

ББК 65.291.823.2-21я73  
К 614

Рецензенты:  
канд. экон. наук, доц. *Д. В. Глебова*,  
канд. экон. наук, доц. *Г. А. Семакина*

Работа подготовлена на кафедре маркетинга и сервиса НГТУ

**Колочева В. В.**

К 614 Менеджмент качества : учебное пособие / В. В. Колочева. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2021. – 92 с.

ISBN 978-5-7782-4538-9

В учебном пособии изложены основные понятия и определения в области менеджмента качества, рассмотрены принципы и инструменты менеджмента качества, приведены этапы работ по разработке и внедрению систем менеджмента качества в организациях.

Учебное пособие предназначено для студентов направления «Менеджмент» всех форм обучения.

**ББК 65.291.823.2-21я73**

**ISBN 978-5-7782-4538-9**

© Колочева В. В., 2021  
© Новосибирский государственный  
технический университет, 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
<b>1. Теоретические аспекты менеджмента качества .....</b>	<b>5</b>
1.1. Основные понятия в области качества и аспекты качества .....	5
1.2. История развития управления качеством .....	6
1.3. Факторы, влияющие на качество продукции и услуг .....	8
Контрольные вопросы и задания .....	12
Тест .....	13
<b>2. Оценка качества продукции и услуг .....</b>	<b>15</b>
2.1. Показатели качества продукции и услуг .....	15
2.2. Методы оценки качества продукции и услуг .....	20
Контрольные вопросы и задания .....	25
Тест .....	26
<b>3. Жизненный цикл продукции и услуг .....</b>	<b>29</b>
Контрольные вопросы и задания .....	33
Тест .....	33
<b>4. Система менеджмента качества организации .....</b>	<b>36</b>
4.1. Сущность и модель системы менеджмента качества .....	36
4.2. Стандарты ИСО серии 9000 .....	38
4.3. Принципы менеджмента качества .....	42
4.4. Документированная информация системы менеджмента качества .....	48
4.5. Процессный подход .....	50
4.6. Риск-ориентированный подход .....	55
4.7. Создание системы менеджмента качества в организации .....	57
Контрольные вопросы и задания .....	72
Тест .....	73
<b>5. Всеобщий менеджмент качества .....</b>	<b>75</b>
5.1. Понятие всеобщего менеджмента качества .....	75
5.2. Ученые в области качества .....	76
5.3. Конкурсы в области качества .....	83
Контрольные вопросы и задания .....	85
Тест .....	86
Ответы на тесты .....	88
Библиографический список .....	89