



№

12

2013

Ежемесячный
научно-технический журнал.
Основан в январе 1969 года
(до 1999 года назывался
«Надежность и контроль качества»)



УЧРЕДИТЕЛИ

Всероссийская
организация качества,

ООО «РИА «Стандарты
и качество»



DUNS D&B (номер
в глобальной системе
идентификации
бизнесов): 354699405

АДРЕС РЕДАКЦИИ:

115280, Москва,
ул. Мастеркова, д. 4,
бизнес-центр «Панорама»,
этаж 14

Тел. редакции:

+7(495) 771 6652,

+7(495) 988 8434

Факс: +7(495) 771 6653

E-mail: mmq@mirq.ru

Сайт: www.ria-stk.ru

наши партнеры

SUBSCRIBE.RU

OLIVASTAR

Слово предоставляется... 1

Пшеников В.В. «Да» и «нет» не говорить,
черный с белым не носить...

5S, TPM, Lean... 4

Ягофаров А.А. Как выбрать стратегию по реализации
программы «Бережливое производство»

Процессный подход 10

Камышев А.И. Эффективность СМК.
Часть 3. Методы улучшения процессов

Методы поиска новых идей
и решений 17

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А.
Управление взаимоотношениями с клиентами

Системный подход 18

Осминин К.А., Грачев А.Н., Шашков В.В.
Систематизация основных элементов,
подтверждающих выполнение организацией
требований ISO/TS 16949:2009

24

Куликовский С.А. Актуализация методики
оценки результативности СМК образовательного
учреждения

В фокусе – потребитель 32

**Артамонова Г.В., Макаров С.А., Черкасс Н.В.,
Костомарова Т.С., Барбараш О.Л.** Удовлетворенность
пациентов качеством медицинской помощи
как показатель результативности СМК

Возвращаясь к напечатанному 38

Крикун В.М., Подольский М.С.
К вопросу о корректирующих действиях

42

Горячев В.В. Еще раз о службе качества
и не только о ней

Новое и хорошо забытое старое 48

Коллизии аудита

Вести из Интернета 54

Шпер В.Л. Подводим итоги

Наша информация 56

Гродзенский С.Я. Информационные технологии
на фоне олимпийских колец

58

Перечень статей, опубликованных в журнале
«Методы менеджмента качества» в 2013 г.

Реклама в номере:

Орган по сертификации «ИНТЕРЦЕНТРСЕРТ» — 30;
НОУ «Уральский межрегиональный сертификационный
центр» — 47; VDA QMS RUS — 4-я с. обложки.
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 23, 31, 53, 63,
3-я с. обложки.

Редакция не несет ответственности за содержание
и достоверность рекламных материалов, а также за
написание аббревиатур, принятое у рекламодателей.