Содержание

Введение

1. Управление качеством и суть стандартов семейства ИСО 9000

2. Принципы менеджмента качества

3. Назначение стандартов ИСО серии 9000

3.1 Назначение стандарта ИСО 9000: 2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"

3.2 Назначение стандарта ИСО 9001: 2008 "Системы менеджмента качества. Требования"

3.3 Назначение стандарта ИСО 9004: 2009 "Менеджмент для обеспечения устойчивого успеха организации. Подход к менеджменту качества"

Заключение

Cписок литературы

# Введение

Компании самых разных отраслей, в условиях насыщенного рынка и ужесточающейся конкуренции, вынуждены искать новые подтверждения уровня качества своей работы и услуг. Имидж и репутация компании являются мощнейшим оружием в борьбе за клиента и являются ключевыми в вопросах выживания фирмы. Это тот решающий фактор, который влияет на выбор потребителя в ситуации, когда преимущества производителя не столь очевидны.

В настоящий момент сложилась устойчивая тенденция при равнозначных предложениях выбирать в качестве партнера или поставщика компанию, имеющую наиболее весомую репутацию. Чем больше влиятельных людей или авторитетных организаций положительно отозвались о работе компании, тем больше шансов у нее завоевать доверие в решающий момент, именно поэтому компании стремятся заручиться поддержкой организаций, к которым прислушиваются и чей авторитет неоспорим.

Одной из авторитетнейших международных организаций, чья компетентность и объективность не требует подтверждений, является Международная Организация по Стандартизации - ISO (International Organization for Standartization). Этой организацией была разработана серия стандартов по качеству ISO 9000, применимых к любым предприятиям независимо от масштаба и сферы деятельности. Базовой основой стандартов ISO 9000 стал комплексный подход к управлению качеством - Total Quality Management.

Компания, способная предъявить сертификат серии ISO 9000, обладает самой неоспоримой рекомендацией и серьезной поддержкой авторитетнейшей международной организации ISO, так как сертификат на соответствие стандартам ISO 9000 является официальным подтверждением гарантии качества продукции, работ и услуг. Наличие сертификата ISO 9000 - это признак динамичного развития компании, который придает ей вес в глазах потенциальных клиентов и партнеров.

Национальные стандарты в области систем качества впервые были установлены в Великобритании в 1983 г. Целью проводимой кампании было введение на фирмах систем качества и создание методик сертификации таких систем. За Великобританией последовали и другие страны Европы. Однако настоящий бум по внедрению систем качества в работу предприятий произошел после издания в 1987 г. Международной организацией по стандартизации (*ИСО; The International Organisation for Standardization, ISO*) группы стандартов ИСО 9000 по управлению качеством и обеспечению качества. Стандарты ИСО носят рекомендательный характер, однако документы серии ИСО 9000 более чем в 90 странах приняты в качестве национальных стандартов.

# 1. Управление качеством и суть стандартов семейства ИСО 9000

Суть ИСО 9000 заключается в экономически оправданном применении так называемого "правила доверия", позволяющего рационально пользоваться ресурсами отдельно взятого предприятия и экономики, в общем, и целом. Для того чтобы понять суть ИСО 9000 нужно не путать, а разделять два основных понятия - сертификация Систем качества и управление качеством.

Управление качеством является одной из функций предприятия по его управлению, которая фактически обеспечивает качество услуг и продукции на высоком уровне за счет разумного и грамотного управления производством и его обслуживанием. Именно стандарты серии ИСО 9000 предлагают методику разработки и построения системы управления качеством, которая, соответственно, может быть официально сертифицирована, т.е. проверена и признана независимым аккредитованным Органом по сертификации.

Сертификация Системы менеджмента качества показывает другим участникам рынка, что СМК данного предприятия разработана и организована с учетом определенных требований и эффективно функционирует, что обеспечивает высокое и стабильное качество услуг и продукции данного предприятия.

