

Содержание

Введение.....	IV
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения.....	1
4 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.....	1
4.1 Общие положения.....	1
4.2 Устойчивый успех.....	2
4.3 Среда организации.....	2
4.4 Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания.....	2
5 Стратегия и политика.....	3
5.1 Общие положения.....	3
5.2 Формулирование стратегии и политики.....	3
5.3 Развертывание стратегии и политики.....	3
5.4 Обмен информацией о стратегии и политике.....	4
6 Менеджмент ресурсов.....	4
6.1 Общие положения.....	4
6.2 Финансовые ресурсы.....	5
6.3 Персонал организации.....	5
6.4 Поставщики и партнеры.....	6
6.5 Инфраструктура.....	7
6.6 Производственная среда.....	7
6.7 Знания, информация и технологии.....	7
6.8 Природные ресурсы.....	8
7 Менеджмент процессов.....	8
7.1 Общие положения.....	8
7.2 Планирование процессов и управление процессами.....	9
7.3 Ответственность и полномочия в процессе.....	9
8 Мониторинг, измерение, анализ и оценивание.....	9
8.1 Общие положения.....	9
8.2 Мониторинг.....	9
8.3 Измерение.....	10
8.4 Анализ.....	12
8.5 Оценивание информации, полученной в результате мониторинга, измерения и анализа.....	12
9 Улучшение, инновации и обучение.....	13
9.1 Общие положения.....	13
9.2 Улучшение.....	13
9.3 Инновации.....	14
9.4 Обучение.....	14
Приложение А (справочное) Инструмент самооценки.....	16
Приложение В (справочное) Принципы менеджмента качества.....	37
Приложение С (справочное) Соответствие между ISO 9004:2009 и ISO 9001:2008.....	40
Библиография.....	42
Приложение Д.А (справочное) Сведения о соответствии государственного стандарта ссылочному международному стандарту.....	45