

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ХАРЬКОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В. Н. Каразина

О. А. Крикун

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебное пособие

Харьков – 2013

УДК 65.018:005
ББК 65.291.823.2
К 82

Рецензенты:

Кучумова И. Ю. – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики предприятия и экономической теории Харьковского торгово-экономического института КНТЭУ;

Тумар М. Б. – кандидат экономических наук, профессор, профессор кафедры экономики и финансов и маркетинга Харьковского института бизнеса и менеджмента.

*Утверждено к печати решением Ученого совета
Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина
(протокол № 7 от 27 июня 2013 года)*

Крикун О. А.

К 82 Управление качеством : учебное пособие / О. А. Крикун. –
Х. : ХНУ имени В. Н. Каразина, 2013. – 380 с.
ISBN 978-966-285-043-7

В учебном пособии обобщены основные функции, принципы и методы системы менеджмента качества в соответствии с программой курса для студентов экономических специальностей.

Пособие содержит теоретико-методологическую основу управления качеством в современных условиях. Прослеживается эволюция внедрения и обеспечения качества, установлен порядок управления качеством продукции, проведена классификация показателей качества продукции, определена роль стандартизации и сертификации продукции (услуг), предложены методы управления затратами на обеспечение качества, проведение контроля и маркировки товаров.

Пособие будет полезным для студентов, преподавателей экономических вузов, а также руководителей предприятий и менеджеров по качеству.

**УДК 65.018:005
ББК 65.291.823.2**

ISBN 978-966-285-043-7

© Харьковский национальный
университет имени В. Н. Каразина, 2013
© Крикун О. А., 2013
© Дончик И. Н., макет обложки, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ОСНОВНЫХ СОКРАЩЕНИЙ	8
ВВЕДЕНИЕ	11
ТЕМА 1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТЕРМИНОЛОГИИ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	13
1.1. Сущность управления качеством товаров как вида деятельности, направленного на выполнение требований к их качеству	13
1.2. Понятийный ряд качества: характеристика, свойство, общее качество	19
1.3. Система номенклатуры показателей качества продукции	21
1.4. Значение основных категорий в теории управления качеством согласно ДСТУ ISO серии 9000:2007. Системы управления качеством. Основные положения и словарь терминов	26
1.5. Руководство ISO/IEC 2 «Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности» – основной документ по сертификации относительно управления качеством	28
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	36
<i>Вопросы для обсуждения</i>	37
<i>Тесты для проверки знаний</i>	37
ТЕМА 2. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	43
2.1. Проблема качества продукции на современном этапе	43
2.2. Взаимосвязь качества товаров с успехом и эффективностью развития национальной экономики, конкурентоспособностью продукции, национальным престижем страны	46
2.3. Значение и сущность управления качеством товаров. Качество и развитие научно-технического и социального прогресса.	51
2.4. Управление качеством на уровне предприятия. Современный подход к управлению качеством на производстве.	

Функции производства, направленные на улучшение качества продукции в зависимости от характера деятельности предприятия, организации, фирмы.....	62
2.5. Факторы, которые формируют и обеспечивают качество.....	67
2.6. Научные основы управления качеством товаров от Деминга к общему управлению качеством.....	70
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	75
<i>Вопросы для обсуждения</i>	75
<i>Тесты для проверки знаний</i>	76
ТЕМА 3. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	80
3.1. Характеристика этапов развития управления качеством и их совершенствование.....	80
3.2. Опыт управления качеством в Японии, США, странах Западной Европы, Азии и Африки.	84
3.3. Особенности развития управления качеством в разных странах мира.....	92
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	98
<i>Вопросы для обсуждения</i>	98
<i>Тесты для проверки знаний</i>	99
ТЕМА 4. ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	102
4.1. История развития отечественного движения по управлению качеством.....	102
4.2. Появление элементов управления качества товаров на основе развития и внедрения стандартизации.....	107
4.3. Развитие управления качеством в стране: контроль качества, оценка качества, системный подход к управлению качеством.....	117
4.4. Разработка и развитие методов оценки качества на разных этапах производства.....	119
4.5. Учет требований стандартов ISO серии 9000 в отечественных стандартах. Гармонизация отечественных нормативных документов в сфере управления качеством с международными.....	130
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	135
<i>Вопросы для обсуждения</i>	135
<i>Тесты для проверки знаний</i>	135
ТЕМА 5. БАЗОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ ОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	139
5.1. Основные элементы стратегии TQM. Условия успешного внедрения TQM.....	139
5.2. Новые подходы к управлению человеческими ресурсами в условиях TQM. Организация обучения. Распределение полномочий и качества при управлении человеческими ресурсами в условиях TQM. Теория постановки целей.....	149
5.3. Реализация методов общего управления качеством в Украине.....	153

