

СОДЕРЖАНИЕ

Слово предоставляется...	1	Шпер В.Л. Системные проблемы эффективного управления
Управление: вектор развития	4	Адлер Ю.П. Куда идет менеджмент?
Методы поиска новых идей и решений	9	Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Спираль молчания
5S, TPM, Lean...	10	Овчинников А.А., Фаллер К.П., Овчинников С.А., Еманаков И.В. Методы бережливого производства: анализируем, оцениваем и выбираем
Процессный подход	16	Протасьев В.Б., Плахотникова Е.В., Литвинова И.В. Причинно-следственные диаграммы и возможности их совершенствования
Международные стандарты	20	Качалов В.А. «Риски» и «возможности» в стандарте ISO 9001:2015: порознь или вместе? (Окончание)
Технология развития	28	Конев К.А. Ситуационный метод установления наиболее вероятной причины
Информационные технологии	36	Ходаковский Э.М. Геоинформационная система как база знаний для принятия управленческих решений
В фокусе — потребитель	40	Епифанов В.В., Тюрин А.С., Луконькина К.А. Применение методологии QFD для управления качеством пассажирских автомобильных перевозок
	44	Косарева Н.С. Формирование понятия «качественный сервис»: конфликт и его разрешение
Форумы, семинары конференции	54	Брюхова Е.С. Да будет лидерство!
	58	Брюхова Е.С. Новые стандарты и принципы: руководство по применению