



Міністерство освіти і науки України
**ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет менеджменту,
адміністрування та права**

Кафедра менеджменту, бізнесу і адміністрування

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Словник термінів і понять

Харків

2024

Міністерство освіти і науки України
ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет менеджменту, адміністрування та права
Кафедра менеджменту, бізнесу і адміністрування

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Словник термінів і понять

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Навчально-методичної комісії
факультету менеджменту,
адміністрування та права
Протокол № 1 від 17.09.2024 р.

Харків
2024

УДК 658.56

У 66

*Схвалено на засіданні кафедри менеджменту, бізнесу і адміністрування
Протокол № 1 від 27.08.2024 р.*

РЕЦЕНЗЕНТИ:

О. В. Дудник, ректор ПЗВО «Харківський технологічний університет «ШАГ», кандидат економічних наук;

М. М. Майборода, доцент кафедри менеджменту в ІТ ПЗВО «Харківський технологічний університет «ШАГ», кандидат економічних наук.

У 66 Управління якістю: словник термінів і понять / укладач :
О. В. Грідін ; ДБТУ. – Харків : [б. в.], 2024. – 36 с.

У запропонованому словнику зібрані та систематизовані основні терміни і поняття, які найчастіше зустрічаються в галузі управління якістю.

Основна мета цього словника – підвищити ефективність та якість засвоєння теоретичного матеріалу студентами, а також допомогти їм повністю оволодіти необхідними професійними компетенціями. Крім того, цей словник буде дуже корисним для практиків з управління якістю, а також для всіх, хто цікавиться цією сферою діяльності.

Відповідальна за випуск (зав. каф.): **САГАЧКО Ю.М.**, к.е.н., доцент

© Грідін О. В., 2024

© ДБТУ, 2024

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ГЛОСАРІЙ.....	5
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	35

ПЕРЕДМОВА

Словник термінів і понять з дисципліни «Управління якістю» є незамінним інструментом, який сприяє уніфікації термінології, підвищенню ефективності навчання, поглибленню розуміння предмету, забезпеченню ефективної комунікації та підтримці безперервного навчання. Його наявність дозволяє ефективно орієнтуватися в складному світі управління якістю, забезпечуючи успіх професійної діяльності.

Словник термінів і понять виконує декілька важливих функцій, зокрема:

- допомагає уніфікувати термінологію, забезпечуючи єдине розуміння кожного терміну, що допомагає уникнути непорозумінь і помилок;

- слугує довідковим матеріалом для студентів, науковців та практиків, що дозволяє зосередитися на вивченні і застосуванні концепцій управління якістю, а не на боротьбі з термінологічними труднощами;

- допомагає глибше зрозуміти складні концепції і методології, надаючи чіткі й точні визначення, сприяючи кращому розумінню взаємозв'язків між різними аспектами управління якістю і допомагаючи здобувачам зрозуміти, як теорії застосовуються на практиці;

- допомагає студентам і професіоналам залишатися в курсі останніх змін і трендів, підтримуючи їхню здатність адаптуватися до нових вимог і стандартів.

ГЛОСАРІЙ

А

Абсолютні вимірювання – це вимірювання, що базуються на прямих вимірюваннях однієї чи кількох основних величин, або вимірювання з використанням значень фізичних констант.

Аналіз видів і наслідків відмов (FMEA) – технологія аналізу можливості виникнення дефектів та їх вплив на споживача.

Аналіз результатів контролю і випробувань, звітність – витрати на роботи, що проводяться до того, як випускається продукція до передавання споживачеві з метою встановлення, чи відповідає вона вимогам до якості.

Аналіз ризику – процедура використання доступної інформації для виявлення небезпечних чинників та оцінки ризику.

Аналіз якості і контроль проекту – витрати на роботу з контролю якості під час проектування і розроблення виробу, приймального контролю та інших випробувань.

Атестація методики виконання вимірювань – процедура встановлення відповідності методики метрологічним вимогам, що висуваються до неї.

Аудит – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критерію аудиту.

Аудит систем управління – призначений для оцінювання відповідності системи в цілому або окремих її елементів встановленим вимогам і ефективності функціонування системи в організації.

Аудит якості – систематичний, незалежний і документований процес отримання доказів і оцінки їх об'єктивності з метою визначення ступеня відповідності якості продукції, процесів виробництва або системи управління вимогам якості.

Аудит якості продукції – визначення відповідності фактичних характеристик показників її якості заданим, що може здійснюватись на різних етапах виробництва продукції.

Аудит якості процесу – оцінювання відповідності процесу виробництва продукції встановленим вимогам.

Аудитор – особа, яка має компетентність для проведення аудиту.

Б

Бажана якість – якість (набір характеристик), яку споживач чекає одержати в товарі.

Базовий зразок – це реально досягнута сукупність характеристик показників якості продукції, прийнята для порівняння.

Бачення – уявлення про те, якою фірма хоче стати в майбутньому, а також спосіб, яким вона планує цього досягти.

Безпека – відсутність ризику, який перевищує рівень, що офіційно визнаний прийнятним для споживача.

Бенчмаркінг (benchmarking) – це пошук кращої практики робіт у певній галузі, яка сприяє відмінним результатам; це постійний процес вивчення та оцінки товарів, послуг і досвіду виробництва найсерйозніших конкурентів або тих компаній, які є визнаними лідерами в своїх областях; це постійне вимірювання і порівняння окремо взятого процесу бізнесу з еталонним процесом провідної організації для збору інформації, яка допоможе даному підприємству визначити мету свого вдосконалення і провести заходи щодо поліпшення роботи; це вивчення і впровадження методів управління інших, успішно працюючих при їх допомозі організацій шляхом порівняння з ними після виявлення слабких сторін своєї організації.

В

Використання за призначенням – використання продукту (виробу) відповідно до вимог нормативної документації, інструкцій та інформації постачальника.

Використання не за призначенням – використання продукту (виробу) в умовах або для цілей, що не передбачені постачальником, але яке обумовлене звичною поведінкою споживача.

