

# СОДЕРЖАНИЕ

**МЕНЕДЖМЕНТ:  
ГОРИЗОНТЫ  
ИСО**

Ежеквартальное приложение  
к журналу «Сертификация»

Основано в феврале 2001 г.

Учредитель:  
ВНИИС

Главный редактор

И.И. Чайка

Заместитель главного редактора

Н.В. Гуняева

Редакционная коллегия

Е.В. Белов

В.Г. Версан

В.И. Галеев

И.Б. Ефанова

Редакция

Составитель:

Н.В. Гуняева

Редактор:

Г.Б. Элова

Переводчики:

О.А. Кротова

Н.В. Гуняева

Подписка

Тел.: (499) 253 6954

Факс: (499) 253 3360

E-mail: [magazine@gost.ru](mailto:magazine@gost.ru)

[Http://www.vniis.ru](http://www.vniis.ru)

Адрес редакции:

123557, Москва,

Электрический пер.,

д. 3/10, стр. 1, ВНИИС

Тел.: (499) 253 6954

Верстка

ООО «Вива-Стар»

Подписано в печать 08.06.2012

Формат бум. 60×90 1/8

Объем 4,0 п.л.

Заказ № 111835

Опечатано в типографии «Вива-Стар»

## ТЕМА НОМЕРА

1 Премия ИСО. Высшее образование по стандартизации

## НОВОСТИ

### О мероприятиях

3 Семинар Комитета ИСО по потребительской политике

3 Всемирный день здоровья - 2012

4 Отели Испании привержены ИСО 14001

### О документах

5 Обучение пользователей стандартов

6 Руководство ИСО/МЭК 63

7 Новая редакция стандарта ИСО 19011

8, 15, 32 Документы ИСО и ИСО/МЭК по системам менеджмента отраслевого применения

## МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

10 Система разработки стандартов услуг

12 Европейская Комиссия одобряет стандарт ИСО 26000

13 Жалоб меньше, удовлетворенность больше

16 Обучающимся — высококлассное образование и профессиональную подготовку

## ВОКРУГ СВЕТА

19 Партнеры ИСО по обучению

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

22 Система менеджмента ведения записей: ИСО 30300

25 Менеджмент чрезвычайных ситуаций

26 Безопасность продукции питания фермерских хозяйств

27 От информационной безопасности к менеджменту услуг

## ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

29 ИСО 9001 во французском экзаменационном центре

31 Системы менеджмента на заводах Coca-Cola

## БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

4, 7 О WWP. Исследование мирового рынка