

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Научные и организационные основы управления качеством продукции	7
Термины	7
1.1. Качество продукции как экономическая категория.....	8
1.2. Социально-экономическое значение качества продукции	11
1.3. Качество продукции как объект управления.....	15
1.4. Цели, задачи и функции системы управления качеством продукции.....	17
1.5. Организационно-методические основы управления качеством продукции.....	20
Вопросы для повторения.....	49
2. Системы менеджмента качества	50
Термины	50
2.1. Эволюционное развитие системного подхода к управлению качеством продукции.....	50
2.2. Системный подход к управлению качеством продукции	53
2.3. Принципы построения систем менеджмента качества	75
2.4. Система менеджмента качества промышленного предприятия	87
2.5. Управление качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000	93
2.6. Создание систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000	107
2.7. Общие положения об аудите систем менеджмента качества.....	110
Вопросы для повторения.....	128
3. Контроль качества продукции	129
Термины	129
3.1. Задачи контроля качества продукции на предприятии.....	130
3.2. Контроль точности и стабильности технологических процессов	138
3.3. Метрологическое обеспечение контроля качества продукции	145
3.4. Статистические методы контроля качества продукции	153
Вопросы для повторения.....	163

4. Оценка качества продукции.....	164
Термины	164
4.1. Задачи оценки качества продукции.....	165
4.2. Номенклатура, характеристика и порядок выбора показателей качества	169
4.3. Каталогизация продукции	181
4.4. Испытания продукции	187
4.5. Сертификация в обеспечении качества продукции и конкурентоспособности предприятия.....	225
4.6. Особенности сертификации услуг	247
4.7. Сертификация систем менеджмента качества продукции	255
Вопросы для повторения.....	271
5. Особенности управления качеством оборонной продукции	272
Термины	272
5.1. Нормативно-правовые основы обеспечения качества выполнения государственного оборонного заказа	272
5.2. Военная стандартизация.....	276
Вопросы для повторения.....	304
6. Системы менеджмента качества в сфере услуг	305
Термины	305
6.1. Понятие и классификация услуг	306
6.2. Стандартизация в сфере услуг.....	309
6.3. Система менеджмента качества услуг.....	312
6.4. Штриховое кодирование продукции.....	317
6.5. Защита прав потребителя.....	321
Вопросы для повторения.....	325
7. Экономические аспекты управления качеством.....	326
Термины	326
7.1. Основные категории экономики управления качеством	327
7.2. Классификация затрат на обеспечение качества	328
7.3. Определение и выявление основных элементов затрат на обеспечение качества	335
7.4. Система управления затратами на обеспечение качества.....	339
7.5. Затраты на обеспечение качества	343
7.6. Оптимизация затрат на обеспечение качества.....	354
7.7. Затраты на обеспечение качества и уровень достигнутого качества	360
Вопросы для повторения.....	375
Словарь терминов.....	377
Литература	382