Вимірювальна лабораторія – організація чи окремий підрозділ організації, підприємства, що здійснює вимірювання фізичних величин, визначення хімічного складу, фізико-хімічних, фізико-механічних та інших властивостей і показників речовин, матеріалів і продукції.

Вимірювальний прилад – засіб вимірювання, в якому створюється візуальний сигнал вимірювальної інформації.

Вимірювання – відображення фізичних величин їхніми значеннями за допомогою експерименту та обчислень із застосуванням спеціальних технічних засобів; сукупність дій, що мають на меті визначити значення кількісної характеристики.

Вимога – сформульована потреба або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові.

Вимоги до якості – вимоги до характеристик, внутрішньо властивих продукції, процесу або системі.

Випробування – технічна дія, яка полягає у визначенні однієї або декількох характеристик даної продукції, процесу або послуги за допомогою встановленої процедури.

Витрати на усунення дефектів, пов'язаних з вимогами замовника (споживача) («зовнішні» витрати) – витрати по забезпеченню TQM, викликані незадовільною якістю виконання вимог замовника.

Витрати на усунення дефектів, пов'язаних з внутрішніми проблемами («внутрішні» витрати) – витрати на забезпечення TQM, покликані скорегувати процес і зробити, не дивлячись на невдачі, продукцію, прийнятну для замовника (споживача).

Витрати на якість – всі витрати, які необхідно понести, щоб зробити якісний товар.

Вихідний еталон – еталон, який має найвищі метрологічні властивості серед еталонів, що є на підприємстві чи в організації.

Виявлення несправностей або аналіз дефектів чи відмов – витрати, пов'язані з проведенням аналізу невідповідних виробів, матеріалів або їх компонентів з метою визначення причин і вироблення коригувальних заходів на їх усунення.

Відновлена енергія – енергія, відновлена з матеріалу, який був би утилізований у відходи інакше, але натомість був зібраний і перетворений за допомогою керованого технологічного процесу і використовується для виготовлення виробів чи надання послуг.

Відносні вимірювання – це вимірювання відношення певної величини до однойменної величини, що відіграє роль одиниці, або вимірювання величини стосовно однойменної величини, що прийнята за вихідну.

Відповідальність за якість продукції – витрати як результат позову за якість і надбавки, виплачені за забезпечення мінімальної шкоди від судового процесу в зв'язку з відповідальністю за якість.

Відповідність – задоволення вимогам.

Відтворюваність – здатність процесу забезпечувати близькість характеристик в різні періоди часу.

Відходи – будь-що, чому виробник не може знайти подальшого застосування і що утилізується чи викидається в навколишнє середовище.

Властивість продукції – її об'єктивна особливість, яка може проявлятися при її розробленні, виготовленні, експлуатації або споживанні.

Вплив на навколишнє середовище – будь-яка зміна навколишнього середовища, як негативна, так і позитивна, яка повністю чи частково є наслідком діяльності тієї чи іншої сторони, впливу виробів чи послуг.

Втрати продажу – втрати прибутку через згортання наявних ринків внаслідок поганої якості продукції.

Втрати внаслідок вилучення – пов'язані з вилученням дефектного або підозрілого виробу з експлуатації.

Вхідний контроль – витрати на контроль і випробування матеріалів, деталей, комплектувальних виробів, а також контроль на підприємстві постачальника споживачем.

G

Гістограма – інструмент, що дозволяє візуально оцінити закон розподілу статистичних даних.

Глибинні знання – теорія Демінга про основні групи знань і навиків, необхідних менеджеру для успішної роботи (системний підхід, теорія варіацій, теорія знань, психологія).

Граничне значення – критерій, що розмежовує допустимі та недопустимі значення показника, який контролюється.

Група НАССР – група спеціалістів з кваліфікацією у різних галузях, яка розробляє, впроваджує та підтримує в робочому стані систему.

Д

Дані аудиту – результати оцінювання зібраних доказів аудиту за критеріями аудиту.

Декларація про відповідність – документально оформлена в установленому порядку заява виробника, де дається гарантія відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством.

Декларування відповідності – процедура, за допомогою якої виробник або уповноважена ним особа (далі – виробник) під свою повну відповідальність документально засвідчує, що продукція відповідає встановленим законодавством вимогам.

Деревовидна діаграма (систематична діаграма) – інструмент, що забезпечує систематичний шлях дозволу істотної проблеми, центральної ідеї, або задоволення потреб споживачів, представлених на різних рівнях.

Державна система стандартизації – система, яка визначає основну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх видів робіт зі стандартизації.

Державна служба єдиного часу та еталонних частот – це служба, яка забезпечує міжрегіональну та міжвідомчу координацію, виконує роботу із забезпечення єдності вимірювань часу та частоти, а також визначає параметри обертання Землі.

Державна служба законодавчої метрології – це служба, яка організовує роботи, спрямовані на забезпечення єдності вимірювання у країні, а також здійснює нагляд за дотриманням вимог законів, інших законодавчих актів і нормативних документів з метрології.

Державна служба стандартних довідкових даних про фізичні константи і властивості речовин та матеріалів – це служба, яка виконує функції, подібні Державній службі стандартних зразків складу і властивостей речовин та матеріалів, та здійснює роботу з довідковими стандартними даними фізичних констант і властивостей речовин.

Державна служба стандартних зразків складу і властивостей речовин та матеріалів – це служба, яка забезпечує міжрегіональну та міжвідомчу координацію, а також розробляє і впроваджує стандартні зразки складу та властивостей речовин і матеріалів.

Державний еталон – офіційно затверджений еталон, який забезпечує відтворення одиниці вимірювань та передачу її розміру іншим еталонам з найвищою у країні точністю.

Державний нагляд – це діяльність спеціально уповноважених органів державної виконавчої влади по контролю за додержанням суб'єктами підприємницької діяльності (підприємцями) стандартів, норм і правил при виробництві та випуску продукції (виконанні робіт, наданні послуг) з метою забезпечення інтересів суспільства і споживачів, її належної якості, безпечної для життя, здоров'я, майна людей і навколишнього середовища.

