

УДК 658.562(075.8)
ББК 65.290-80я73-1
Э14

Главный редактор издательства
кандидат юридических наук, доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Редактор *Т.М. Дубович*

Эванс, Джеймс Р.

Э14 Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э.М. Короткова; предисловие Э.М. Короткова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 671 с. — (Серия «Зарубежный учебник»).

ISBN 0-324-30159-6 (англ.)

ISBN 5-238-01062-1 (русск.)

Агентство СІР РГБ

Построенный на основе традиционного курса менеджмента, учебник раскрывает взаимосвязь между управленческими теориями и всеобщим качеством, показывает практическое применение принципов и методов управления всеобщим качеством в практике реальных организаций, иллюстрирует взаимосвязь между принципами всеобщего качества и теориями менеджмента. Многочисленные практические примеры и кейсы позволяют глубже понять основные методы, при помощи которых обеспечивается всеобщее качество. В учебнике представлены введение в концепцию управления всеобщим качеством, аспекты взаимосвязи всеобщего качества и организационной теории. Рассматривается роль руководства во введении принципов качества в практику организаций. Кроме того, включены такие инновационные темы, как качество в электронной коммерции, сопоставление основных систем обеспечения качества, технологии управления взаимодействием с клиентами, ситуационное лидерство, концепция бережливого производства, менеджмент знаний.

Для студентов и преподавателей вузов, специалистов в области менеджмента, управления качеством, руководителей компаний и предприятий.

ББК 65.290-80я73-1

ISBN 0-324-30159-6(англ.)

ISBN 5-238-01062-1 (русск.)

Total Quality Management, Organization, and Strategy, 4th edition by James R. Evans
COPYRIGHT 2005 by South-Western, part of the Thomson Corporation. South-Western, Thomson, and the Thomson logo are trademarks used herein under license.
ALL RIGHTS RESERVED.

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, перевод, оформление, 2007

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

КРАТКОЕ ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие научного редактора перевода	v
Предисловие	xxvii

РАЗДЕЛ 1 Введение во всеобщее качество 1

Глава 1	Введение: организации и всеобщее качество	2
Глава 2	Ориентиры для организационного качества	84
Глава 3	Всеобщее качество, конкурентное преимущество и стратегическое управление	141

РАЗДЕЛ 2 Всеобщее качество и теория организации 213

Глава 4	Качество во взаимосвязях потребителей и поставщиков	214
Глава 5	Проектирование организации для достижения качества	268
Глава 6	Проектирование, контроллинг и совершенствование организационных процессов	315
Глава 7	Инструменты и приемы всеобщего качества	374

РАЗДЕЛ 3 Всеобщее качество и организационное поведение 435

Глава 8	Командная работа по повышению качества	436
Глава 9	Наделение полномочиями и мотивация	486

РАЗДЕЛ 4 Теория и практика лидерства 527

Глава 10	Лидерство в вопросах качества	528
Глава 11	Всеобщее качество и организационные изменения	570

Библиография 631

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие научного редактора перевода	v
Предисловие	xxvii

РАЗДЕЛ 1 Введение во всеобщее качество 1

Глава 1	Введение: организации и всеобщее качество	2
<i>Важность качества 2 • Краткая история 7 • Концепция качества 12 • Эволюция принципов всеобщего качества 24 • Принципы всеобщего качества 43 • Всеобщее качество и теория агентских соглашений 61 • Всеобщее качество и организационные модели 64 • Вопросы для повторения и обсуждения 68 • Кейсы 72 • Ссылки 81</i>		
Глава 2	Ориентиры для организационного качества	84
<i>Национальная премия качества М. Болдриджа 85 • Международные программы, связанные с премиями за качество 104 • ISO 9000:2000 111 • Шесть сигм 119 • Сравнение моделей премии Болдриджа, стандартов ISO 9000 и Шести сигм 128 • Вопросы для повторения и обсуждения 130 • Кейсы 132 • Ссылки 139</i>		
Глава 3	Всеобщее качество, конкурентное преимущество и стратегическое управление	141
<i>Качество и конкурентное преимущество 142 • Источники конкурентного преимущества 149 • Качество и стратегия дифференциации 154 • Информация и знания для конкурентного преимущества 171 • Всеобщее качество и стратегическое планирование 177 • Всеобщее качество и стратегическое планирование в действии 189 • Всеобщее качество и теория стратегического управления 199 • Вопросы для повторения и обсуждения 202 • Кейсы 203 • Ссылки 210</i>		

