

# Total Quality Management

- качества продукции
- качества организации процессов
- уровня квалификации персонала



[Джоржа Лазло.](#)

**Качество** определяется следующими категориями:

- степень реализации требований клиентов
- значения финансовых показателей компании
- уровень удовлетворенности служащих компании своей работой

2

механизма:

[Quality Assurance \(QA\)](#)

обеспечение  
качества

[Quality Improvements \(QI\)](#)

повышение  
качества

## КОНЦЕПЦИИ

### МЕНЕДЖМЕНТА

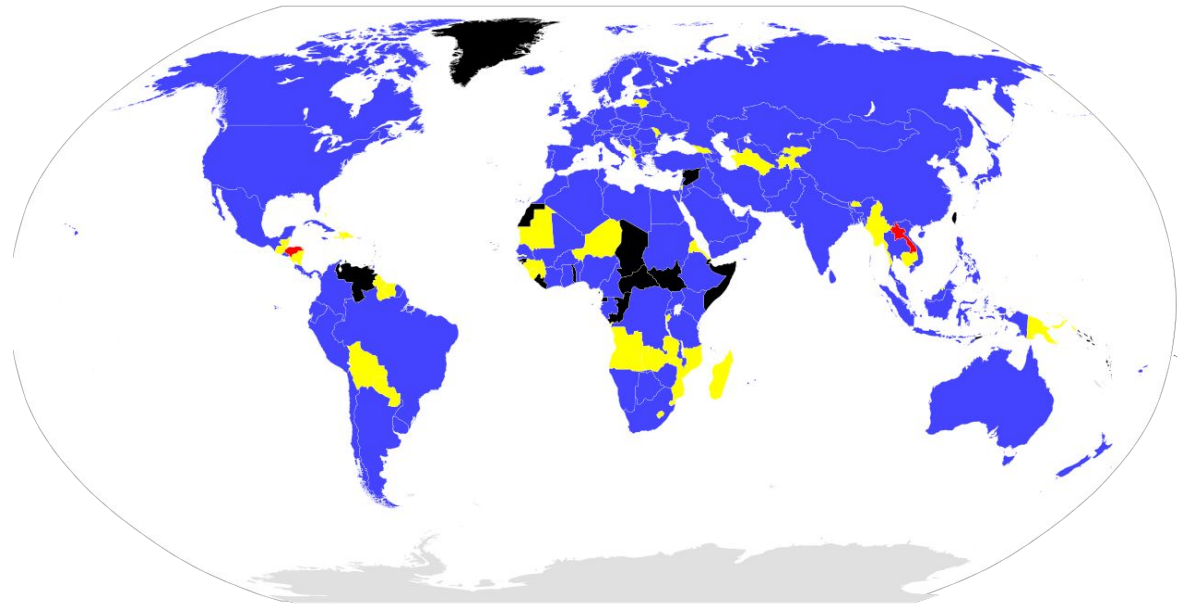
- система качества (Quality System);
- система менеджмента, основанная на управлении качеством (Quality Driven Management System);
- всеобщее управление качеством (Total Quality Management);
- обеспечение качества (Quality Assurance);
- управление качеством (Quality Control);
- статистический контроль качества (Statistical Quality Control);
- система обеспечения качества (Quality Assurance System);
- гарантия продукции (Product Assurance);
- всеобщий производственный менеджмент (Total Manufacturing Management);
- передовой производственный опыт (Good Manufacturing Practices);
- система управления производственными условиями (Environmental Management System);
- система "мы обеспокоены" (We Care);
- система "обеспокоенность ответственных лиц" (Responsible Care);
- всеобщий менеджмент качества в сфере охраны окружающей среды (Environmental TQM);
- всеобщее обеспечение производства (Total Manufacturing Assurance);
- интегрированный менеджмент процессов (Integrated Process Management);
- менеджмент в целях улучшения качества (Management for Quality Improvement);
- полное (сквозное, тотальное) управление качеством и производительностью (Total Quality and Productivity Management);
- интегрированный менеджмент качества (Integrated Management);
- система внедрения непрерывных улучшений (Continuous Improvement Implementation System);
- полное преобразование качества (Total Quality Transformation);
- менеджмент системы качества (Quality System Management).

# Постоянное улучшение системы менеджмента качества





**Международная  
организация по  
стандартизации, ИСО**



- Полноправные члены
- Члены-корреспонденты
- Члены-подписчики

<https://www.iso.org/ru/standards.html>

# ISO 9001

## СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Постоянное улучшение системы менеджмента качества



## Национальные эквиваленты ISO 9000

- ГОСТ ISO 9000-2011<sup>1</sup> — аналог ISO 9000:2005 (подготовлен открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе применения ГОСТ Р ИСО 9001-2008)
- ГОСТ ISO 9001-2011 — аналог ISO 9001:2008 (подготовлен открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе применения ГОСТ Р ИСО 9001-2008)
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 — аналог ISO 9000:2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 — аналог ISO 9001:2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.