Дефект – незадоволення вимоги, що відноситься до передбачуваного і встановленого застосування продукції.

Дефекти у субпідрядника – витрати через дефекти закуплених матеріалів та на робочу силу.

Діаграма зв'язків – інструмент, що дозволяє виявити логічні зв'язки між основною ідеєю, проблемою або різними даними.

Діаграма Парето – інструмент, що дозволяє розподілити зусилля для вирішення виникаючих проблем і виявлення основних причин, з яких потрібно починати діяти.

Діаграма розкиду – інструмент, що дозволяє визначити вид і тісноту зв'язку між парами відповідних змінних.

Діаграма спорідненості – інструмент, що дозволяє виявити основні порушення процесу шляхом об'єднання споріднених усних даних.

Довиробничий контроль – витрати, пов'язані з випробуваннями і вимірюваннями до виробництва продукції, щоб проконтролювати відповідність проекту вимогам до якості.

Дозвіл на модифікацію і відступлення – витрати на вартість часу, витраченого на розгляд виробів, проєктів і специфікацій.

Доказ аудиту – протоколи, виклади фактів чи інша інформація, що є істотними для критеріїв аудиту і уможливають їхню перевірку.

Достовірність вимірювань – це довіра до результатів вимірювання.

Е

Екологізація – стратегія перетворення виробництва, за якої метою є не лише задоволення потреб людини, а й поліпшення екологічних характеристик виробничого об'єкта.

Екологічна етикетка або декларація – заява, в якій зазначено екологічні аспекти виробу або послуг.

Екологічна заява – етикетка чи декларація, що вказує на екологічні аспекти виробу чи послуг і може мати вигляд свідчень, мнемонічних позначень чи графічних зображень на етикетках виробів чи упаковок, у документації на виріб, технічних бюлетенях, рекламних матеріалах, рекламних заявах і подібних застосуваннях.

Екологічна заява в рамках самодекларації – заява, яка робиться виробниками, імпортерами, дистриб'юторами, роздрібними торговцями та іншими зацікавленими в ній особами без належного підтвердження третьою стороною.

Екологічна заява із застереженням – заява, яка супроводжується пояснювальним свідченням, в якому подається опис сфери дії цієї заяви.

Екологічний аспект – елемент діяльності тієї чи іншої сторони, виробів чи послуг, здатний вступити у взаємодію з довкіллям.

Еталон – засіб вимірювальної техніки, що забезпечує відтворення і (чи) зберігання одиниці вимірювань одного чи декількох значень, а також передачу розміру цієї одиниці іншим засобом вимірювальної техніки.

Ефективність – співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Є

Єдність вимірювань – стан вимірювань, за якого їхні результати виражаються в узаконених одиницях вимірювань, а похибки вимірювань, відомі з заданою ймовірністю, не виходять за встановлені межі.

З

Забезпечення якості – складова управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано; усі планові і систематично виконувані види діяльності в межах системи якості, що підтверджується в разі потреби і необхідні для створення достатньої впевненості в тому що підприємство буде виконувати вимоги якості.

Забезпечення якості у постачальника – витрати на оцінювання, спостереження і обстеження постачальників, щоб переконатися, що вони можуть досягти необхідного рівня якості продукції і підтримувати його.

Забраковані і повернені вироби – витрати на роботи з поверненими виробами (ремонт, заміна і повернення споживачеві).

Завдання TQM – постійне поліпшення якості, шляхом регулярного аналізу результатів і корегування діяльності, повна відсутність дефектів і невиробничих витрат, виконання наміченого точно в термін.

Загальний менеджмент якості – підхід до керівництва організацією, націлений на якість, заснований на участі всіх її членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживачів і одержання користі, як для самих членів організації, так і для суспільства в цілому; це філософія організації, що заснована на прагненні до якостей практики управління, що призводить до загальної якості.

Загальний менеджмент якості (TQM) – сучасна інтегрована концепція якості, що розглядає якість як результат заходів і операцій, що здійснюються впродовж всього виробничого циклу і охоплюють технологічний процес, економічну і соціальну сфери, направлений на поліпшення виробничих процесів, усунення слабких місць, аналіз виробничої ситуації як на виробництві, так і в організації в цілому.

Заміна, перероблення, ремонт – витрати на роботи, пов'язані з заміною і виправленням дефектних виробів з метою перероблення їх у такі, що відповідають призначенню.

Запобіжна дія – дія, що запроваджена для усунення причини виявленого небезпечного чинника або іншої потенційно небажаної ситуації, спрямована на усунення ризику або зменшення його до рівня, офіційно визнаного прийнятним для споживача.

Засіб вимірювальної техніки – технічний засіб, який застосовується під час вимірювань і має нормовані метрологічні характеристики.

Засіб вимірювання – засіб вимірювальної техніки, який реалізовує процедуру вимірювання.

Застережлива дія – дія, що робиться в цілях усунення причин потенційної невідповідності або іншої потенційної ситуації, що є небажаною.

Захоплююча якість – якість (набір характеристик), якої споживач не чекає виявити в товарі, але яке дуже сильно його захоплює, якщо вона в товарі присутня.

Зацікавлені сторони – групи людей, які, так чи інакше, зацікавлені в діяльності фірми, в її успіху.

Збалансована система показників – набір з чотирьох параметрів, що збалансовано оцінюють діяльність організації з фінансової точки зору, з погляду задоволеності споживача, внутрішніх процесів, навчання і зростання працівників.

Збережуваність – властивість об’єкту, що дозволяє безперервно зберігати значення встановлених показників якості.

Зберігання протоколів – витрати на зберігання результатів контролю якості і контрольних еталонів.

Зниження сортності – втрати в результаті різниці між звичайною продажною ціною і зниженою через невідповідність якості виробу.

