



# МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА®



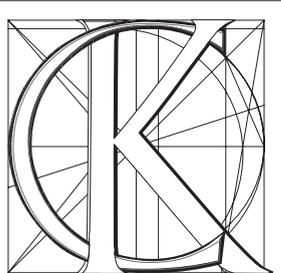
ЦЕНА САТИСФАКЦИИ 4



ПЕРСПЕКТИВЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА 16



ОРГАНИЗАЦИОННОЕ  
СОВЕРШЕНСТВО:  
МОДЕЛИ  
ДОСТИЖЕНИЯ 20

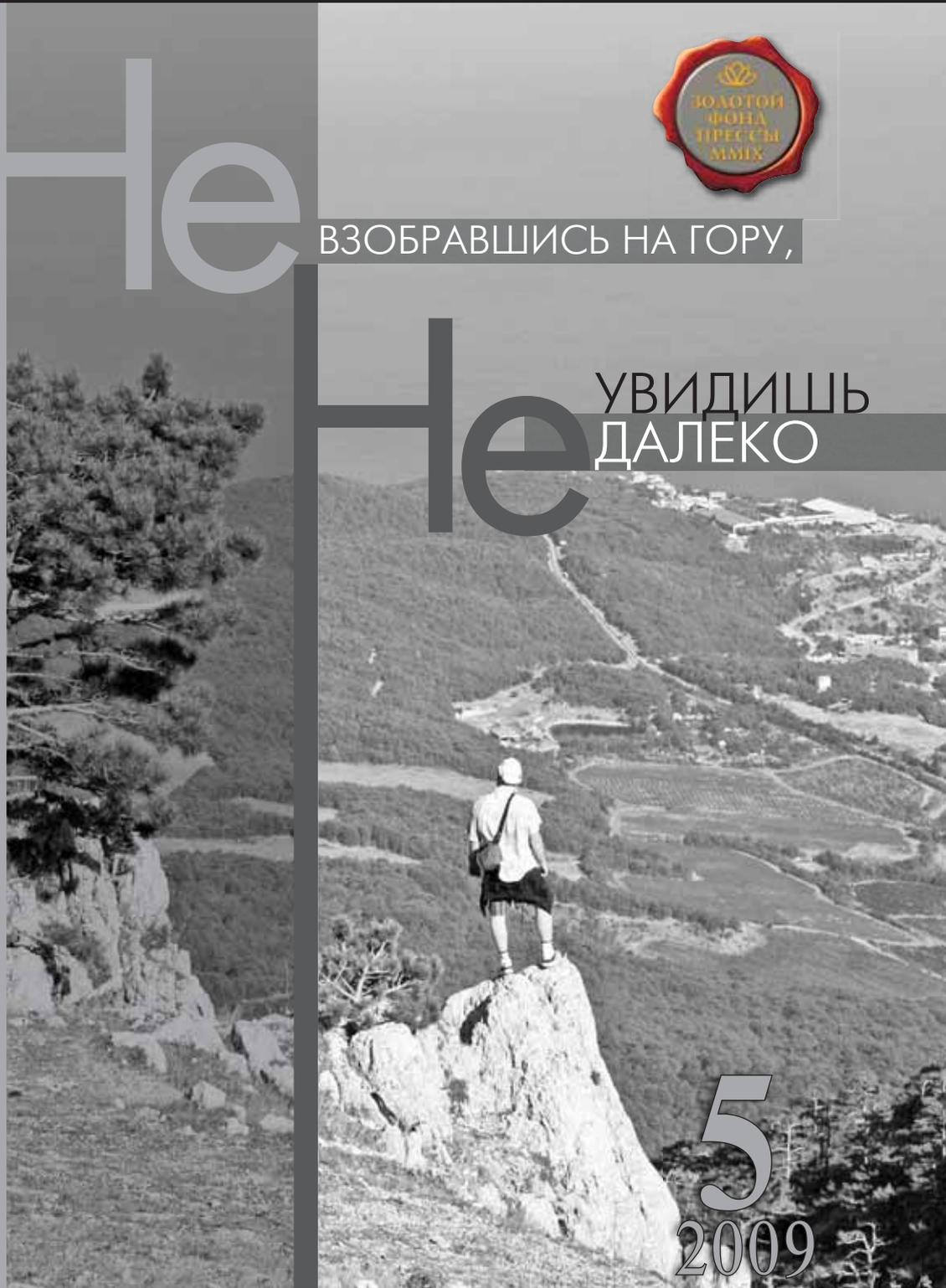


РИА СТАНДАРТЫ  
И КАЧЕСТВО



ВЗОБРАВИСЬ НА ГОРУ,

УВИДИШЬ  
ДАЛЕКО



5  
2009

Подписной индекс журнала  
по каталогу агентства «Роспечать» 35926

ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >



ЖУРНАЛ «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» УДОСТОВЕРЕН ТРЕХ ЗНАКОВ ОТЛИЧИЯ «ЗОЛОТОЙ ФОНД ПРЕССЫ»



ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ  
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ

Основан  
в январе 1969 года  
(до 1999 года назывался  
«Надежность и контроль качества»)

**Учредители**  
Госстандарт России  
(преобразован  
в Ростехрегулирование),  
Всероссийская  
организация качества,  
РИА «Стандарты и качество»

**Главный редактор**  
М.Л. Рахманов

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

**Ответственный секретарь**  
В.А. Савинкина

**Ответственный редактор**  
В.А. Лapidус

**Редакционная коллегия**

Ю.П. Адлер  
И.З. Аронов  
(научный редактор)  
А.В. Глазунов  
Н.О. Демидович  
Г.В. Дружинин  
Л.Г. Дубицкий  
Ю.В. Карнаушкин  
В.А. Качалов  
А.Б. Максаков  
Н.В. Михайлова  
Л. Папич  
Е.В. Пашков  
А.Г. Савельев  
В.П. Савченко  
Г.С. Садыхов  
Н.Г. Томсон  
И.А. Ушаков  
А.Л. Шестаков  
В.Л. Шпер

# СОДЕРЖАНИЕ



*Мы содействуем стремлению к совершенству,  
предоставляя информацию о методах его достижения*

## ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Смирнов Л.Н. Цена сатисфакции.....	4
Ивахненко А.Г., Сторублев М.Л. Управление процессами организации на основе данных о результативности.....	8
Евсеева Н.В., Караулова В.Е. Декады качества в Ивановской государственной текстильной академии.....	13
Тимохин Д.В. Перспективы менеджмента качества .....	16

## МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М. Дзидока .....	19
----------------------------	----

## ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ

Салимова Т.А. Организационное совершенство: модели достижения (окончание) .....	20
Федоров В.К., Бендерский Г.П., Епанешникова И.К. О теоретических и методологических подходах к построению систем управления инновациями.....	25

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Марченко К.Л., Бельцева Л.Б. Современные инструменты системы стандартизации .....	30
---	----

## ISO СЕРИИ 9000: ПРОБЛЕМЫ ТОЛКОВАНИЯ

Александров С.Л. Процессы организаций при выполнении требований ГОСТ Р ИСО 9001 .....	34
---	----

## В ФОКУСЕ – ПОТРЕБИТЕЛЬ

Копанева И.Н. Методика контроля и оценки качества обслуживания потребителей .....	40
---	----

## НАДЕЖНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Богданова Г.А., Нетес В.А. МЭК/ТК 56: стандартизация для надежности.....	44
--	----

## НОВОЕ И ХОРОШО ЗАБЫТОЕ СТАРОЕ

«Обелиск «Син» .....	48
Коллизии аудита.....	52

## ВЕСТИ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Шпер В.Л. Рынки предсказаний (Prediction Markets) .....	56
---	----

## НАША ИНФОРМАЦИЯ

Сорокин В.А. К качеству жизни через управление качеством.....	58
---	----

**РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:** Торговый Дом ТМК — 2-я с. обложки; Всемирный день качества — 39; Книжный киоск — 61, 4-я с. обложки. РИА «Стандарты и качество» — 12, 29, 33, 38, 63, 64, 3-я с. обложки.

Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность рекламных материалов, а также за написание аббревиатур, принятое у рекламодателей.

© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2009

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

При использовании материалов ссылка на журнал обязательна.

Перепечатка только с разрешения редакции.

НАШИ ПАРТНЕРЫ



SUBSCRIBE.RU

Калужская типография стандартов