

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. Эволюция понятия качества и подходов к управлению качеством.....	6
1.1. История управления качеством.....	6
1.2. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.....	19
1.3. Особенности управления качеством в современной экономике	29
1.4. Государственная политика Республики Беларусь в области качества	33
ГЛАВА 2. Современные подходы к менеджменту качества	40
2.1. Идеология концепции всеобщего управления качеством	40
2.2. Стандартизация в области качества.....	50
2.3. Система менеджмента качества как инструмент стратегического менеджмента	55
ГЛАВА 3. Процесс и содержание менеджмента качества	63
3.1. Принципы системы менеджмента качества.....	63
3.2. Процессный подход в управлении качеством.....	67
3.3. Модель управления качеством по ISO 9001:2015	70
ГЛАВА 4. Стратегия достижения устойчивого успеха на основе системы менеджмента качества	82
4.1. Создание системы менеджмента качества.....	82
4.2. Интегрированные системы управления	100

ГЛАВА 5. Сертификация и аудит как инструменты системы менеджмента качества	155
5.1. Сертификация системы менеджмента качества	155
5.2. Аудит системы менеджмента качества.....	162
5.3. Оценка результативности системы менеджмента качества	174
ГЛАВА 6. Экономика качества.....	190
6.1. Качество как экономическая категория	190
6.2. Классификация затрат на качество и управление ими.....	198
6.3. Статистические методы управления качеством	207
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	219
ГЛОССАРИЙ.....	221