I

Ідентифікація – процедура, в ході якої за документами, маркуванням, органолептичними, фізико-хімічними показниками, специфічними для даного виду продукції характеристиками й ознаками встановлюється відповідність продукції відомостям та властивостям, зазначеним у декларації про відповідність, нормативній документації або нормативно-правових актах, а також узвичаєній загальній назві даного виду продукції.

Індекс якості продукції – комплексний показник якості різномірної продукції, виготовленої за певний проміжок часу, що дорівнює середньому зваженому відносних значень показників якості цієї продукції.

Інспектування якості – оцінювання відповідності шляхом спостереження і висловлювання припущень, супроводжуваних, за потребою, вимірюваннями, випробуваннями чи калібруванням.

Інформаційні (поточні) витрати – витрати по забезпеченню TQM, пов’язані з бажанням замовника (споживача) переконатися в тому, що процес розвивається в потрібному напрямі.

Істинне значення вимірюваної величини – це значення, яке ідеальним чином відображає в якісному та кількісному відношеннях відповідну властивість об’єкта.

К

Калібрування – сукупність операцій, що встановлюють співвідношення між значенням величини, одержаним за допомогою даного засобу вимірювань, і відповідним значенням величини, визначеним за допомогою еталону.

Калібрування засобів вимірювальної техніки – визначення в певних умовах або контроль метрологічних характеристик засобів вимірювальної техніки, на які не поширюється державний метрологічний нагляд.

Калібрування і технічне обслуговування вимірювального і випробувального обладнання – витрати на калібрування і підтримання в робочому стані шаблонів, калібрів, кріпильних пристосувань тощо.

Кваліметрія – це наука, яка вивчає кількісні методи оцінювання рівня якості, що використовуються для обґрунтування рішень, які приймаються при управлінні якістю.

Керівництво за якістю – документ, що описує систему менеджменту якості організації; основоположний документ системи менеджменту якості, в якому зафіксовані політика підприємства в області якості, розподілена відповідальність, охоплені всі вживані елементи стандарту на систему якості, необхідні для підприємства.

Клас точності – узагальнена характеристика засобу вимірювальної техніки, що визначається межами його допустимих і додаткових похибок, а також іншими характеристиками, що впливають на його точність, значення яких регламентується.

Кодекс усталеної практики (звід правил) – документ, що містить практичні правила чи процедури проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування, експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів. Може бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Коефіцієнт дефектності – це характеристика середніх втрат, пов'язаних з наявністю дефектів, виражених у вартісних або умовних одиницях – балах, які припадають на одиницю продукції.

Компетентність – доведена спроможність застосовувати знання та вміння.

Консенсус – загальне положення, яке характеризується відсутністю суттєвих заперечень стосовно важливих питань у більшості зацікавлених сторін, або процес пошуку згоди щодо спірних питань, якої досягають у результаті дискусій та компромісів.

Конструкція виробу – це форма, розміри, способи з'єднання й взаємодії вузлів і деталей.

Контроль – оцінка відповідності шляхом відповідного спостереження і зробленого на його основі висновку, що супроводжується відповідним вимірюванням, випробуванням або перевіркою.

Контроль експлуатаційних характеристик – витрати на контроль, який проводиться в очікуваних умовах експлуатації споживача до приймання ним продукції.

Контроль і випробування – витрати на контроль і випробування спочатку в процесі виготовлення, а потім – на завершальну перевірку з метою визначення якості готового виробу і його упаковки.

Контроль якості – діяльність по забезпеченню виконання вимог до якості.

Контроль якості – складова управління якістю, зосереджена на виконання вимог до якості.

Контрольний листок (або лист) – інструмент для збору даних і автоматичного їх впорядкування для полегшення подальшого використання зібраної інформації.

Контрольні інструкції – елемент документації системи якості, що регламентує порядок контролю якості робочих процесів.

Контрольні карти – інструмент, що дозволяє відстежувати хід протікання процесу і впливати на нього (за допомогою відповідного зворотного зв'язку), попереджаючи його відхилення від вимог, що пред'являються до процесу.

Коригувальна дія – дія, що запроваджена для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації і спрямована на усунення ризику або його зменшення до рівня, офіційно визнаного прийнятним для споживача.

Критерії аудиту – сукупність політики, методик чи вимог, які використовують як еталон; сукупність політики, процедур і вимог, по відношенню до яких проводиться порівняння зібраних доказів по аудиту.

Критична точка контролю – етап (операція) технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю, і який має суттєве значення для запобігання або усунення ризику, що загрожує безпеці харчового продукту, або для його зменшення до прийнятного рівня.

Кружки якості – невеликі групи працівників одного цеху (відділу, підрозділу), що займаються на добровільних засадах проблемами поліпшення якості.

Л

Лабораторні приймальні випробування – витрати, пов'язані з випробуваннями, які проводяться з метою оцінювання якості закуповуваних матеріалів (сировини, напівфабрикатів тощо), що є елементами кінцевого виробу або використані на виробничих операціях.

Логістика (logistics) – наука про планування, контроль та управління транспортуванням, складуванням та іншими матеріальними і нематеріальними операціями, які здійснюються в процесі постачання сировини і матеріалів до виробничого підприємства, їх переробки і доведення готової продукції до споживача згідно з його вимогами, а також передача, зберігання і обробка відповідної інформації.

Лом – витрати, пов'язані з перетворенням матеріалів, деталей, компонентів, вузлів і зразків готової продукції, які не відповідають вимогам до якості, в нові вироби.

М

Маркування – це текст, умовні позначки й малюнки на пакуванні і (або) виробі.

Матеріали, що використовуються при контролі і випробуваннях – витрати на матеріали, що використовуються або витрачаються при руйнівному контролі.

Матриця пріоритетів – інструмент для обробки великої кількості числових даних, одержаних при побудові матричних діаграм, з метою виявлення пріоритетних даних.

Матрична діаграма – інструмент, що виявляє важливість різних зв'язків, є «серцем» семи інструментів управління і «будинком якості», який служить для організації величезної кількості даних, так що логічні зв'язки між різними елементами можуть бути графічно проілюстровані.