Стандарты серии ISO 9000 получили признание во многих странах с развитой экономикой. В России с 2008 года действует серия стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008, аналогичная таковым ISO 9001: 2008

Сертификация СМК по стандартам ИСО 9000 - это не обязательное требование к производителям. Даже в странах, где развитие промышленности находится на высоком уровне, сертификация по стандартам ИСО 9000, учитывая законодательство, обязательна для поставщиков в аэрокосмической и военной отраслях, а также в отраслях, где от качества продукции зависит обеспечение безопасности людей. Однако именно наличие сертификата ИСО 9000 зачастую является залогом успеха работы на многих рынках или выхода на них. Свидетельством компании о принадлежности к цивилизованному и деловому миру является Сертификат ИСО 9000.

Кроме того, многие организации требуют наличие сертифицированных систем управления качества у поставщиков продукции. Из всего вышесказанного можно считать, что системы качества по стандартам серии ИСО 9000 были внедрены для того, чтобы дать предприятиям большую уверенность в поставщиках.

Суть стандартов ИСО заключается в универсальности этой серии. Эти стандарты не предлагают абсолютных критериев качества для отдельного вида услуг и продукции, потому что это невозможно. Качество - это способность услуг или продукции удовлетворять потребности людей, а в свою очередь потребности - разнообразны до бесконечности. Стандарты ИСО 9000 задают методологию функционирования и саморегулирования системы качества с учетом изменения запросов потребителя, а уже она в свою очередь должна обеспечивать и поддерживать высокий уровень качества услуг и продукции, другими словами - обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.

# 2. Принципы менеджмента качества

Стандарты ИСО серии 9000 отражают идеологию менеджмента качества. Эта идеология является базой для построения и развития системы качества в любой организации. В основе системы менеджмента качества лежат 8 принципов. Принципы менеджмента качества сформулированы достаточно кратко, но идея, заложенная в формулировках принципов, развертывается далее в конкретных требованиях стандарта ИСО 9001. Каждый принцип может быть раскрыт в нескольких блоках требований стандарта.

Впервые принципы менеджмента качества были включены в текст стандартов в версии 2000 года. Эти принципы были сформулированы И в стандарте ИСО 9000: 2005 "Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь".

*1) организация, сфокусированная на заказчика -* организация зависит от своих заказчиков и поэтому должна понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять требования заказчика и стараться превосходить ожидания заказчика.

Принцип говорит, что любые организации созданы для удовлетворения потребности Заказчиков - своих потребителей, а не наоборот. С точки зрения менеджмента качества все действия организации должны быть направлены на выявление, понимание и удовлетворение потребностей заказчиков.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Увеличение дохода и доли рынка за счет более гибкой и быстрой реакции на изменения на рынке;
* Увеличение эффективности использования ресурсов организации за счет роста удовлетворенности потребителей;
* Повышение лояльности потребителей и за счет этого увеличение повторных заказов.

*2) лидерство руководства -* руководители устанавливают единство цели, направления и внутреннюю среду организации. Они создают окружение, в котором люди могут стать полностью вовлеченными в достижение целей организации.

Для эффективного достижения целей организации ее руководство должно не просто хотеть достигнуть поставленных целей, но и быть лидерами в достижении этих целей, быть примером для всех остальных сотрудников в стремлении к этим целям.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Сотрудники организации начинают разделять цели организации, за счет этого они будут больше мотивированы на достижение поставленных целей;
* Появляется возможность выстраивать, выполнять и оценивать любые действия в организации на основе единых непротиворечивых принципов;
* Сокращается несогласованность и недопонимание между различными уровнями управления в организации.

*3) вовлечение людей -* служащие всех уровней - это сущность организации и их полное вовлечение дает возможность использовать их способности на благо организации.

Хорошо и эффективно люди в организации смогут работать только тогда, когда они увлечены своей работой, когда она им интересна. Чтобы достигнуть целей по качеству, в организации должны быть созданы условия для максимальной заинтересованности людей в той работе, которую они выполняют.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

управление качество менеджмент стандарт

* Появляется мотивация, активное участие и вовлечение сотрудников во все процессы организации, что повышает эффективность их труда;
* У сотрудников появляется заинтересованность в разработке предложений и внедрении инноваций в своей работе и работе организации в целом, что способствует более быстрому достижению целей организации;
* Появляется реальная ответственность сотрудников за свои собственные предложения и нововведения;
* Сотрудники стремятся сами принимать участие и помогать процессу непрерывного улучшения в работе организации.

