

ТЕМА НОМЕРА

- 1 Мировая торговля и качество услуг

НОВОСТИ

О мероприятиях

- 3 Социальная ответственность: 6-е пленарное заседание
3 Празднование 75-летия ВИС
4 Награда ИСО высшей школе
4 Финансовые услуги

О документах

- 5 Терминология выставочной индустрии
5 Стандарты ASTM на системы управления собственностью
6 Руководство ИСО/МЭК 76 – стандарты на услуги
7 ASTM International. Миссия и стратегические цели
9 Документы ИСО и ИСО/МЭК по системам менеджмента
 отраслевого применения

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

- 12 База доверия менеджмента услуг
17 Требования к качеству обучения

ТОЧКА ЗРЕНИЯ

- 21 TQM: различие американского и японского подходов

ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- 23 Стандартизация услуг в Южной Корее
26 ИСО 9001:2000 в спортивном клубе
31 ИСО 9001 обеспечивает лучшее травяное покрытие

МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

- 28 Роль ИСО в обеспечении проведения Олимпийских игр