Менеджмент якості – скоординована діяльність по керівництву і управлінню організацією, що відноситься до якості; найпередовіша сучасна концепція управління якістю, яка спрямована на задоволення вимог споживачів, виробників і суспільства в цілому до якості всіх елементів сфер виробництва й споживання, містить у собі управління якістю продукції на всіх стадіях життєвого циклу, економічні аспекти якості, а також передбачає залучення, зацікавленість і творчу ініціативу всіх співробітників, участь кожного у виробленні управлінських рішень, безперервне поліпшення якості.

Мета НАССР – ідентифікація небезпечних для споживачів чинників, які можуть виникнути на всьому виробничому ланцюгу і встановлення контролю з метою гарантування безпечності продукту для споживача.

Метод вимірювань – сукупність прийомів використання принципів і засобів вимірювання.

Методика – встановлений спосіб діяльності або здійснення процесу.

Методика виконання вимірювань – сукупність процедур і правил, виконання яких забезпечує одержання результатів вимірювань з потрібною точністю.

Методичні засоби TQM – засоби для збору даних; засоби подання даних; методи статистичної обробки даних; теорія загального менеджменту; теорія мотивацій і психологія міжособистісних стосунків; економічні розрахунки.

Методологічна інструкція – документ системи менеджменту якості, що регламентує вимоги до якості проектування, розробки, виробництва, монтажу, обслуговування по сукупності стандартних елементів.

Метрологічна атестація засобів вимірювальної техніки – дослідження засобів вимірювальної техніки з метою визначення їхніх метрологічних характеристик та встановлення придатності цих засобів до застосування.

Метрологічна експертиза технічної (конструкторської і технологічної) документації – це аналіз та оцінка технічних рішень з вибору параметрів, що підлягають вимірюванню, встановленню норм точності та забезпеченню процесів розробки, виготовлення, випробування, експлуатації та ремонту виробів методами і засобами вимірювання.

Метрологічне забезпечення – комплекс організаційно-технічних заходів, що забезпечують отримання та використання результатів вимірювань необхідної точності.

Метрологічне забезпечення підготовки виробництва (МЗПВ) – це комплекс організаційно-технічних заходів, що забезпечують визначення з необхідною точністю характеристик виробів,

напівфабрикатів, вузлів, матеріалів, сировини, параметрів технологічного процесу та обладнання, що дає змогу досягти значного підвищення якості виготовлюваної продукції, зниження непродуктивних витрат на її розробку та виробництво.

Метрологія – наука про вимірювання, методи і засоби забезпечення їх єдності і способи досягнення точності; наука про вимірювання, яка включає як теоретичні, так і практичні аспекти вимірювань у всіх галузях науки і техніки.

Місія – основна загальна мета організації, чітко виражена причина її існування.

Мода – міра, образ, спосіб, правило, розпорядження, що визначає тривалість їх панування в смаках людей.

Модель ділової досконалості – системна сукупність критеріїв, заснованих на принципах TQM і призначених для оцінювання діяльності організації у сфері якості.

Моніторинг – проведення запланованої послідовності вимірювань чи спостережень показників, що контролюються, для оцінки того, чи перебуває під контролем ідентифікований небезпечний чинник у критичній точці технологічного процесу.

Мотив – це внутрішня спонукальна сила, інтерес, прагнення, бажання тощо, основу яких становлять людські потреби.

Ж

Навчання у сфері якості – витрати на розроблення, використання, функціонування і підтримання формалізованих програм навчання з питань якості.

Нагляд за якістю – витрати на роботу з оцінювання всієї системи якості або окремих її елементів, які використовуються організацією.

Надійність – властивість об'єкту зберігати необхідні якісні показники в часі залежно від поставлених цілей.

Настанова з якості – документ, який регламентує систему управління якістю організації.

Небезпека – потенційне джерело шкоди для здоров'я людини.

Небезпечний фактор – вид небезпеки з конкретними ознаками.

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи чи характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів.

Ноу-хау – сукупність характеристик виробництва і технологій управління, що не патентуються.

О

Об'єкт аудиту – організація, піддана аудиту.

Обладнання для контролю і випробувань – витрати на амортизацію вартості обладнання і пов'язаних з ним виробничих засобів, а також вартість встановлення його технічного обслуговування та калібрування.

Одержання і аналіз інформації про якість, звітність – витрати на аналіз і оброблення даних з метою попередження відмов у майбутньому.

Одиниця вимірювань – фізична величина певного розміру, прийнята для кількісного відображення однорідних з нею величин.

Організація – сукупність людей та засобів виробництва з розподілом відповідальності, повноважень та взаємовідносин.

Оцінювання запасів – витрати на контроль і випробування запасів виробів та запасних частин, які мають обмежений термін придатності при зберіганні.

Очікувана якість – якість (характеристики якості), яку споживач вважає, очевидно, присутньою в товарі.

П

Перевірка – підтвердження наданням об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано; систематична та об'єктивна діяльність з оцінки виконання встановлених вимог, що проводиться особою (експертом) чи групою осіб (експертів), незалежних щодо прийняття рішень.

Перевірка (верифікація) – підтвердження і надання об'єктивних доказів того, що встановлені вимоги виконані.

Підготовка персоналу у сфері якості – це діяльність вищого керівництва організації із забезпечення готовності персоналу до виконання робіт відповідно до вимог системи якості.

Підтвердження відповідності – діяльність, наслідком якої є гарантування того, що продукція, системи якості, системи управління якістю, системи управління довкіллям, персонал відповідають встановленим законодавством вимогам.

Підхід до витрат з позиції життєвого циклу – підхід, при якому враховуються не тільки вартість товару при покупці, але і експлуатаційні витрати на весь період служби.

Планування якості – складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей.

Повірка засобів вимірювальної техніки – встановлення придатності засобів вимірювальної техніки, на які поширюється державний метрологічний нагляд, до застосування, підставою для чого є результати контролю їхніх метрологічних характеристик.

