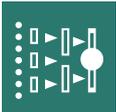


СОДЕРЖАНИЕ



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/ e-mail: 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
индексы: **П1009 (6 мес.)**
П0575 (12 мес.)

• ООО «ПРЕССИНФОРМ»

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

• ООО «УРАЛ-ПРЕСС»

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