



Мережко Н.В.

Управління якістю : підруч. / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Ю.М. Мотузка. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 328 с.

ISBN 978-966-629-469-5

У підручнику розглянуто основні поняття та категорії управління якістю, визначено напрями управління якістю в Україні, висвітлено зміст та особливості міжнародних стандартів ISO серії 9000, вимоги яких покладено в основу систем управління якістю. Приділено велику увагу питанням, що тісно пов'язані з потребами подальшого розвитку концепції і методології у галузі управління якістю. Видання містить питання для перевірки та контролю знань

з дисципліни.

Для студентів усіх форм навчання освітнього ступеня підготовки «магістр».

Зам. 1150/18

Ціна 130,00 грн

ЗМІСТ

ВСТУП	5
Розділ 1. Якість як об'єкт управління	7
1.1. Поняття якості. Основні поняття і категорії управління якістю	7
1.2. Еволюція методів забезпечення якості	16
1.3. Вітчизняний досвід управління якістю	28
1.4. Зарубіжний досвід управління якістю	38
1.4.1. Досвід управління якістю в США	38
1.4.2. Досвід управління якістю в Японії	43
1.4.3. Європейський досвід управління якістю.....	50
1.5. Національні премії з якості.....	54
Розділ 2. Оцінка рівня якості продукції	64
2.1. Показники якості продукції, їх класифікація та методи визначення ...	64
2.2. Методи оцінки рівня якості	74
Розділ 3. Інструменти і методи управління якістю	87
3.1. Сім нових інструментів управління якістю	87
3.2. Розгортання функції якості	94
3.3. Статистичні методи управління якістю.....	101
Розділ 4. Управління якістю на основі стандартів ISO	116
4.1. З історії створення стандартів ISO серії 9000	116
4.2. Розробка систем якості згідно з вимогами стандартів ISO серії 9000.....	133
4.3. Витрати на якість, їх класифікація	156

Розділ 5. Інтегровані системи управління	170
5.1. Системи управління соціальною відповідальністю SA 8000	171
5.2. Система управління гігієною та безпекою праці OHSAS 18001	179
5.3. Система управління безпечністю харчових продуктів на основі принципів HACCP	185
5.4. Системи екологічного управління на основі стандартів ISO 14000 ...	221
5.5. Методологія побудови та запровадження інтегрованої системи управління	255
Розділ 6. Аудит систем управління	289
6.1. Мотивації та види аудитів	289
6.2. Нормативна база та принципи проведення аудиту	297
6.3. Вимоги до аудиторів систем управління, методи та техніка роботи аудиторів	312
Список використаних джерел	323