Повторний контроль і повторні випробування – витрати на контроль і випробування раніше забракованих виробів після їх перероблення.

Повторно використовуваний – характеристика виробу, розрахованого і призначеного для проходження протягом його життєвого циклу певної кількості маршрутів чи циклів обігу з тією самою метою, на яку він розрахований.

Полігони – інструмент для відображення дискретних змін значень випадкової величини, а також при безперервних (інтервальних) змінах.

Поліпшення якості – це складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості; це заходи, які здійснюються скрізь на підприємстві для підвищення ефективності та результативної діяльності і процесів з метою одержання користі як для підприємства, так і для споживача.

Політика у сфері якості – загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом, до якого належать особа чи група осіб, які спрямовують та контролюють діяльність організації на найвищому рівні.

Попереджувальні витрати – витрати по забезпеченню TQM, що направляються на початкове задоволення вимог замовника по виробництву продукції без дефектів.

Послуга – це результат щонайменше одного виду діяльності, обов'язково здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і як правило, нематеріальна.

Похибка вимірювання – відхилення результату вимірювань від істинного значення вимірюваної величини.

Пояснювальне свідчення – будь-яке подальше пояснювання, необхідне для правильного розуміння екологічної заяви покупцем чи споживачем.

Правильність вимірювань – це якість вимірювання, що відображає близькість до нуля систематичних похибок результатів, тобто таких похибок, які залишаються постійними або закономірно змінюються під час повторних вимірювань однієї і тієї ж величини.

Право бути вислуханим – це право представлення інтересів споживача для формування і проведення урядової політики та право участі у процесі розвитку продукції та послуг.

Право на безпеку – це право бути захищеним від продукції, процесів виробництва та послуг, небезпечних для здоров'я або життя.

Право на вибір – це право на вибір з ряду продукції та послуг, що пропонуються за конкурентними цінами із забезпеченням задовільної якості.

Право на відшкодування збитків – це право на одержання чесного вирішення справедливих вимог, включаючи компенсацію підміни фальсифікованих товарів або незадовільних послуг.

Право на задоволення основних потреб – це право мати доступ до головних, необхідних товарів та послуг, а саме: достатньої кількості продуктів харчування, одягу, притулку, захисту здоров'я, освіти та поліпшення санітарних умов.

Право на здорове навколишнє середовище – це право жити та працювати в довіллі, яке не загрожує життю сьогодишнього та майбутнього покоління.

Право на інформацію – це право на одержання необхідної інформації для одержання можливості вибору з тим, щоб бути захищеними проти нечесної реклами та етикетування продукції, що вводять споживача в оману.

Право на освіту – це право на одержання знань та умінь, необхідних для інформованості, здійснення свідомого вибору товарів та послуг, а також можливості бути ознайомленим з основними правами й обов'язками споживача та того, як можна вплинути на них.

Придатний для перетворення на компост – виріб, упаковка чи їхні елементи, які через наявну керовану процедуру компостування піддаються біологічному розкладу з перетворенням їхнього матеріалу на відносно однорідну і стійку гумусоподібну речовину.

Принцип вимірювань – фізичне явище або сукупність фізичних явищ, що покладені в основу вимірювань.

Причинно-наслідкова діаграма – інструмент, що дозволяє виявити найбільш істотні чинники (причини), що впливають на кінцевий результат (слідство).

Прогнозування якості продукції – це науково обґрунтована інформація про рівень якості продукції в майбутньому.

Програма аудиту – один чи декілька аудитів, запланованих на певний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

Програма якості – документ, що визначає, які методика та відповідні ресурси, хто та коли має застосовувати до конкретних проекту, продукції, процесу чи контракту.

Програми поліпшення якості – витрати на створення і використання програм, спрямованих на досягнення нових рівнів характеристик продукції, наприклад, програма попередження дефектів.

Продукція – результат процесу.

Проект – єдиний процес, що складається із сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення та здійснюється для досягнення мети, яка відповідає конкретним вимогам і містить обмеження щодо термінів, вартості та ресурсів.

Проектування і розроблення засобів виміральної техніки для контролю і вимірювання якості – витрати на проектування, розроблення і документування необхідного вимірального і випробувального обладнання.

Прорив – різке, значне поліпшення якого-небудь показника якості.

Проста властивість – властивість, яка для конкретних умов оцінювання рівня якості продукції не може бути поділена на дрібніші властивості.

Простежуваність – змога простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядають.

Простій – витрати на персонал і непрацююче обладнання через дефекти виробів та зірвані графіки виробництва.

Протокол – документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт.

Профіль бажаної якості – це група параметрів якості, що представляють для споживача несподівані цінності пропонованого йому продукту, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи навіть про можливість їх практичної реалізації.

Профіль базової (основної) якості – це сукупність тих параметрів якості продукту, наявність яких споживач вважає обов'язковою, тобто «саме собою безумовним фактом», і тому він, чекаючи їх, не вважає за необхідне говорити про них заздалегідь виробнику.

Профіль необхідної якості – це сукупність показників якості, що є технічними і функціональними характеристиками продукту.

Процес – сукупність взаємопов'язаних або таких, що взаємодіють, видів діяльності, яка перетворює «входи» на «виходи».

Процесний підхід – розгляд кожної дії як процесу, який має певні параметри на вході і виході.

Р

Регламентуванням діяльності персоналу у сфері якості – це обґрунтування і документальне закріплення функцій, обов'язків прав та відповідальності у сфері якості підрозділів і посадових осіб організації.

Результативність – це ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

Рейджиніринг – фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування процесів бізнесу для досягнення істотних поліпшень (прориву) в таких ключових показниках, як витрати, якість, рівень обслуговування і оперативність.

Рекламації (претензії) – витрати, пов'язані з аналізом рекламацій, і надання компенсацій у випадку дефектних виробів.

