

Санкт-Петербургский государственный университет
Высшая школа менеджмента

Д. В. Овсянко

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебное пособие

Издательство «Высшая школа менеджмента»

2011

УДК 65.018
ББК 65.050.2
О34

Рецензенты: д.э.н., проф. В. М. Макаров,
С.-Петерб. гос. политехнический ун-т;
д.э.н. Л. Е. Скрипко, ООО «ТЮФ Интернационал РУС»,
ведущий аудитор

*Печатается по решению учебно-методической комиссии
Высшей школы менеджмента СПбГУ*

Овсянко Д. В.
О34 Управление качеством / Д. В. Овсянко; Высшая школа менеджмента СПбГУ. — СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2011. — 204 с.

ISBN 978-5-9924-0061-8

В учебном пособии рассматриваются современные подходы к проблемам качества и управления качеством. Представлены модели, которые применяются для анализа и оценки качества, модели управления качеством в организациях, инструментарий создания и обеспечения функционирования системы менеджмента качества, а также изучаются вопросы экономики качества. Особое внимание уделяется проблемам стратегии качества, а не техническим вопросам организации системы менеджмента качества.

В основе пособия лежит концепция управления комплексным качеством (Total Quality Management — TQM). Адекватное применение моделей TQM позволяет компаниям добиться как минимум паритета в глобализующейся экономике России.

Учебное пособие адресовано студентам программы бакалавриата по направлению 080200 «Менеджмент» и слушателям программ МВА, а также топ-менеджерам компаний, работающих как в сфере материального производства, так и в сфере услуг.

ББК 65.050.2

ISBN 978-5-9924-0061-8

© Д. В. Овсянко, 2011
© Высшая школа менеджмента СПбГУ, 2011

Содержание

Предисловие	4
Введение.....	7
Тема 1. Качество продуктов и услуг	13
1.1. Сущность понятия качества.....	13
1.2. Эволюция философии качества	16
1.3. Элементы и аспекты качества	19
1.4. Различные измерения качества.....	31
1.5. Качество как источник конкурентного преимущества	34
Вопросы и задания к теме 1	36
Тема 2. Потребители и качество	37
2.1. Классификация потребителей. Внешние и внутренние потребители	37
2.2. Нужды потребителей и их удовлетворение	44
2.3. Воспринимаемое качество продуктов и услуг.....	51
Вопросы и задания к теме 2	64
Тема 3. Общая концепция управления комплексным качеством	65
3.1. Формирование современного подхода к обеспечению качества в XX столетии.....	66
3.2. Эдвард Деминг и Джозеф Джуран — теоретики управления качеством	81
3.3. «Новая модель» управления компанией.....	96
Вопросы и задания к теме 3	106
Тема 4. Основные элементы стратегии качества	107
4.1. Стратегия и качество	107
4.2. Стратегия качества и ее основные элементы.....	110
4.3. Управление качеством на основе использования «модели разрывов»... ..	124
Вопросы и задания к теме 4	132
Тема 5. Экономика качества	133
5.1. Влияние качества на экономику компании	133
5.2. Экономические категории качества и традиционная точка зрения на стоимость качества	138
5.3. Затраты на качество и их классификация.....	142
Вопросы и задания к теме 5	152
Тема 6. Проектирование и обеспечение качества	153
6.1. Семь базовых инструментов контроля качества	153
6.2. Непрерывный процесс улучшения качества.....	173
6.3. Аналитические инструменты улучшения качества	181
6.4. Проектирование для качества	185
Вопросы и задания к теме 6	196
Список литературы	197