<i>Вопросы для самоподготовки</i>	155
<i>Вопросы для обсуждения</i>	156
<i>Тесты для проверки знаний</i>	156
ТЕМА 6. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	160
6.1. Системный и процессный подходы к проблеме управления качеством продукции.....	160
6.2. Модели систем управления качеством: модель Фейгенбаума, модель Эттингера–Ситтига, модель Джурана. Теории Маслоу и Мак-Грегора.....	164
6.3. Механизм управления качеством продукции.....	168
6.4. Принципы и функции системы управления качеством продукции.....	174
6.5. Комплексная система управления качеством продукции.....	175
6.6. Порядок разработки отраслевых и территориальных систем управления качеством.....	190
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	194
<i>Вопросы для обсуждения</i>	194
<i>Тесты для проверки знаний</i>	195
ТЕМА 7. СИСТЕМА КАЧЕСТВА В СТАНДАРТАХ ISO СЕРИИ 9000	199
7.1. Общая характеристика стандартов ISO серии 9000, эволюция развития стандартов качества.....	199
7.2. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. Организация работ по внедрению стандартов ISO серии 9000 в Украине.....	203
7.3. Обеспечение соответствия систем качества стандартам ISO серии 9000 как первоначальное требование при сертификации.....	207
7.4. Совершенствование систем управления качеством в соответствии с рекомендациями ISO серии 9000. Работа по гармонизации отечественных стандартов и систем качества с международными. Стандарты серии 9000 и TQM.....	212
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	214
<i>Тесты для проверки знаний</i>	214
ТЕМА 8. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА	218
8.1. Сущность статистических методов контроля качества. Порядок сбора информации.....	218
8.2. Статистический ряд и его характеристики.....	221
8.3. Семь инструментов контроля качества: контрольный лист, гистограмма, диаграмма рассеивания, метод стратификации, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы, контрольная карта Шухарта. Принципы их построения и применения.....	225
8.4. Изучение статистических методов контроля качества.....	234
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	237
<i>Вопросы для обсуждения</i>	238
<i>Тесты для проверки знаний</i>	238

ТЕМА 9. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ПРОЦЕСС РАЗВЕРТЫВАНИЯ ФУНКЦИИ КАЧЕСТВА (QFD)	242
9.1. Общие положения. Порядок сбора исходных данных	242
9.2. Инструменты управления качеством (семь новых инструментов контроля качества): диаграммы сродства, связей, древовидная; матричная и векторная диаграммы; диаграмма осуществления процесса (PDPC); матрица приоритетов (анализ матричных данных). Процедура построения и применения	248
9.3. Требования потребителя в зависимости от профиля качества. Модель профиля качества (по Н. Кано), его составляющие	252
9.4. Ключевые элементы и инструменты развертывания функции качества. Концепция Дома качества и этапы отслеживания «голоса потребителя» при развертывании функции качества. Связь инструментов качества TQM и QFD	256
9.5. Планирование качества продовольственных и непродовольственных товаров	260
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	262
<i>Вопросы для обсуждения</i>	263
<i>Тесты для проверки знаний</i>	263
ТЕМА 10. СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ	267
10.1. Основные принципы проведения сертификации систем качества предприятий	267
10.2. Нормативная база для сертификации систем качества: международная, региональная, национальная	269
10.3. Этапы проведения сертификации системы качества.	275
10.4. Международная система определения результатов оценивания систем качества ISO/IES. Европейский союз по сертификации и оцениванию систем качества.....	276
10.5. Сертификация систем качества в Украине. Деятельность Госпотребстандарта по сертификации систем качества. Анализ нормативных документов относительно сертификации систем качества в Украине.....	279
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	287
<i>Вопросы для обсуждения</i>	288
<i>Тесты для проверки знаний</i>	289
ТЕМА 11. РАСХОДЫ НА КАЧЕСТВО И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ	293
11.1. Влияние качества на прибыль и убытки предприятия. Традиционные подходы к определению «оптимальной стоимости качества»	293
11.2. Структура прибылей и расходов. Классификация расходов.....	294
11.3. Окупаемость расходов на качество. Уровни расходов на качество продукции	297
11.4. Расходы на качество и политика «нулевого дефекта». Относительная доля элементов расходов на качество	299
11.5. Практическое использование анализа расходов на качество	303

<i>Вопросы для самоподготовки</i>	314
<i>Вопросы для обсуждения</i>	314
<i>Тесты для проверки знаний</i>	314
ТЕМА 12. УЧЕТ РАСХОДОВ НА КАЧЕСТВО В УСЛОВИЯХ TQM	320
12.1. Алгоритм деятельности относительно финансирования расходов на качество. Основные задачи измерения расходов на качество....	320
12.2. Расходы на соответствие, их структура. Расходы на контроль.....	324
12.3. Расходы на несоответствие, их структура. Потери, причины их возникновения	325
12.4. Сбор данных о расходах на качество. Анализ качества произведенной продукции	326
12.5. Экономическая эффективность улучшения качества продукции	329
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	331
<i>Тесты для проверки знаний</i>	331
ТЕМА 13. АУДИТ КАЧЕСТВА И ПРЕМИИ КАЧЕСТВА	335
13.1. Типы аудиторских проверок и моделей оценивания уровня качества. Причины мотивации проведения оценки качества. Характеристика типов аудиторских проверок качества. Достоверность результатов оценивания. Самооценивание	335
13.2. Подготовка к внешнему аудиту относительно соответствия стандартам ISO серии 9000. Предварительная организационная работа. Подготовка документации. Технология осуществления процедуры внешнего аудита	338
13.3. Программа внутреннего аудита. Требования к аудиторам (инспекторам). Обязанности аудиторов.	342
13.4. Национальные премии по качеству и их критерии. Методы самооценивания по критериям национальных премий по качеству	346
<i>Вопросы для самоподготовки</i>	352
<i>Вопросы для обсуждения</i>	352
<i>Тесты для проверки знаний</i>	352
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	356
ПРИЛОЖЕНИЯ	365
ЗАДАЧИ ПО КУРСУ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»	372