

С.В. Люханова

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

Учебник

Рекомендовано

Федеральным учебно-методическим объединением в системе высшего образования по укрупненным группам специальностей и направлений подготовки 23.00.00 Техника и технология наземного транспорта в качестве учебника для использования в учебном процессе образовательных организаций и учреждений, реализующих образовательные программы по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов по дисциплинам «Управление качеством». «Всеобщее управление качеством», «Основы обеспечения качества», «Системы менеджмента качества в хозяйствах ОАО «РЖД».

Регистрационный номер экспертного заключения № 7/21 от 24.11.2021 г.

Москва
2022

Содержание

Введение	3
Тема 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ НАУКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ	8
Тема 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ.....	41
Тема 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРИИ ИСО 9000	60
Тема 4. ОБЗОР ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	85
Тема 5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПА ЛИДЕРСТВА	98
Тема 6. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ.....	123
Тема 7. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА И ЕГО РЕАЛИЗАЦИЯ.....	136
7.1. Основные понятия и сущность процессного подхода в менеджменте качества	136
7.2. Классификация процессов в системе менеджмента качества.....	152
7.3. Методологии описания процессов	160
7.4. Изменчивость процессов.....	179
Тема 8. МОДЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СТРОЕНИЕ СМК. ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА	194
Тема 9. МЕТОДОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	205
Тема 10. АУДИТ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ	233
Тема 11. БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО.....	251
Тема 12. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ В СМК.....	272

Тема 13. СЕРТИФИКАЦИЯ	293
Тема 14. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ. ХАРАКТЕРИСТИКИ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА	311
Тема 15. ЗАТРАТЫ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ	324
Тема 16. УЛУЧШЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА. МЕНЕДЖМЕНТ РИСКОВ.....	341
Тема 17. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	358
Библиографический список.....	371
Приложение 1	377
Приложение 2	378
Приложение 3	379
Приложение 4	380
Приложение 5	381
Приложение 6	382
Приложение 7	383
Приложение 8	384
Приложение 9	385