

# СОДЕРЖАНИЕ



## Управление изменениями: добавленная ценность улучшений



### МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

**Рогаткин А.Ю.** Стандарт ISO/TS 10020:2022: процессная модель управления организационными изменениями

8



### КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

**Шепс И.** Актуальность ISO/TS 10020:2022 для пользователей семейства стандартов ISO 9000

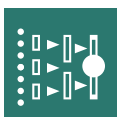
14



### КЛАССИКА МЕНЕДЖМЕНТА

**Харрингтон Дж.** Планирование изменений: методика на примерах

16



### ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

**Шашков В.В., Рыжков М.Б., Грачев А.Н.** Как и зачем улучшать процессы, если в них «все хорошо». Часть 1. Анализ и совершенствование измерительной системы

24



### АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

**Ершова Ю.В.** «Предупредить сопротивление значительно проще, чем его преодолевать»

32

**РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:** ООО «РИА «Стандарты и качество» — 36, 58, 62, 3—4-я с. обложки.  
Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность рекламных материалов, а также за написание аббревиатур, принятое у рекламодателей.



#### МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

**Кузьмин А.М., Высоковская Е.А.** Воронка продаж — один из экономически эффективных инструментов маркетинговой стратегии

37



#### СТАТИСТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

**Уилер Д.Дж.** Секрет анализа данных: о чем вам забыли рассказать на занятиях по статистике

38



#### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Самсонова А.В.** Электронный журнал учета средств измерений: технология бережливого управления

44



#### КОЛЛИЗИИ АУДИТА

**Скрипко Л.Е.** О метрологической пригодности средств измерений по требованиям ISO 9001:2015. Часть 2

50



#### АУДИТ СМК: ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

Руководство по вопросу беспристрастности. Документ Группы аудиторских практик по ISO 9001 от 13.01.2016

54



#### ИССЛЕДОВАНИЯ

**Гильдебрандт И.А.** Экологическая ответственность бизнеса глазами потребителей

59



#### КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

**Иткин Б.А.** От чего зависит спрос на экологичность?

61

### ОФОРМИТЬ ПОДПИСКУ на журнал «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» вы можете:

#### • НЕПОСРЕДСТВЕННО В НАШЕМ ИЗДАТЕЛЬСТВЕ

сайт: [https://ria-stk.ru/subscribe\\_on\\_site/new/](https://ria-stk.ru/subscribe_on_site/new/) e-mail: [podpiska@mirq.ru](mailto:podpiska@mirq.ru) тел.: +7 (495) 771 6652 доб. 1

а также в подписных агентствах:

#### • ЭЛЕКТРОННЫЙ КАТАЛОГ ПОЧТЫ РОССИИ «ПОДПИСНЫЕ ИЗДАНИЯ»

сайт: [podpiska.pochta.ru](http://podpiska.pochta.ru)  
индексы: П1009 (6 мес.)  
П0575 (12 мес.)

#### • ООО «ПРЕССИНФОРМ»

сайт: <http://presskiosk.ru>  
e-mail: [press@crp.spb.ru](mailto:press@crp.spb.ru),  
[podpiska@crp.spb.ru](mailto:podpiska@crp.spb.ru)  
тел.: +7 (812) 337 1624

#### • ООО «УРАЛ-ПРЕСС»

сайт: <http://www.ural-press.ru>  
e-mail: [coord@ural-press.ru](mailto:coord@ural-press.ru)  
тел.: +7 (495) 789 8636