

Управление качеством в банковской сфере	4	Исаев Р.А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка
Процессный подход	12	Волынский В.Ю., Зайцев В.А., Кожин М.А. Внедрение СМК в структурном подразделении университета (окончание)
Системный подход	18	Горячев В.В. Анализ результативности системы менеджмента качества
Методы поиска новых идей и решений	23	Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Метод попарных сравнений
Технология развития	24	Бессонов А.И., Колнов В.А. Оценка и переоценка поставщиков продукции как метод повышения эффективности организации
Информационные технологии	30	Брилёнок А.А. Управление измерительным и испытательным оборудованием
ISO серии 9000: проблемы толкования	36	Качалов В.А. Что же должно содержаться в процедурах системы менеджмента качества? (окончание)
В фокусе — потребитель	40	Шашков В.В., Грачев А.Н. Организация работ по получению одобрения потребителем производства автокомпонентов
Статистическое мышление	44	Кузнецов Л.А. Функции когерентности для выявления причин снижения качества (окончание)
Новое и хорошо забытое старое	49	Коллизии аудита
NOTA BENE	54	Последствия доверительного отношения к работникам (Из книги П. Таунсенда, Дж. Гебхардта «Качество делает деньги. Как вовлечь персонал в процесс обеспечения качества»)
Вести из Интернета	56	Шпер В.Л. TED — Technology Entertainment Design (Технология, Развлечения, Дизайн)
Наша информация	58	Юркив Н.Н. Новые принципы управления
	61	Кроссворд