

МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ММК

международный ежемесячный
профессиональный журнал
для менеджеров по качеству

www.ria-stk.ru/mmq



2
2011

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БАНКА

4

«СВЯЩЕННЫЕ КОРОВЫ»
И ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

12

О КАКИХ ЦЕЛЯХ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ГОВОРИТСЯ
В ГОСТ Р ИСО 9001-2001?

28



ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >

Содержание ⇒



Миссия журнала «ММК» —
содействовать стремлению к совершенству,
предоставляя информацию о методах
его достижения

№ 2 2011

Учредители

Росстандарт,
Всероссийская
организация качества,
РИА «Стандарты и качество»



Главный редактор
М.Л. Рахманов

**Заместитель
главного редактора**
С.Э. Кедрова

**Ответственный
редактор**
В.А. Лapidус

Редакционно-экспертный совет

Ю.П. Адлер
И.З. Аронов
(научный редактор)
С.В. Василевская
А.В. Глазунов
Н.О. Демидович
Г.В. Дружинин
Л.Г. Дубицкий
В.А. Качалов
А.В. Кудряшов
А.Б. Максаков
Н.В. Михайлова
Л. Папич (Сербия и Черногория)
Н.Г. Томсон
И.А. Ушаков (США)
А.Л. Шестаков
В.Л. Шпер

наши партнеры



© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2011
Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов.
При использовании материалов ссылка
на журнал обязательна.
Перепечатка только с разрешения
редакции.

СОДЕРЖАНИЕ

Управление качеством в банковской сфере	4	<u>Исаев Р.А. Управление процессами системы менеджмента качества банка</u>
Процессный подход	12	<u>Червяков И.В. «Священные коровы» и процессный подход</u>
Системный подход	18	<u>Ховрина Е.С., Синяева И.Н., Гусев Б.Н. Формирование информационно-справочной системы для построения СМК</u>
Методы поиска новых идей и решений	21	<u>Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Свободный денежный поток</u>
Информационные технологии	22	<u>Брилёнок А.А. Проектирование и разработка продукта (окончание)</u>
ISO серии 9000: проблемы толкования	28	<u>Качалов В.А. О каких таких целях в области качества говорится в п. 7.1а ГОСТ Р ИСО 9001–2008?</u>
Портрет в деловом интерьере	33	<u>Баклашова Е.В. Партнерская сеть: от оптимизации процессов к лояльности потребителей</u>
Блицпрос	37	<u>О бедном стандарте замолвите слово...</u>
В фокусе — потребитель	38	<u>Заводовский Д.В. Пирамида состояний мотивационного процесса</u>
	42	<u>Копосов А.С. Применение контент-анализа для оценки качества продукции</u>
Статистическое мышление	46	<u>Кузнецов Л.А., Дорин Н.П. Автоматизация методики анализа причин брака</u>
Вести из Интернета	54	<u>Шпер В.Л. Индекс научного цитирования</u>
Наша информация	56	<u>Юрков Н.Н. Бережливое производство и путь инновационного развития</u>
	61	<u>Кроссворд</u>

Реклама в номере:

ГП «НТЦ «СТАНКОСЕРТ» — 17;
ООО «Российские технологии сертификации» («РОСТЕХСЕРТ») — 59.
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 2, 17, 20, 36, 60, 63, 64,
2-3-, 4-я с. обложки.
Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность
рекламных материалов, а также за написание аббревиатур,
принятое у рекламодателей.