*4) процессный подход -* желаемый результат достигается более эффективно, когда соответствующие ресурсы и деятельности управляются как процесс.

Любая деятельность в организации должна рассматриваться как процесс, следовательно, она должна иметь четко определенные и однозначные входы, выходы, ресурсы, операции и взаимосвязь всех указанных составляющих процесса.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Снижается стоимости и сокращается производственный цикл за счет более эффективного использования ресурсов;
* Результаты работы становятся предсказуемыми, повторяемыми и могут быть улучшены, если в этом появляется необходимость;
* Первостепенное внимание уделяется возможностям для улучшения работы.

*5) системный подход к управлению -* идентификация, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, способствующих результативности и эффективности организации.

Данный принцип говорит о том, что любые управляющие воздействия в организации необходимо осуществлять, учитывая взаимосвязь процессов и систем организации.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Улучшается взаимосвязь процессов и упорядочивается управление процессами, что приводит к более эффективному достижению желаемых результатов;
* Появляется возможность сфокусировать усилия на работе ключевых процессов. Внимание руководства не распыляется на решении текущих оперативных вопросов;
* Заинтересованные стороны получают уверенность, что работа организации является устойчивой, производительной и эффективной.

*6) постоянное улучшение -* постоянное улучшение является неизменной целью организации.

Данный принцип определяет необходимость постоянного развития организации.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Получение преимуществ за счет увеличения возможностей организации;
* Выстраивание действий по улучшению, выполняемых на всех уровнях организации, в единую стратегию организации;
* Появляется возможность быстро реагировать на возникающие изменения во внешнем окружении организации.

*7) подход принятия решений, основанный на фактах -* эффективность решений основывается на логическом анализе данных и информации.

Любые решения, любые управляющие воздействия должны приниматься только на основе объективных данных, объективных свидетельств, но никак не на основе предположений, домыслов или субъективных мнений.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Принятие каждого решения обосновано набором достоверных данных;
* Появляется возможность подтвердить эффективность принимаемых решений за счет анализа фактических данных;
* Появляется возможность вносить обоснованные изменения в ранее принятые решения.

*8) взаимовыгодные отношения с поставщиками -* взаимовыгодные отношения между организацией и ее поставщиками повышает способность обоих организаций по созданию ценности.

Этот принцип ориентирует организацию на развитие своих поставщиков. Если поставщик в состоянии будет обеспечить стабильный уровень качества своей продукции, то для организации это даст возможность сократить контроль продукции от поставщика, сократить контроль за работой поставщика, тем самым снизив свои затраты на выпускаемую продукцию.

Ключевые преимущества, которые дает внедрение этого принципа, заключаются в следующем:

* Происходит оптимизация затрат и ресурсов;
* Появляется заинтересованность обоих сторон (организации и ее поставщика) в адекватных совместных действиях в случае изменения ситуации на рынке;
* Повышается ценность взаимного партнерства между организацией и ее поставщиком.

От того, насколько хорошо руководители и сотрудники организации понимают принципы менеджмента качества, будет зависеть работа всей системы качества.

Построение системы качества по стандартам ИСО серии 9000 позволяет организации внедрить принципы менеджмента качества в практику своей работы. Каждый из указанных выше принципов отражен в стандарте ИСО 9001 набором требований. Поэтому, когда организация разрабатывает и внедряет методы реализации этих требований в своей работе, она тем самым внедряет принципы менеджмента качества.

# 3. Назначение стандартов ИСО серии 9000

Серия стандартов в диапазоне номеров 9000 - 11000 была определена Международной организацией по стандартизации для стандартов по системам управления качеством. Стандарты этой серии определяют требования именно к системе управления, а не к продукции или услугам, предоставляемым организациями и предприятиями. В состав стандартов серии входят стандарты непосредственно представляющие требования, стандарты, представляющие справочную информацию и руководящие указания, а также стандарты обеспечивающие (разъясняющие) частные вопросы систем менеджмента качества.

