

*Никитин В. А., Филончева В. В.*

*Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000.  
2-е изд. — СПб.: Питер, 2005. — 127 с., ил. — (Серия «Теория и практика менеджмента»).*

*Во втором издании книги авторы пытаются трансформировать требования стандартов ИСО 9000:2000 в конкретные документы для предприятия, производящего инжиниринговые услуги (включая проектирование) и программные продукты для систем автоматизации производственных процессов, рассматривая такие понятия, как требования стандартов данной серии, постановка целей и задач в области качества, мониторинг СМК, принципы вмешательства руководства, и многое другое.*

*Книга не претендует на универсальное и всеобъемлющее раскрытие вопроса построения СМК, однако является одной из первых публикаций в нашей стране на эту тему, что, безусловно, делает ее ценным пособием для специалистов и всех интересующихся данной тематикой.*

# СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	5
Сокращения, принятые в книге.....	5
1. Международные стандарты ИСО серии 9000:2000.	
Основные сведения.....	6
1.1. Принципы управления качеством.....	6
1.2. Процессный и системный подходы.....	7
1.3. Система менеджмента качества.....	10
1.4. Рекомендации по улучшению деятельности.....	12
1.5. Сертификация систем менеджмента качества.....	13
2. <b>Документация системы менеджмента качества.....</b>	<b>15</b>
2.1. Политика в области качества.....	15
2.2. Цели в области качества и программы качества.....	18
2.3. Руководство по качеству.....	18
2.3.1. Общие требования к системе менеджмента качества.....	20
2.3.2. Моделирование процессов СМК.....	20
2.3.3. Документация.....	22
2.3.4. Ответственность руководства.....	25
2.3.5. Менеджмент ресурсов.....	29
2.3.6. Процессы жизненного цикла продукции.....	29
2.3.7. Измерение, анализ и улучшение.....	30
2.4. Документированные процедуры.....	35
2.4.1. Документированная процедура. <i>Управление документацией</i> .....	35
2.4.2. Документированная процедура. <i>Управление записями по качеству</i> .....	39
2.4.3. Документированная процедура. <i>Внутренний аудит</i> .....	42
2.4.4. Документированная процедура. <i>Управление несоответствующей продукцией</i> .....	44
2.4.5. Документированная процедура. <i>Корректирующие действия</i> .....	46
2.4.6. Документированная процедура. <i>Предупреждающие действия</i> .....	49
2.5. Стандарты предприятия.....	51
2.5.1. Стандарты предприятия, регламентирующие выполнение бизнес-процессов.....	52
2.5.2. Стандарты предприятия, регламентирующие выполнение вспомогательных процессов СМК.....	80
2.5.3. Стандарты предприятия, детализирующие выполнение процессов жизненного цикла.....	91
2.6. Положения о подразделениях и должностные инструкции.....	101
3. <b>Измерение, анализ и улучшение .....</b>	<b>103</b>
3.1. Мониторинг проектов.....	103
3.2. Мониторинг процессов СМК.....	107
3.3. Оценка и анализ удовлетворенности потребителей.....	111
3.4. Управление несоответствиями.....	113
3.5. Оценивание результативности и эффективности корректирующих и предупреждающих действий.....	115
4. Управление предприятием на <b>основе</b> сбалансированной системы показателей.....	123
Литература.....	126