до друку 15.02.02. Формат 60×84¹/₆. Папір офсетний. Друк офсетний.

Ум. друк. арк. 11,16. Обл.-вид. арк. 10,0. Тираж 5000 пр. Зам. № 2-270

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП "Експрес-Поліграф"

04080 Київ-80, вул. Фрунзе, 47/2