

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., акад. РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора:  
д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:  
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-кор.  
РАО *В.А. Болотов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.А. Деркач*; д-р псих.  
н., проф., акад. РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *И.В.  
Дубровина*; д-р псих. н., проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол., проф., акад.  
РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н., проф. акад. РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р  
физ.-мат. н., проф., акад. РАО *В.Л. Матросов*; д-р пед. н., проф., акад.  
РАО *Н.Д. Никандров*; д-р псих. н., проф. акад. РАО *В.В. Рубцов*; д-р пед.  
н., проф., акад. 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. Управление качеством: основные понятия .....</i>	<i>6</i>
<i>Тема 2. Развитие теории и практики управления качеством .....</i>	<i>38</i>
<i>Тема 3. Экономические аспекты качества .....</i>	<i>87</i>
<b>Раздел II. Квалиметрия как наука. Показатели качества и методы их оценки .....</b>	<b>117</b>
<i>Тема 4. Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством .....</i>	<i>118</i>
<i>Тема 5. Инструментарий качества .....</i>	<i>138</i>
<b>Раздел III. Контроль качества продукции .....</b>	<b>175</b>
<i>Тема 6. Контроль качества продукции .....</i>	<i>176</i>
<b>Раздел IV. Стандартизация, сертификация и метрологическое обеспечение качества продукции .....</b>	<b>191</b>
<i>Тема 7. Стандартизация в управлении качеством .....</i>	<i>192</i>
<i>Тема 8. Метрологическое обеспечение качества продукции .....</i>	<i>226</i>
<i>Тема 9. Сертификация в управлении качеством .....</i>	<i>244</i>
Литература .....	295
Глоссарий (словарь терминов) .....	298
Приложения .....	316