

№ 2224

Е.Н. Елисеева

Управление качеством

Учебное пособие

№ 2224

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «МИСиС»

Кафедра прикладной экономики

Е.Н. Елисеева

Управление качеством

Учебное пособие

Рекомендовано редакционно-издательским
советом университета



Москва 2013

УДК 658
Е51

Рецензент
д-р техн наук проф. *В.А. Осадчий*

Елисеева, Е.Н.

Е51 Управление качеством : учеб. пособие / Е.Н. Елисеева. – М. :
Изд. Дом МИСиС, 2013. – 52 с.
ISBN 978-5-87623-727-9

Рассмотрены теоретические и практические аспекты управления качеством, а также современные подходы к управлению качеством, основанные на международных стандартах ИСО серии 9000.

Данное пособие написано в соответствии с программой курса «Управление качеством».

Предназначено для специальностей 080100 «Экономика» и 080200 «Менеджмент».

УДК 658

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1. ПОНЯТИЕ И ГЕНЕЗИС КАЧЕСТВА. КАЧЕСТВО КАК ОСНОВНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА	5
Вопросы.....	7
Задание	8
2. КАЧЕСТВО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ.....	10
Вопросы.....	13
Задания	14
3. СТАНОВЛЕНИЕ НАУЧНЫХ ОСНОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	15
Вопросы.....	19
Задания	20
4. СТАНДАРТЫ СИСТЕМ КАЧЕСТВА	23
Вопросы.....	27
Задания	27
5. СОДЕРЖАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ПОДХОДОВ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ.....	29
Процессный подход к управлению качеством.....	29
Управление взаимоотношениями с потребителями.....	32
Основные элементы процесса проектирования и разработки.....	34
Процесс «Закупки»	37
Управление качеством в процессе производства и обслуживания	42
Вопросы.....	44
Задания	45
6. СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА	48
Вопросы.....	50
Задания	51
Библиографический список	52

ВВЕДЕНИЕ

Управление качеством – это вид профессиональной деятельности менеджеров, занимающихся управлением процессами достижения системы целей с использованием научных подходов, концепций менеджмента, маркетинга, экономического и управленческого учета и человеческого фактора.

Концепции и методы управления качеством обеспечивают системный подход к оценке использования различных методов организационной деятельности. В практике управления качеством при решении реальных задач применяется аналитический подход, который позволяет выявлять и всесторонне представлять требования внешней среды организации.

Знания в области управления качеством необходимы менеджерам для эффективного выполнения профессиональных обязанностей в различных сферах управленческой деятельности, так как все виды управления в конечном счете ориентированы на повышение эффективности деятельности, направленной на достижение целей в области обеспечения качества.