РАЗДЕЛ 2 Всеобщее качество и теория организации 213

Глава 4	Качество во взаимосвязях потребителей и поставщиков	214
<i>Взаимосвязи потребителей и поставщиков и всеобщее качество 215 • Принципы взаимосвязей потребителей и поставщиков 222 • Приемы взаимодействия с потребителями 227 • Приемы взаимодействия с поставщиками 242 • Практика партнерских взаимосвязей поставщиков, направленная на повышение качества 248 • Взаимосвязи потребителей и поставщиков в теории организаций 250 • Вопросы для повторения и обсуждения 257 • Кейсы 259 • Ссылки 265</i>		

Глава 5	Проектирование организации для достижения качества	268
<i>Функциональная структура</i> 269 • <i>Перепроектирование организации для повышения качества</i> 273 • <i>Организационные структуры для достижения качества на практике</i> 296 • <i>Сравнение философии всеобщего качества с теориями проектирования организации</i> 301 • <i>Вопросы для повторения и обсуждения</i> 306 • <i>Кейсы</i> 307 • <i>Ссылки</i> 313		
Глава 6	Проектирование, контроллинг и совершенствование организационных процессов	315
<i>Проектирование процессов</i> 316 • <i>Контроль процесса</i> 321 • <i>Совершенствование процессов</i> 328 • <i>Процесс совершенствования</i> 335 • <i>Радикальное совершенствование</i> 348 • <i>Управление процессом</i> 358 • <i>Вопросы для повторения и обсуждения</i> 366 • <i>Кейсы</i> 368 • <i>Ссылки</i> 372		
Глава 7	Инструменты и приемы всеобщего качества	374
<i>Инструменты для проектирования качества</i> 375 • <i>Инструменты планирования качества</i> 386 • <i>Инструменты постоянного совершенствования</i> 393 • <i>Статистическое мышление и инструменты контроля за процессами</i> 414 • <i>Вопросы для повторения и обсуждения</i> 421 • <i>Кейсы</i> 425 • <i>Ссылки</i> 434		

РАЗДЕЛ 3 Всеобщее качество и организационное поведение 435

Глава 8	Командная работа по повышению качества	436
<i>Важность команд для всеобщего качества</i> 436 • <i>Типы команд всеобщего качества</i> 439 • <i>Эффективная командная работа</i> 454 • <i>Командная работа на практике</i> 469 • <i>Сравнение теорий организационного поведения</i> 473 • <i>Вопросы для повторения и обсуждения</i> 477 • <i>Кейсы</i> 478 • <i>Ссылки</i> 483		
Глава 9	Наделение полномочиями и мотивация	486
<i>Наделение полномочиями: введение</i> 486 • <i>Важность наделения полномочиями</i> 490 • <i>Принципы наделения полномочиями</i> 494 • <i>Наделение полномочиями на практике</i> 504 • <i>Мотивация</i> 508 • <i>Наделение полномочиями и теория мотивации</i> 513 • <i>Вопросы для повторения и обсуждения</i> 518 • <i>Кейсы</i> 520 • <i>Ссылки</i> 524		

РАЗДЕЛ 4 Теория и практика лидерства 527

Глава 10	Лидерство в вопросах качества	528
<i>Перспективы лидерства</i> 529 • <i>Роли лидеров в качестве</i> 532 • <i>Лидерство в качестве на практике</i> 542 • <i>Всеобщее качество и теории лидерства</i>		

ства 550 • Вопросы для повторения и обсуждения 558 • Кейсы 560 • Ссылки 568

Глава 11 Всеобщее качество и организационные изменения 570

Важность изменений 571 • Культурные изменения 575 • Поддержание всеобщего качества 595 • Организационные изменения 609 • Организационные изменения и теория организации 615 • Вопросы для повторения и обсуждения 621 • Кейсы 622 • Ссылки 627

Библиография 631