Изначально, в состав стандартов ИСО серии 9000 входило несколько стандартов, представляющих системы менеджмента качества (модели системы качества по ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003). В дальнейшем, в серии осталась только одна модель системы качества ИСО 9001. Кроме того, в последнее время появились стандарты, относящиеся к системам управления качеством, но имеющие номера выходящие за пределы серии.

Наиболее часто применяемыми стандартами серии являются стандарты ИСО 9000: 2005 (ранее ИСО 9000: 2000), ИСО 9001: 2008 (ранее ИСО 9001: 2000), ИСО 9004: 2009 (ранее ИСО 9004: 2000). Первый из указанных представляет собой стандарт на терминологию систем качества, второй - содержит требования к системе качества, третий - является стандартом, представляющим руководящие указания по развитию системы качества.

# 3.1 Назначение стандарта ИСО 9000: 2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь"

Стандарт ИСО 9000: 2005 предназначен для установления единого понимания терминов и понятий используемых в стандартах ИСО серии 9000. Он определяет основные положения систем менеджмента качества и принципы, используемые при построении систем качества.

Система менеджмента качества на современном уровне развития представляет собой идеологию управления организацией, а не просто организационно техническую систему или набор взаимосвязанных управленческих методов и технологий. В основе любой идеологии лежат постулаты или принципы, от которых эта идеология отталкивается. Именно на основе таких принципов строится вся теоретическая и практическая база. Стандарты ИСО серии 9000 являются практической базой идеологии менеджмента качества. Поэтому в стандарте ИСО 9000: 2005 кроме терминов и определений даются основные принципы менеджмента качества, на основе которых построены требования системы качества и методы реализации этих требований.

Стандарт ИСО 9000: 2005 состоит из следующих разделов:

*Раздел 1* Область применения - определяет заинтересованных лиц, которым могут понадобиться положения стандарта.

*Раздел 2* Основные положения системы менеджмента качества - приводятся пояснения по обоснованию необходимости построения системы качества, дается объяснение процессного подхода, используемого в стандартах ИСО серии 9000, определяется назначение политики и целей в области качества, документации системы качества, роль статистических методов и пр.

*Раздел 3* Термины и определения - приводится пояснение терминов, используемых в стандартах ИСО серии 9000.

*Приложение А -* приводится методология, использованная при разработке стандарта.

*Приложение B -* содержит алфавитный указатель терминов.

*Приложение С* Библиография - список стандартов, использованных при разработке стандарта ИСО 9000: 2005.

По сравнению с предыдущим изданием стандарта (ИСО 9000: 2000), в версии 2005 года в стандарт было добавлено несколько определений, а также введены поясняющие замечания, позволяющие принять во внимание более поздние документы этой серии и выстроить их в один ряд с ИСО 9000.

# 3.2 Назначение стандарта ИСО 9001: 2008 "Системы менеджмента качества. Требования"

Стандарт ИСО 9001: 2008 (предыдущая редакция - ИСО 9001: 2000) предназначен для разработки и внедрения систем менеджмента качества предприятий с целью последующей сертификации или для заключения контрактов с другими предприятиями, которые предъявляют требования к стабильности и надежности выполнения контрактных обязательств.

Требования, содержащиеся в стандарте ИСО 9001: 2008 являются общими и предназначены для применения ко всем организациям независимо от вида деятельности, размера организации и поставляемой продукции (услуг). Стандарт определяет, что необходимо делать для внедрения системы качества, но не определяет как это делать. Именно за счет такого подхода требования стандарта являются универсальными и применимыми к любой организации. Методы, как реализовать то или иное требование стандарта предприятие выбирает само, исходя из своих потребностей и возможностей.

Стандарт ИСО 9001: 2008 состоит из следующих разделов:

*Раздел 1* Область применения - описывает общие положения стандарта и его применение в организациях. Также определяет те случаи, когда предприятие, разрабатывающее и внедряющее систему качества, может сделать исключение из реализации требований стандарта.

*Раздел 2* Нормативные ссылки - даются ссылки на стандарты серии ИСО 9000.

