

Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения	1
4 Контекст организации.....	2
4.1 Взаимосвязь между культурой качества и культурой организации	2
4.2 Понимание контекста организации	3
5 Определение желаемой культуры качества	5
5.1 Общие положения.....	5
5.2 Роли и обязанности руководства	6
6 Определение текущей культуры качества	6
6.1 Общие положения.....	6
6.2 Определение того, что и как будет измеряться	6
6.3 Мониторинг и измерение текущей культуры качества	7
6.4 Анализ и оценивание текущей культуры качества	7
7 Определение и выполнение действий для достижения желаемой культуры качества.....	8
7.1 Общие положения.....	8
7.2 Определение стратегии в области культуры качества	9
8 Внедрение желаемой культуры качества.....	9
8.1 Общие положения.....	9
8.2 Обеспечение постоянного улучшения культуры качества	10
9 Поддержание желаемой культуры качества	10
9.1 Общие положения.....	10
9.2 Привлеченность людей	10
9.3 Коммуникация.....	11
9.4 Менеджмент изменений	11
9.5 Постоянное оценивание и бенчмаркинг.....	12
Приложение А (справочное)	13
Примеры оценивания	13
Библиография.....	15
Приложение ДА (справочное).....	16
Сведения о соответствии ссылочного международного стандарта государственному стандарту.....	16