

Слово предоставляется,		Василевская С.В. По законам кинематографа
Управление вектор развития		Самсонова М.В. Как работают наши «системы». Условия труда и оптимизация процессов
Юбилейные даты	10	Гудз Н.А., Монахова Н.А. История развития отечественных производственных систем (окончание)
Международные стандарты	18	Качалов В.А. Как правильно управлять документированной информацией? (Окончание)
	22	Аванесов Е.К. Комментарий разработчика стандарта
Методы поиска новых идей и решений	23	Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Метод фокус-группы
Портрет в деловом интерьере	24	Мистахов Р.И. «Моя цель — выявление готовности команды к освоению риск-ориентированного мышления»
Технология развития	30	Пэрис Дж. Модель зрелости системы операционного совершенства
В фокусе — потребитель	34	Фасхиев Х.А. Модель достижения удовлетворенности потребителей продукта на этапе разработки
	40	Назаренко М.А., Баранова И.А., Хронусова Т.В. Современное моделирование процессов рекламационной деятельности
	46	Брюхова Е.С. Как не совершить ошибку, или Пока-ёкз для врачей
Надежность и безопасность	50	Володарский В.А. О расчете надежности протяженных объектов
Новое и хорошо забытое старое	54	Коллизии аудита
Форумы семинары, конференции	60	Суркова С.А. LEQ — лин, инжиниринг, качество