*Раздел 3* Термины и определения - приводятся термины и определения, используемые в стандарте.

*Раздел 4* Система менеджмента качества - определяет общие требования к системе менеджмента качества, управлению документаций и записями по качеству.

*Раздел 5* Ответственность руководства - определяет требования к административному управлению построением, внедрением и функционированием системы менеджмента качества. Требования данного раздела предъявляются к высшему руководству организации и к системе административного управления.

*Раздел 6* Менеджмент ресурсов - определяет требования к ресурсам, необходимым для разработки, внедрения и функционирования системы качества. К таким ресурсам стандарт относит человеческие ресурсы, материальные ресурсы, инфраструктуру и производственную среду.

*Раздел 7* Процессы жизненного цикла - определяет требования к основным и обеспечивающим процессам предприятия. В этом разделе представлены, наиболее объемные требования, которые предъявляются к основной деятельности предприятия по управлению процессами производства продукции или предоставления услуг.

*Раздел 8* Измерение, анализ и улучшение - определяет требования к проведению и организации анализа, измерений и улучшений системы менеджмента качества, процессов и выпускаемой продукции (оказываемым услугам).

*Приложение А -* приводится соответствие между разделами стандарта ИСО 9001: 2008 и ИСО 14001: 2004 (Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению). Взаимосвязь этих стандартов приводится для того, чтобы организации могли строить интегрированные системы менеджмента качества и экологического менеджмента.

*Приложение B -* приводятся изменения в тексте стандарта ИСО 9001: 2008 по сравнению с текстом предыдущей редакции данного стандарта ИСО 9001: 2000.

*Приложение С -* Библиография. Список стандартов, использованных при разработке стандарта ИСО 9001: 2008.

# 3.3 Назначение стандарта ИСО 9004: 2009 "Менеджмент для обеспечения устойчивого успеха организации. Подход к менеджменту качества"

ISO 9004: 2009 дает ориентиры на постоянное повышение общей эффективности организации, и эффективности на основе процессного подхода. Он фокусируется на удовлетворении потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, в долгосрочной перспективе, и в сбалансированной форме.

По сравнению со стандартом ISO 9001: 2008, который обеспечивает управление качеством товаров и услуг и повышение удовлетворенности потребителей, ISO 9004: 2009 предоставляет более широкие перспективы управления качеством, особенно для повышения производительности. Он будет полезен для организаций, руководство которых хотело бы выйти за рамки ISO 9001 в стремлении к постоянному совершенствованию, через удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

ISO 9004: 2009 позволяет организациям повысить качество товаров и услуг для своих потребителей путем поощрения самооценки, как важного инструмента, позволяющего организациям:

* Benchmark (Теста производительности) от уровня зрелости, охватывающего руководство, стратегии, систем управления ресурсами и процессами
* Определить свои сильные и слабые стороны
* Определение возможностей для улучшений, инноваций.

Самооценка может стать ключевым элементом процессов стратегического планирования в любой организации.

Jose Dominguez, лидер ISO 9001, говорит: "Цель на удовлетворенность потребителей качеством продукции распространяются в ИСО 9004: 2009 включая удовлетворенность заинтересованных сторон и деятельность организации. Комбинация из ИСО 9001 и ИСО 9004 позволит Вам получить максимальную выгоду от СМК вашей организации".

ISO 9004: 2009 заменяет ISO 9004: 2000. В нем произошли существенные изменения в структуре и содержании в сравнении с предыдущим изданием на основе опыта восьми лет реализации стандарта во всем мире. Примером важного изменения (может быть и самое важное) в структуре ИСО 9004 является то, что "содержание" стандарта начинается с главы дающей указания о том, как управлять организацией, направленной на устойчивое развитие, а не с советов как построить СМК.

Хотя стандарты ISO 9004: 2009 и ISO 9001: 2008 дополняют друг друга, ISO 9004: 2009 также может быть использован самостоятельно. Он не предназначен для сертификации третьей стороной, нормативного или договорного использования, ни в качестве руководства по сертификации в соответствии стандарта ИСО 9001: 2008.

