

**1** Слово главного редактора

## **4** ОФИЦИАЛЬНО СОВЕЩАНИЯ, СЕМИНАРЫ, ВЫСТАВКИ

*Юрий КРАВЧЕНКО*

**6** Престижные награды вручены

*Вячеслав ЩЕРБАКОВ*

**8** REACH: что будет после 1 декабря?

*Михаил КАЙКОВ — Вячеслав ЩЕРБАКОВ*

**12** К реформе технического регулирования подключился строительный бизнес

*Сергей СИЛИН*

**16** Качество — это удовлетворенность заказчика

## **18** ПО СТРАНИЦАМ РОССИЙСКОЙ ПРЕССЫ

# КАЧЕСТВО: НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

## ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

*Григорий РАХУТИН, Максим РАХУТИН*

**22** Стандарт ИСО 9004: принципы разработки раздела по анализу несоответствий

## КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

*Евгений АВАНЕСОВ*

**24** Действенный инструмент развития СМК

*Иван ЧАЙКА*

**26** О стандарте ИСО 9001:2008 и политике введения его в действие

## КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ

*Сергей КОЩИЙ, Михаил СТЕРЛИНГ*

**30** Самооценка деятельности организации — механизм усиления конкурентных преимуществ

*Евгений ГОДНЕВ*

**34** Чего мы ждем от системы менеджмента качества в органах местного самоуправления?

*Людмила КОРТЕНКО*

**38** Компетентностная модель успешности работника для оценки профессионального развития персонала

## КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

*Игорь ХАРИТОНОВ*

**42** Радиационная безопасность окружающей среды — один из параметров качества жизни

## КАЧЕСТВО УСЛУГ

*Игорь ЗВЯГИН, Павел НИКАНОРОВ*

**48** Рейтинг органов по сертификации

## КАЧЕСТВО В СНГ

*Леонид МЕСРОПЯН*

**54** Качество риэлторской деятельности. Из опыта Армении

## КАЧЕСТВО В СТРОИТЕЛЬСТВЕ

*Ирина АЛТУХОВА, Олег РОМАШКО*

**58** Показатели улучшения процессов СМК на примере проектной организации

- 64** Игорь НАГАЙКО, Иван ПЕРВУШИН  
Первые шаги внедрения СТО Газпром 9001—2006 в организациях строительного комплекса

## КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

- Елена ГОРБАШКО, Светлана ШЕНДЕРОВА*  
**68** Обеспечение качества высшего образования: перспективы развития
- ПО СТРАНИЦАМ ЖУРНАЛА «QUALITY PROGRESS»
- 74** Словарь терминов по качеству
- 52, 67, 73** Изыскания

## ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

### ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

- Андрей ЛОЦМАНОВ*  
**82** О реформе систем технического регулирования в странах СНГ (часть вторая)

### ПОЧТА РЕДАКЦИИ

- Алексей ЦАРЕГРАДСКИЙ*  
**87** «Для соблюдения объективности»

## СТАНДАРТИЗАЦИЯ: ПРАКТИКА, МЕТОДИКА, ТЕОРИЯ

### КАТАЛОГИЗАЦИЯ

- Лев ШВЕЦ*  
**90** Сколько стоит каталогизация

### МЕЖДУНАРОДНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ

- Рената ВАНКА-ЕНИКЕЕВА*  
**92** Добровольные стандарты и гражданско-правовая ответственность в Германии

### ПРОГУЛКИ В ИНТЕРНЕТЕ

- Ольга ЗАМЯТИНА*  
**96** Новости

## ПУТЬ К УСПЕХУ: ОПЫТ ПЕРЕДОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

- 102** ОАО «Институт «Гомельпроект»

## РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ИНФОРМИРУЕТ

- 11** Всероссийский форум «Лучший опыт — для лучшей жизни!»
- 33** Подписка на электронную версию журнала
- 46** Редакция МОС приглашает на «круглый стол»
- 80** 53-й Конгресс Европейской организации качества
- 107** Подписка на журналы
- 110** Книжный киоск