

УДК 33:658.562.012.7

ББК 65.30.607

Э40

Авторы:

Нежникова Екатерина Владимировна, Черняев Максим Васильевич,
Папельнюк Оксана Васильевна, Кореневская Анна Вадимовна.

Рецензенты:

Е. В. Иванкина — д.э.н., профессор, директор института отраслевого менеджмента ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;

А. Н. Ларионов — д.э.н., профессор, почетный работник науки и техники РФ, почетный работник высшего профессионального образования РФ, генеральный директор ООО «Научно-исследовательский центр Стратегия».

Экономика качества: Учебник для бакалавров /
Э40 Е. В. Нежникова, М. В. Черняев, О. В. Папельнюк, А. В. Кореневская. — 3-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2021. — 216 с.

ISBN 978-5-394-04512-7

В учебнике рассматриваются теоретические и методологические основы дисциплины «Экономика качества», научные и практические подходы к экономике качества, подходы к разработке и внедрению системы менеджмента качества в организации, отражены процессы жизненного цикла продукции в данной системе, влияющие на экономические показатели деятельности организации.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 «Экономика», 38.03.02 «Менеджмент».

ISBN 978-5-394-04512-7

© Нежникова Е. В., Черняев М. В.,

Папельнюк О. В., Кореневская А. В., 2018

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
-----------------------	---

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУРСА “ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА”	9
---	---

1.1. Необходимость изучения дисциплины в системе подготовки бакалавров	9
1.2. Предмет, объекты изучения и задачи курса	11
1.3. Основные понятия и термины	14
Контрольные вопросы и задания	17

Глава 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУРСА “ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА”	18
--	----

2.1. Уровни управления и развития качества	18
2.2. Принципы и функции экономики качества	21
2.3. Классификация методов менеджмента качества	24
2.4. Взаимосвязь конкурентоспособности и качества продукции	30
Контрольные вопросы и задания	39

Глава 3. НАУЧНЫЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ЭКОНОМИКЕ КАЧЕСТВА	41
---	----

3.1. Основные положения американской школы качества	41
3.2. Основные положения японской школы качества	49
3.3. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством	54

3.4. Международные стандарты ИСО серии 9000	59
Контрольные вопросы и задания	71

Глава 4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ЭКОНОМИКЕ КАЧЕСТВА

73

4.1. Ориентация на потребителей в деятельности организации	73
4.2. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.....	75
4.3. Исследование удовлетворенности потребителей	78
Контрольные вопросы и задания	84

Глава 5. ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РАЗРАБОТОК

85

5.1. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности организации	85
5.2. Основные элементы процесса проектирования и разработки.....	89
5.3. Методы менеджмента качества в процессе проектирования и разработки.....	94
Контрольные вопросы и задания	98

Глава 6. ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ЗАКУПОК

99

6.1. Элементы экономики качества в процессе закупок.....	99
6.2. Методы оценки возможностей поставщиков	103
6.3. Содержание и виды входного контроля качества	108
6.4. Формирование системы партнерских взаимоотношений с поставщиками	110
Контрольные вопросы и задания	112

Глава 7. ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	113
7.1. Функции экономики качества, реализуемые в процессе производства и обслуживания.....	113
7.2. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания	117
7.3. Классификация и содержание видов контроля качества.....	120
7.4. Статистические методы контроля качества.....	125
7.5. Система показателей качества продукции и методы их определения.....	128
Контрольные вопросы и задания	132
Глава 8. РАЗВИТИЕ МЕТОДОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	133
8.1. Развертывание функции качества.....	133
8.2. Концепция Дома качества	138
8.3. Точки управления и точки контроля.....	139
8.4. Бенчмаркинг.....	143
8.5. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процессов.....	145
8.6. Система “точно в срок”	149
Контрольные вопросы и задания:	152
Глава 9. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ	154
9.1. Принципы оценки эффективности системы качества ...	154
9.2. Определение, анализ и оценка затрат на качество	159
9.3. Методы расчета частных эффектов	167

9.4. Методика комплексной оценки эффекта от функционирования системы качества	168
9.5. Построение системы менеджмента качества на предприятии	173
Контрольные вопросы и задания	203
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	204
ГЛОССАРИЙ	206
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	211