Стандарт ИСО 9004: 2009 состоит из следующих разделов:

*Раздел 1* Область применения - в данном разделе представляется для каких целей может применяться стандарт.

*Раздел 2* Нормативные ссылки - приводятся названия стандартов, на которые даны ссылки в тексте стандарта ИСО 9004: 2000.

*Раздел 3* Термины и определения - приводятся определения, используемые в стандарте.

*Раздел 4* Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации - приводятся рекомендации по менеджменту систем и процессов, а также по использованию принципов менеджмента качества.

*Раздел 5* Стратегия и политика - здесь приводятся требования по выработке политики и стратегии, процессы и практические методы.

*Раздел 6* Менеджмент ресурсов - данный раздел дополнен требованиями по вовлечению работников, управлению информацией, управлению поставщиками и партнерами, управлению природными ресурсами, а также финансами.

*Раздел 7* Менеджмент процессов.

*Раздел 8* Мониторинг, измерение, анализ и изменение.

***Раздел 9*** Улучшения, инновации и обучение.

*Приложение А -* даются рекомендации по проведению самооценки организации с перечнем вопросов для самооценки.

*Приложение B -* приводятся общие подходы к процессу постоянного улучшения.

*Приложение C -* Библиография. Соответствие между ИСО 9004: 2009 и ИСО 9001: 2008

# Заключение

Единственным бесспорным подтверждением качества продукции или услуг компании является независимая оценка на соответствие требованиям к качеству выполняемых процессов, регламентированных стандартами серии ISO 9000. Ведь это подтверждение носит не локальный сиюминутный характер, а поддерживается и подтверждается многолетним опытом работы компаний, сертифицированных по стандартам серии ISO 9000. Сертификат ISO 9000 остается во всем мире проверенным способом подтвердить высокий статус, серьезный имидж, надежность и респектабельность компании, заручившись поддержкой авторитетной международной организации ISO.

Стандарты серии ISO 9000, принятые более чем 90 странами мира в качестве национальных, применимы к любым предприятиям, независимо от их численности, объема выпуска и сферы деятельности.

Различие между подходами систем менеджмента качества семейства ИСО 9000 и моделями совершенства заключается в их областях применения. Стандарты семейства ИСО 9000 содержат требования к системам менеджмента качества и рекомендации по улучшению деятельности; оценивание систем менеджмента качества устанавливает выполнение этих требований. Модели совершенства содержат критерии, позволяющие проводить сравнительную оценку деятельности организации, и это применимо ко всем видам деятельности и ко всем заинтересованным сторонам. Критерии оценки в моделях совершенства обеспечивают организации основу для сравнения ее деятельности с деятельностью других организаций.

Семейство стандартов ИСО 9000 было разработано для того, чтобы помочь организациям, всех видов и размеров, внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества.

ИСО 9000 описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.

ИСО 9001 определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и применимым обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.

ИСО 9004 содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

Вместе они образуют согласованный комплекс стандартов на системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле.

Подходы систем менеджмента качества, приведенные в семействе стандартов ИСО 9000, и модели совершенства основаны на общих принципах. Оба эти подхода:

а) дают возможность организации выявить свои сильные и слабые стороны;

б) содержат положения по оцениванию в сравнении с общими моделями;

в) обеспечивают основу для постоянного улучшения;

г) включают способы внешнего признания.

# Cписок литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000: 2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001: 2008 Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 9004: 2009 Менеджмент для обеспечения устойчивого успеха организации. Подход к менеджменту качества.
4. Аристов О.В. Управление качеством / Учебное пособие для вузов. - М: ИНФРА-М, 2006.
5. Горбашко Е.А. Управление качеством / Учебное пособие. - Питер 2008.
6. Пономарев С.В., Мищенко С.В. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества / Учебное пособие. - М. 2005.
7. Попов В. Приведение системы качества в соответствие с требованиями МС ИСО серии 9000 /Стандарты и качество. - 2006. - № 3. - С.68-69.
8. Салимова Т.А. Управление качеством / Учебник. Москва: издательство "Омега-Л", 2007 г.