Рекламації протягом гарантійного терміну – витрати, пов'язані з заміною чи ремонтом виробів, у яких споживач виявив дефекти в період гарантійного терміну експлуатації.

Ремонтопридатність – властивість об'єкту, що характеризує його здатність до відновлення, виправлення і збереження заданих характеристик.

Рециркульований – характеристика виробу, упаковки чи їхньої складової, які можуть уникати потрапляння у відходи завдяки наявним процесам та програмам і можуть збиратися, перероблятися для використання у вигляді сировини чи виробів.

Рециркульований вміст – масова частка рециркульованого матеріалу у виробі чи упаковці.

Рециркульований матеріал – матеріал, який було б утилізовано у відходи інакше, але натомість було зібрано і використано як вихідний матеріал у виробництві продукції замість нового первинного матеріалу.

Ризик – сукупність ймовірності реалізації небезпечного чинника та ступеня вагомості його наслідків.

Рівень якості виготовлення продукції – ступінь відповідності вимогам нормативної документації фактичних значень показників якості продукції до початку її експлуатації або споживання.

Рівень якості продукції – відносна характеристика її якості, заснована на порівнянні характеристик показників якості оцінюваної продукції з її базовими характеристиками.

Робочий еталон – еталон, призначений для перевірки чи калібрування засобів вимірювальної техніки.

Робочі інструкції – елемент документації системи якості, що складається з докладних робочих вказівок, що регламентують технологію і організацію робочих процесів, супутніх створенню продукції.

Розгляд і схвалення – витрати на обов'язковий розгляд і схвалення іншими спеціалістами.

Розгортання функції якості (Quality Function Deployment) – це перетворення вимог споживача в параметри якості очікуваного їм продукту і відповідно в параметри якості процесів планування, розробки, виробництва, установки і вдосконалення (поліпшення якості) продукту; це систематизований шлях розгортання потреб і побажань споживача через розгортання функцій і операцій діяльності компанії по забезпеченню такої якості на кожному етапі життєвого циклу новостворюваного продукту, яка б гарантувала отримання кінцевого результату, відповідного очікуванням споживача.

С

Самооцінка – спосіб самостійного оцінювання відповідності системи якості вимогам.

Свідоцтво про визнання відповідності – документ, що засвідчує визнання іноземних документів про підтвердження відповідності продукції вимогам, встановленим законодавством України.

Сертифікат відповідності – документ, який підтверджує, що продукція, системи якості, системи управління якістю, системи управління довіллям, персонал відповідають встановленим вимогам конкретного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного законодавством.

Сертифікація – діяльність по підтвердженню відповідності продукції (процесів, систем) встановленим вимогам; процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довіллям, персоналу встановленим законодавством вимогам.

Система аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок (Hazard Analysis and Critical Control Point, НАССР) – це концепція, яка передбачає систематичну ідентифікацію, оцінку й управління небезпечними факторами, що

суттєво впливають на безпеку продукції; це просте методичне та системне застосування відповідної науки та технології у плануванні, контролюванні та документуванні безпечного виробництва харчової продукції; визнаний в усьому світі систематичний і запобіжний підхід, який визначає біологічні, хімічні та фізичні небезпеки шляхом передбачення і запобігання швидкому огляданню та випробуванню кінцевого продукту.

Система менеджменту якості (СМЯ) – система, призначена для встановлення політики в області якості, а також для досягнення певної мети в цій області.

Система моніторингу – сукупність процедур, процесів та ресурсів, що необхідні для проведення моніторингу.

Система «точно вчасно» (Just in Time) – система організації бізнесу, при якій комплектуючі (заготовки) доставляються на наступну стадію виробничого циклу тільки тоді, коли в них виникає потреба.

Система управління безпекою харчових продуктів – сукупність організаційної структури, документів, виробничих процесів та ресурсів, необхідних для реалізації принципів НАССР.

Система управління навколишнім середовищем – це частина загальної системи менеджменту, яка включає організаційну структуру, діяльність щодо планування, обов'язки, відповідальність, досвід, методи, процеси і ресурси для формування, здійснення, аналізу та реалізації екологічної політики.

Система управління якістю – система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

Система управління якістю продукції – це спосіб організації ефективної взаємодії керуючих і виконавчих підрозділів і конкретних осіб, що беруть участь у створенні, виготовленні, використанні і обслуговуванні продукції з метою додання їй властивостей, що забезпечують задоволення певних потреб і запитів споживання при мінімальній витраті всіх видів ресурсів і засобів.

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю.

Складна властивість – властивість, яка у свою чергу може бути поділена на прості властивості.

«Спіраль якості» («коло якості», «петля якості») – концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг.

Стандарт – нормативний документ, що встановлює для загального та багаторазового використання правила, вимоги, загальні принципи чи характеристики, які стосуються різних видів діяльності чи їх результатів для досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері, розроблений у встановленому порядку на основі консенсусу.

Стандартизація – це діяльність по встановленню норм, правил і характеристик, яким повинна відповідати продукція (система, процес); це діяльність, що полягає у встановленні положень для загального і багаторазового застосування щодо реально існуючих чи можливих завдань із метою досягнення оптимального ступеня впорядкування в певній сфері.

Стиль – стійка цілісність або спільність структури образу об'єкту.

Стимул – це зовнішня причина, яка спонукає людей досягати мети.

Стрілочна діаграма – інструмент, що дозволяє спланувати оптимальні терміни виконання всіх необхідних робіт для швидкої і успішної реалізації поставленої мети.

Структура зовнішніх і внутрішніх взаємовідносин – сукупність процесів взаємовідносин з усіма зацікавленими сторонами, а саме: зі споживачами, з персоналом, постачальниками і партнерами, власниками і кредиторами, суспільством у цілому.

Суб'єкт управління – керуючі, органи всіх рівнів і відповідальні особи, покликані забезпечити досягнення та зміст планованого стану й рівня якості продукції.

