

УДК 658  
ББК 65.290-80

**Петухова, Л.В.**

**Всеобщее управление качеством:** учебное пособие / Л.В. Петухова, С.М. Горюнова, С.Г. Смердова. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2010. – 90 с.

ISBN 978-5-7882-0901-2

Изложены основные положения концепции Всеобщего управления качеством (TQM) и методы совершенствования предприятий, рассмотрены проблемы внедрения TQM в организациях и в образовании, приведены контрольные тестовые задания по дисциплине «Введение в TQM» для проверки полученных знаний студентов.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальностям 200503.65 «Стандартизация и сертификация» и 220501.65 «Управление качеством».

Подготовлено на кафедре аналитической химии, сертификации и менеджмента качества КГТУ.

Печатается по решению редакционно-издательского совета Казанского государственного технологического университета.

Рецензенты: вед. науч. сотр. КФТИ КазНЦ РАН  
д-р физ.-мат. наук. *Ю.И. Таланов*  
зав. лаб. ГЦСС «Нефтепромхим»,  
канд. хим. наук *Т.Ю. Дудникова*

## Содержание

Введение	3
1. Формирование концепции Всеобщего управления качеством	5
1.1 Эволюция подходов к управлению качеством	5
1.2 История развития статистических подходов к управлению процессами – базиса TQM	11
1.3 История развития концепций менеджмента качества в Японии	16
1.4 От управления качеством к качеству управления	19
1.5 Основоположники концепции TQM	21
2. Тотальное управление качеством	29
2.1 Что такое TQM?	29
2.2 Элементы стратегии TQM	31
2.3 Место социальных факторов в концепции TQM	33
3. Взаимосвязь концепции TQM со стандартами ИСО серии 9000 и премиями в области качества	36
3.1 Премии в области качества	36
3.2 Российская премия качества	43
3.3 Самооценка в организациях	48
3.4 Взаимодействие TQM и стандартов ИСО серии 9000	55
4. Проблемы внедрения TQM на предприятиях	62
4.1 Организационная структура внедрения TQM	62
4.2 Совершенствование предприятий на принципах TQM	65
4.3 Концепция бережливого производства	73
5. Всеобщее управление качеством в образовании	76
6. Тестовое задание по дисциплине «Введение в TQM»	80
Библиографический список	87