

1 2013

42392к

Е.С. Аскарров

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебное пособие

Издание 4

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО И ДЛЯ ЧЕГО ОНО НЕОБХОДИМО	4
1.1. Потребности и качество	—
1.2. Значение качества для потребителя, изготовителя и общества.....	7
1.3. Конкурентоспособность продукции	13
1.4. Классификация и состав показателей качества продукции	16
1.5. Методы определения показателей качества	30
1.6. Методы оценки качества	38
2. КАЧЕСТВО УСЛУГ	45
3. РАЗВИТИЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА И ИХ МЕНЕДЖМЕНТА	49
3.1. Пять этапов развития систем качества.....	50
3.2. Развитие систем качества в СССР	61
4. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ И ЕЕ РОЛЬ В ДОСТИЖЕНИИ КАЧЕСТВА	65
4.1. Типы структур управления	—
4.2. Основные организационные принципы управления качеством	71
4.3. Организационная структура предприятия	75
5. СИСТЕМА И ПРИНЦИПЫ ТОТАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (TQM)	87
5.1. Основные принципы Деминга, Джурана, Кросби для достижения качества.....	—
5.2. Система TQM	108
6. НАЧАЛО ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА TQM	118
7. МОДУЛЬНАЯ СТРУКТУРА ВНЕДРЕНИЯ TQM	123
7.1. Роль руководства	—
7.1.1. Обязательства руководства	124
7.1.2. TQM - Политика в области качества	125
7.1.3. Коллегиальный (партисипативный) стиль управления	129
7.1.4. Мотивация сотрудников	131
7.1.5. Управлять на основе целей	133
7.1.6. TQM – аудит	135
7.2. Ориентация на потребителей	136



210000293178

7.2.1. Маркетинг	136
7.2.2. Опросы клиентов	137
7.2.3. Рекламационный менеджмент	140
7.3. Ориентация на работников	141
7.3.1. Группы по улучшению качества и кружки качества	141
7.3.2. Рационализаторские предложения	143
7.3.3. Опросы сотрудников	146
7.3.4. Модели оплаты труда	147
7.4. Ориентация на процесс	149
7.4.1. Внутренние отношения клиент- поставщик	149
7.4.2. Программа «ноль дефектов»	151
7.4.3. Бенчмаркинг	154
7.5. Затраты на качество	159

8. МЕТОДЫ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА НА ЭТАПЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И СОЗДАНИЯ ПРОДУКЦИИ

8.1. QFD (Quality Function Deployment) технология развертывания функций качества	164
8.2. Функционально-стоимостный анализ (ФСА)	16
8.3. FMEA – анализ (Failure Mode and Effects Analysis)	17
8.4. Функционально- физический анализ	17
8.5. Семь инструментов анализа качества	18
8.5.1. Диаграмма сродства	18
8.5.2. Диаграмма связей	18
8.5.3. Древоподобная диаграмма	18
8.5.4. Матричная диаграмма	18
8.5.5. Стрелочная диаграмма	19
8.5.6. Карта технологического процесса	19
8.5.7. Матрица приоритетов	19

9. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

9.1. Закон нормального распределения	19
9.2. Распределение Стьюдента	20
9.3. Контроль точности	20
9.4. Контроль стабильности процесса	20
9.5. Семь простейших методов статистического исследования процесса	20
9.5.1. Причинно – следственная диаграмма Исикавы	20
9.5.2. Контрольные листки	20
9.5.3. Анализ Парето	20

9.5.4. Стратификация	213
9.5.5. Гистограммы.....	213
9.5.6. Диаграммы разброса.....	214
9.5.7. Контрольные карты.....	216
9.6. Корреляционный и регрессивный анализ.....	227
9.6.1. Корреляционный анализ.....	228
9.6.2. Регрессивный анализ	234
10. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СЕРИИ ИСО 9000.....	240
10.1. Структура документов системы качества.....	244
10.2. Внедрение системы качества	247
10.3. Руководство по качеству.....	252
10.4. Процедуры	266
10.5. Рабочие инструкции.....	275
10.6 Проблемы внедрения и развития системы качества.....	281
10.7. Подготовка к сертификации системы качества.....	282
10.8. Проблемы международных стандартов серии ИСО 9000.....	285
10.9. Рекомендации по внедрению реальной СМК в организации	290
11. БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО	300
11.1. Принципы и цель бережливого производства.....	302
11.2. Польза от совместного использования менеджмента качества и бережливого производства.....	309
11.3. Выявление ловушек времени и их устранение	313
12. ИНТЕГРИРОВАННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ.....	319
12.1. Сертификация системы охраны здоровья и безопасности труда	325
12.2. Экологическая сертификация	330
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	334