

Н.В. Кузнецова

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

*Учебное пособие*

4-е издание, стереотипное

*Рекомендовано Редакционно-издательским Советом  
Российской академии образования к использованию в  
качестве конспекта лекций*

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2021

УДК 65.0(075.8)  
ББК 65.2/4-90я73  
К89

**Серия «Экономика и управление»**

Главный редактор:

д-р псих. н., проф., академик РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора:

д-р псих. н., проф., академик РАО *А.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:

д-р псих. н., проф., академик РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-кор.  
РАО *В.А. Болотов*; д-р псих. н., проф., академик РАО *А.А. Деркач*; д-р псих.  
н., проф., академик РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., академик РАО *И.В.  
Дубровина*; д-р псих. н., проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол., проф., академик  
РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н., проф. академик РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р  
физ.-мат. н., проф., академик РАО *В.Л. Матросов*; д-р пед. н., проф., академик  
РАО *Н.Д. Никандров*; д-р псих. н., проф. академик РАО *В.В. Рубцов*; д-р пед.  
н., проф., академик РАО *М.В. Рыжаков*; д-р ист. н., проф. *Э.В. Сайко*

Рецензенты:

канд. экон. наук, профессор Магнитогорского государственного университета *О.Н. Демчук*;  
канд. экон. наук, заф. кафедрой экономики и маркетинга Магнитогорского технического  
университета *В.И. Кеба*

**К89 Кузнецова Н.В.**

Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.В.  
Кузнецова. — 4-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2021. — 360 с.

ISBN 978-5-9765-0731-9

В пособии рассматриваются основные категории и понятия в области управления качеством, развитие теории и практики в этой сфере, показатели качества и методы их оценки, проблемы стандартизации, сертификации и метрологического обеспечения качества продукции. Для лучшего усвоения материала к пособию прилагается практикум на компакт-диске.

Для студентов экономических, управленческих специальностей и преподавателей.

УДК 65.0(075.8)  
ББК 65.2/4-80я73

ISBN 978-5-9765-0731-9

© Кузнецова Н.В., 2016  
© Издательство «ФЛИНТА», 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	4
<b>Раздел I. Основные категории и понятия в области управления качеством .....</b>	<b>5</b>
<i>Тема 1.</i> Управление качеством: основные понятия .....	6
<i>Тема 2.</i> Развитие теории и практики управления качеством .....	38
<i>Тема 3.</i> Экономические аспекты качества .....	87
<b>Раздел II. Квалиметрия как наука. Показатели качества и методы их оценки .....</b>	<b>117</b>
<i>Тема 4.</i> Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством .....	118
<i>Тема 5.</i> Инструментарий качества .....	138
<b>Раздел III. Контроль качества продукции .....</b>	<b>175</b>
<i>Тема 6.</i> Контроль качества продукции .....	176
<b>Раздел IV. Стандартизация, сертификация и метрологическое обеспечение качества продукции .....</b>	<b>191</b>
<i>Тема 7.</i> Стандартизация в управлении качеством .....	192
<i>Тема 8.</i> Метрологическое обеспечение качества продукции .....	226
<i>Тема 9.</i> Сертификация в управлении качеством .....	244
Литература .....	295
Глоссарий (словарь терминов) .....	298
Приложения .....	316