



Государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования Московской области

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**В.И. ПРИВАЛОВ, В.Г. ИСАЕВ,
В.М. ЮРОВ, Е.А. ЖИДКОВА**

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Учебное пособие

Королев 2017

УДК 658.5
ББК 65
П75

П75 Привалов В.И., Исаев В.Г., Юров В.М., Жидкова Е.А. Системы менеджмента качества [Текст] / И.В. Привалов, В.Г. Исаев, В.М. Юров, Е.А. Жидкова / Учебное пособие. – Королев МО, МГОТУ, 2017. – 228 с.

В учебном пособии рассматриваются основные вопросы, связанные с развитием и становлением систем менеджмента качества (СМК). Изложены концепция, структура, терминологические особенности и содержание стандартов серии ISO 9000:2015, основы процессного подхода, требования к СМК и рекомендации по ее улучшению на базе стандартов серии ISO 9000. Показана методология создания и внедрения СМК и подготовки организации к ее сертификации.

Учебное пособие предназначено для студентов, изучающих данную дисциплину, однако может использоваться в качестве учебного пособия для студентов при изучении других дисциплин по менеджменту качества, а также в системе повышения квалификации и переподготовки кадров.

ISBN 978-5-91730-714-5

© Привалов В.И., Исаев В.Г.,
Юров В.М., Жидкова Е.А.
© МГОТУ

15. Жидкова Е.А., Митрофанова И.П. Основы обеспечения качества: Монография / Е.А. Жидкова, И.П. Митрофанова. – М.: РГУИТЦ, 2014.

16. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. – СПб.: Питер, 2009.

17. Менеджмент систем качества. Учебное пособие / М. Г. Круглов, С. К. Сергеев, В. А. Такташов и др. М.: ИПК Издательство стандартов, 1997.

18. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2006.

19. Привалов В.И., Строителев В.Н. Аудит качества: Учеб. пособие. – Королёв, КИУЭС, 2008.

20. Процессный подход и совершенство бизнеса. Все о качестве. Зарубежный опыт, 2003. Выпуск 40.

21. «Пространство доктора Деминга» Перевод Ю.Т. Рубаника.

22. Системы менеджмента качества. Рекомендации по применению и построению систем менеджмента качества. Часть 1 / Под. Общ. Ред. В.Н. Корешкова. – Мн.: Госстандарт РБ, 2001.

23. <http://www.rzevbi.ru>

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
1. ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	8
1.1. Эволюция менеджмента качества	8
1.2. Зарубежные модели управления качеством	14
1.3. Национальные модели управления качеством	42
1.4. Предпосылки появления стандартов ISO 9000 и история их создания	49
Контрольные вопросы	52
2. КОНЦЕПЦИЯ, СТРУКТУРА И ПРИНЦИПЫ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000	53
2.1. Концепция стандартов серии ISO 9000	53
2.2. Структура стандартов серии ISO 9000	55
2.3. Основные понятия, термины и определения в области качества	65
2.4. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO 9000:2015 и ИСО 9004:2010	78
Контрольные вопросы	90
3. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД И МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	91
3.1. Понятие процесса	91
3.2. Классификация и взаимодействие процессов	95
3.3. Модель СМК, основанная на процессном подходе	101
3.4. Цикл PDCA и процессный подход	105
3.5. Реализация процессного подхода	108
Контрольные вопросы	109
4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ	110
4.1. Понимание организации и ее среды	110
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	113
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества	117
Контрольные вопросы	118
5. ЛИДЕРСТВО	119
5.1. Лидерство и приверженности руководства в отношении системы менеджмента качества	119
5.2. Разработка и доведение политики в области качества	122

3

В.И. ПРИВАЛОВ, В.Г. ИСАЕВ,
В.М. ЮРОВ, Е.А. ЖИДКОВА

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Учебное пособие

Компьютерная верстка и дизайн С.С. Ламан

Подписано в печать 25.11.2017 г.
Объем 14,25 п.л. Тираж 100 экз. Заказ №5953.

Отпечатано с предоставленных оригинал-макетов
в типографии «Канцлер»
150008, г. Ярославль, ул. Полушкина роща, д. 16, стр. 66а.
Тел.: 8-4852-58-76-33; 8-4852-58-76-39
E-mail: kancler2007@yandex.ru