



Digitally signed by
Biblioteca UTM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity
of this document

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

ИННА КРЕЦУ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

(Курс лекций)

**Кишинэу
2008**

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

Факультет экономической инженерии и бизнеса

Кафедра экономики и менеджмента в
промышленности

ИННА КРЕЦУ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

(Курс лекций)

Кишинэу
ТУМ
2008

Курс лекций по дисциплине
«Менеджмент качества»
предназначен для студентов очной и заочной форм
обучения, экономических специальностей
Технического университета Молдовы.

Составитель:

Инна Крецу, конференциар, доктор экономики

Ответственный редактор и рецензент:

Валентин Сврдлик, конференциар, доктор
экономики

Редактор: Татьяна Младина

Bun de tipar 12.06.08 .
Hîrtie ofset. Tipar RISO
Coli de tipar 4,0

Formatul hîrtiei 60x84 1/16.
Tirajul 50 ex.
Comanda nr. 61

UTM, 2004, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 168.
Secţia Redactare şi Editare a UTM
2068, Chişinău, str. Studenţilor, 9/9

© ТУМ, 2008



Содержание

Тема 1. Качество – основной фактор конкурентоспособности предприятия	3
Тема 2. Сущность менеджмента качества	8
Тема 3. Концепция менеджмента тотального качества (TQM)	12
Тема 4. Определение и характеристика стандартов серии ISO 9000	17
Тема 5. Документация Системы менеджмента качества (СМК)	21
Тема 6. Организационная структура Системы менеджмента качества	25
Тема 7. Внедрение Системы менеджмента качества на предприятии	28
Тема 8. Затраты качества и определение экономической эффективности ввиду роста качества продукции	37
Тема 9. Показатели и инструменты качества	39
Тема 10. НАССР – система обеспечения безопасности пищевых продуктов предприятия	43
Тема 11. 20 ключей – система обеспечения конкурентоспособности предприятия	46
Тема 12. Системы менеджмента окружающей среды ISO 14000	50
Контрольные тесты	54
Решение задач	61
Рекомендуемая литература	63

Рекомендуемая литература

1. Olaru M. Managementul Calității. - București: Editura Economică, 1995.
2. Никитин В.Ф., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. - Москва, 2004.
3. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. -Москва: Издательство Стандартов, 1992.
4. Огвоздин В.Д. Управление качеством. - Москва: Дело и Сервис, 1999.
5. Фомин В.И. Квалиметрия, управление качеством, сертификация. Курс лекций,- Москва, 2000.
6. Заяц И.Н. Организация управления качеством продукции в производственных объединениях, предприятиях винодельческой и плодоовощной консервной промышленности. Методическая разработка.- Кишинев: КПИ им С. Лазо, 1982.
7. Международные стандарты качества серии ISO 9000 (версия 2000 года).
8. www.venividi.org/cretu.
9. www.iso.md.