

005.(075)

М 198

Малушин Н.Н. Некоторые аспекты менеджмента всеобщего качества (TQM) : учебное пособие для вузов / Н.Н. Малушин, Ю.Г. Сильвестров ; Сиб. гос. индустр. ун-т. – Новокузнецк : СибГИУ, 2011. – 375 с. : ил. – ISBN 9785780603634.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Предисловие | 6 |
| Введение | 7 |
| 1 Основные понятия и категории управления качеством | 9 |
| Контрольные вопросы и задания | 17 |
| 2 История развития науки управления качеством | 18 |
| 2.1 Развитие управления качеством в России | 26 |
| Контрольные вопросы и задания | 28 |
| 3 Наставники в области качества | 29 |
| 3.1 Американские ученые в области качества | 30 |
| 3.2 Японские наставники в области качества | 51 |
| 3.3 Выдающиеся российские специалисты в области качества | 62 |
| Контрольные вопросы и задания | 73 |
| 4 Эволюция работ по обеспечению качества продукции | 75 |
| Контрольные вопросы и задания | 93 |
| 5 Основное содержание TQM (менеджмента всеобщего качества) | 95 |
| 5.1 Модели менеджмента всеобщего качества | 100 |
| Контрольные вопросы и задания | 117 |
| 6 Управление персоналом (мотивация, обучение) и TQM | 118 |
| 6.1 «Звезда качества» как одна из моделей TQM | 118 |
| 6.2 Система мотивации | 124 |
| 6.3 Система обучения | 137 |
| 6.4 Корпоративная культура | 144 |
| 6.5 Социально-экономические аспекты TQM | 146 |
| 6.6 Основные социально-экономические открытия TQM | 151 |
| Контрольные вопросы и задания | 154 |
| 7 Модель превосходного бизнеса (Business Excellence Model -BEM) и модели премий по качеству | 155 |
| Контрольные вопросы и задания | 167 |
| 8 Системный подход в управлении качеством | 168 |
| 8.1 Определение понятия «Система качества» | 168 |
| 8.2 Содержание системного подхода к управлению качеством | 170 |
| 8.3 Виды моделей систем качества | 173 |
| Контрольные вопросы и задания | 175 |
| 9 Международные организации в области качества | 176 |
| 9.1 Международная организация по стандартизации | 176 |
| 9.2 Международные организации по сертификации | 180 |
| 9.3 Международные частные организации по сертификации | 184 |
| 9.4 Национальные системы сертификации | 185 |
| Контрольные вопросы и задания | 191 |
| 10 Предпосылки создания и история разработки стандартов ИСО9000 | 192 |
| Контрольные вопросы и задания | 196 |
| 11 Международные стандарты ISO серии 9000 | 197 |
| Контрольные вопросы и задания | 201 |
| 12 Обзор стандартов ИСО 9000 версии 2000 года | 202 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 12.1 Основные принципы, заложенные в стандарт..... | 202 |
| 12.2 Анализ содержания МС ИСО 9000:2000..... | 213 |
| Контрольные вопросы и задания..... | 221 |
| 13 Международный стандартно 9001:2008 | 222 |
| 13.1 Содержание МС ISO 9001:2008 | 223 |
| Контрольные вопросы и задания | 227 |
| 14 Интегрированные системы менеджмента..... | 228 |
| 14.1 Процессный подход при создании ИСМ..... | 237 |
| 14.2 Требования ISO 14001 к системе экологического менеджмента (СЭМ) | 242 |
| 14.3 Система менеджмента профессионального здоровья и безопасности (СМПЗ и Б) | 251 |
| 14.4 Система социального и этического менеджмента (ССиЭМ)..... | 258 |
| 14.5 Организационно-методические подходы к созданию интегрированных систем менеджмента | 261 |
| Контрольные вопросы и задания..... | 267 |
| 15 Правовые вопросы в области качества..... | 268 |
| 15.1 Защита прав потребителей | 268 |
| 15.2 Закон РФ «О защите прав потребителей» | 269 |
| 15.3 Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» | 272 |
| 15.4 Федеральный закон «О техническом регулировании»..... | 276 |
| Контрольные вопросы и задания | 285 |
| 16 Оценка затрат на качество | 287 |
| 16.1 Классификация затрат на обеспечение качества А. Фейгенбаума..... | 290 |
| 16.2 Японский подход к классификации затрат на обеспечение качества..... | 291 |
| 16.3 Модель стоимости процесса..... | 293 |
| 16.4 Стоимость качества (модель PAF) | 296 |
| 16.5 Методы оценки затрат на качество, рекомендованные ИСО | 305 |
| 16.6 Организация учета и оценки затрат на обеспечение качества | 307 |
| Контрольные вопросы и задания | 316 |
| 17 Менеджмент качества в общей системе менеджмента организации | 318 |
| 17.1 Модели управления организацией | 318 |
| 17.2 Организация работ по менеджменту качества | 323 |
| Контрольные вопросы и задания | 328 |
| Заключение | 329 |
| Библиографический список..... | 330 |
| Приложение А. Обзор требований международного стандарта ИСО 9001:2000.. | 334 |
| Приложение Б. Различия между ИСО 9001:2000 и ИСО 9001:2008 | 361 |