

- 1** Слово главного редактора
- 4** ОФИЦИАЛЬНО
АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ
Александр ПЕРШИКОВ — Вячеслав ЩЕРБАКОВ
- 12** Социально ответственный банк: непосильное бремя или залог успеха?
СОВЕЩАНИЯ. СЕМИНАРЫ. ВЫСТАВКИ
Вячеслав ЩЕРБАКОВ
- 16** Нефтегазовый комплекс России: стандарты нужны!
Наталья ТЕРНОВСКАЯ
- 20** Счастливое завтра начинается сегодня
- 22** ПО СТРАНИЦАМ РОССИЙСКОЙ ПРЕССЫ

ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

- Сергей ПУГАЧЕВ*
- 26** Пять лет реформе технического регулирования в России: итоги

СТАНДАРТИЗАЦИЯ: ПРАКТИКА, МЕТОДИКА, ТЕОРИЯ

НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Юрий КОМАРОВ*
- 34** Проектирование и законодательство

ЗАОЧНАЯ ШКОЛА СТАНДАРТИЗАТОРА

- Самилль ТАЛЛЕР*
- 38** Основа автоматизированной системы — информация о жизненном цикле изделия. Классификатор ЕСКД и ГОСТ 2.201—80 сегодня

ПРОГУЛКИ В ИНТЕРНЕТЕ

- Ольга ЗАМЯТИНА*
- 42** Новости
- ПО СТРАНИЦАМ ЖУРНАЛА «ISO FOCUS», АПРЕЛЬ 2008
- Рудольф ПАРАМОНОВ*
- 46** Новости международной стандартизации

КАЧЕСТВО: НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

- Синди ХЬЮБЕРТ — Наталия ТОМСОН*
- 52** APQC — крупнейший центр бенчмаркинга

КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ

- Кирилл КРАВЧЕНКО*
- 60** Реорганизация документооборота в крупной компании

64 Юрий БАЖАНОВ, Валентин НЕЧАЕВ, Иван ТИТОВ
Менеджмент качества в массовом производстве

Елена ГАФФОРОВА, Жаббор ГАФФОРОВ

66 Совершенствование системы менеджмента предприятия
на основе матричной структуры управления

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Кирилл ГОЛОВИН

70 Управление качеством предоставления услуг персоналом в ритейле

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

Светлана ОГНЕВА

74 Менеджмент качества в розничной торговле

75 ОАО «Росжелдорпроект». Качество в проектировании

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Никита СТАРИНЩИКОВ

76 Формирование имиджа города

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Дмитрий ТИМОХИН

80 О культуре консалтинга

82 ОАО «ЛенморНИИпроект». Видение стратегии

86, 88 ПОЧТА РЕДАКЦИИ

ПО СТРАНИЦАМ ЖУРНАЛА «QUALITY PROGRESS»

90 Словарь терминов по качеству

ПУТЬ К УСПЕХУ: ОПЫТ ПЕРЕДОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

98 ОАО «Увадрев-Холдинг»

102 ОАО «Гипроспецгаз»

РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ИНФОРМИРУЕТ

9 Всероссийский форум «Лучший опыт — для лучшей жизни!»

57 Американский центр производительности и качества (APQC) в России!

58, 59 Учиться на чужих... успехах

84, 96 Лидеры промышленности — вузам России

85 Выписывайте и читайте журнал «Методы оценки соответствия»

109 Компании и люди

110 Classified

110 Книжный киоск