III

Тактика TQM – запобігання причинам дефектів; залучення всіх співробітників у діяльність з поліпшення якості; активне стратегічне управління; безперервне вдосконалювання якості продукції й процесів; використання наукових підходів у вирішенні завдань; регулярна самооцінка.

Технічний експерт – особа, яка володіє спеціальними знаннями чи досвідом щодо предмета аудиту.

Технічний регламент – нормативно-правовий акт, прийнятий органом державної влади, що встановлює технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо, або через посилання на стандарти, або відтворює їх зміст.

Технічний регламент з підтвердження відповідності – нормативно-правовий акт, затверджений Кабінетом Міністрів України, в якому міститься опис видів продукції, що підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності, вимоги безпеки для життя та здоров'я людини, тварин, рослин, а також майна та охорони довкілля, процедури підтвердження відповідності цим вимогам, правила маркування і введення продукції в обіг.

Технічний рівень продукції – це відносна характеристика якості продукції, заснована на зіставленні характеристик показників, які характеризують технічну довершеність продукції, що оцінюється, порівняно з базовими значеннями.

Технічні умови – нормативний документ, що встановлює технічні вимоги, яким мають відповідати продукція, процеси чи послуги. Вони можуть бути стандартом, частиною стандарту або окремим документом.

Точність вимірювань – близькість до істинного значення вимірюваної величини.

У

Умовно істинне значення вимірюваної величини – це значення, знайдене експериментальним шляхом і настільки наближене до істинного значення, що для певної мети може бути використане замість нього (інколи його називають дійсним значенням).

Управління ризиком – процедура вироблення і реалізації запобіжних та коригувальних дій.

Управління якістю – частина менеджменту якості, пов'язана із задоволенням вимог до якості – взаємозв'язок між досягнутими результатами і витраченими ресурсами; органічна частина загального управління виробництвом і одна з його галузей; скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості.

Управління якістю продукції – постійний, планомірний, цілеспрямований процес впливу на всіх рівнях на чинники і умови, що забезпечує створення продукції оптимальної якості і повноцінне її використання.

Уступки – витрати внаслідок знижки ціни, зроблені споживачу через не комфортність прийнятих ним виробів.

Ф

Функціональні властивості – виражають таку сторону товару, яка необхідна споживачу для задоволення його потреби.

Х

Характеристика якості – внутрішньо властива продукції, процесу або системі характеристика, що встановлюється вимогами.

Ц

Цілі в сфері якості – те, чого прагнуть, або до чого прямують у сфері якості. Цілі, як правило, ґрунтуються на політиці організації у сфері якості і визначаються для відповідних функцій та рівнів в організації.

Ціль управління якістю – забезпечення випуску продукції, що відповідає заданій вимогам конкуренції на ринку при мінімізації витрат, з урахуванням інтересів споживача й вимог безпеки й екологічності продукції.

Ч

Час виконання замовлення – період часу між появою бажання споживача придбати товар і часом його фактичного отримання.

Час циклу – час виконання певного процесу від початку до кінця.

Ю

Юридична відповідальність за якість – це зобов'язання, покладені на виробника і постачальника за відшкодування збитків у результаті нанесення травм, пошкодження власності або іншої шкоди, викликані використанням продукції чи послуги.

Я

Якість – це сукупність характеристик об'єкту, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби; ступінь, до якої сукупність власних характеристик задовольняє вимогам.

Якість продукції – продукція вважається хорошою якості, якщо при мінімальних витратах протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проєктування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і при допустимій (прийнятній) дії на навколишнє середовище і суспільство.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агєєв Є.А. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : Новий світ-2000, 2010. 240 с.
2. Безродна С.М. Управління якістю : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Бичківський Р. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2000. 329 с.
4. Вакуленко А.В., Гарафонова О.І., Гарбуз Н.А. Управління якістю : навчальний посібник. К. : КНЕУ, 2010. 552 с.
5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
6. Загальне управління якістю : підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенков, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.
7. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г. Управління якістю: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : ВД «Персонал», 2011. 936 с.
8. Калашнікова Х.І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 «Менеджмент». Харків : ХНУМГ ім. Бекєтова, 2023. 138 с.
9. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю : навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.
10. Куйбіда М.С. Управління якістю на підприємстві : монографія. Рівне : ПП ДМ, 2011. 138 с.
11. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю : навчальний посібник. [2-ге вид.]. Львів : «Магнолія 2006», 2010. 336 с.

12. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю : підручник. Київ : КНТЕУ, 2021. 328 с.

13. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

14. Савуляк В.В. Управління якістю продукції : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2012. 91 с.

15. Управління якістю : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / укладач О.О. Крикун. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2022. 48 с.

16. Управління якістю інфокомунікаційних послуг : навчальний посібник / Є.Г. Борисевич, В.Г. Буряк, Є.М. Стрельчук, І.В. Станкевич. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 271 с.

17. Управління якістю товарів: навчальний посібник / А.М. Одарченко, Д.М. Одарченко, М.С. Одарченко, О.О. Лісніченко, Я.М. Черненко. Х. : ХДУХТ, 2018. 270 с.

18. Управління якістю: методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни / укладач: О. В. Грідін ; ХНТУСГ. Харків : Вид-во ТОВ «Стильна типографія», 2019. 106 с.

19. Управління якістю: практикум для студентів денної форми навчання спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»/ укладач К.Й. Пугачевська. Мукачево : МДУ, 2017. 36 с.

20. Царенко О.М., Руденко В.П. Управління якістю агропромислової продукції : навчальний посібник. Суми : ВТД «Університетська книга», 2006. 431 с.

21. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. [3-тє вид., випр. і доп.]. К. : Т-во «Знання», КОО, 2007. 471 с.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Словник термінів і понять

Укладач:

ГРІДІН Олександр Володимирович

Формат 60 x 84 ¹/₁₆. Гарнітура Garamond
Авторських арк. – 1,3. Умовн. друк. арк. – 2,25.

Державний біотехнологічний університет
61002, м. Харків, вул. Алчевських 44