

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
ГЛАВА 1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СИСТЕМ	8
1.1. Основные этапы управления качеством	8
1.2. Проблемы управления качеством	22
1.3. Качество продукции и ценообразование	24
1.4. Маркетинговое обеспечение качества	34
ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА СТАДИИ ПОДГОТОВКИ ПРОИЗВОДСТВА	46
2.1. Качество при проектировании	46
2.2. Контроль качества материалов и комплектующих изделий ...	56
2.3. Подготовка и разработка технологических процессов	84
ГЛАВА 3. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ	93
3.1. Кривые распределения плотностей вероятностей	93
3.2. Принципы построения контрольных карт по количественным признакам	108
3.3. Применение контрольных карт по количественным признакам	116
3.4. Контрольные карты по количественным признакам	139
3.5. Контрольные карты по альтернативным признакам	153
3.6. Исправление дефектов качества	167
3.7. Семь простых методов статистического контроля качества ...	179
3.8. Управление качеством в процессе упаковки и хранения ...	192
ГЛАВА 4. СЕМЬ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОЦЕСС РАЗВЁРТЫВАНИЯ ФУНКЦИИ КАЧЕСТВА (QFD) ...	198
4.1. Общие положения	198
4.2. Диаграмма сродства	200
4.3. Диаграмма связей	203
4.4. Древовидная диаграмма	205
4.5. Матричная диаграмма	207
4.6. Стрелочная диаграмма	210

4.7. Диаграмма процесса осуществления программы (<i>PDPC</i>) ...	212
4.8. Матрица приоритетов (анализ матричных данных)	214
4.9. Развёртывание требований потребителя в зависимости от профиля качества	217
4.10. Ключевые элементы и инструменты Развёртывания Функции Качества	225
4.11. Концепция Дома Качества и этапы отслеживания «голоса потребителя» при Развёртывании Функции Качества ...	232
4.12. Взаимосвязь инструментов качества, <i>TQM</i> и <i>QFD</i>	253

ГЛАВА 5. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОДУКЦИИ В УСЛОВИЯХ РЫНКА

5.1. Менеджмент поставок	257
5.2. Монтаж и сервисное обслуживание	262
5.3. Утилизация	264

ГЛАВА 6. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ

6.1. Способы получения приведённых значений показателей свойств	267
6.2. Оценка качества продукции по её важнейшему показателю ...	270
6.3. Оценка качества по обобщённому показателю группы свойств продукции	271
6.4. Дифференциальный метод	272
6.5. Метод комплексной оценки качества	277
6.6. Способы нахождения коэффициентов весомости при комплексном методе оценки качества	282
6.7. Смешанный метод оценки уровня качества продукции	287
6.8. Метод интегральной оценки уровня качества технических изделий	289
6.9. Оценка качества продукции по её экономической эффективности	295
6.10. Метод экспертной оценки показателей качества и свойств продукции	297
6.10.1. Экспертное оценивание ранжированием	301
6.10.2. Метод попарного сопоставления объектов — метод предпочтений	305
6.10.3. Метод экспертного оценивания в баллах	310
6.11. Метод оценки уровня качества разнородной продукции ...	313

ГЛАВА 7. РАЗРАБОТКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ	
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	318
7.1. Начальный этап системы управления качеством.	
Сбор и анализ информации для управления качеством	318
7.2. Серийность продукции и управление качеством	334
7.3. Внедрение новой системы управления качеством	337
7.4. Сохранение работоспособности	343
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	348