

МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ММК

6
2011

международный ежемесячный
профессиональный журнал
для менеджеров по качеству

www.ria-stk.ru/mmq



СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БАНКА

4

ОЦЕНКА И ПЕРЕОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ
ПРОДУКЦИИ КАК МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

24

УПРАВЛЕНИЕ
ИЗМЕРИТЕЛЬНЫМ
И ИСПЫТАТЕЛЬНЫМ
ОБОРУДОВАНИЕМ

30



ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >

Содержание ⇒

Миссия журнала «ММК» —
содействовать стремлению к совершенству,
предоставляя информацию о методах
его достижения

№ 6 2011

Учредители

Росстандарт,
Всероссийская
организация качества,
ООО РИА «Стандарты
и качество»



Главный редактор
М.Л. Рахманов

**Заместитель
главного редактора**
С.Э. Кедрова

**Ответственный
редактор**
В.А. Липидус

Редакционно-экспертный совет

Ю.П. Адлер
И.З. Аронов
(научный редактор)
С.В. Василевская
А.В. Глазунов
Н.О. Демидович
Г.В. Дружинин
Л.Г. Дубицкий
В.А. Качалов
А.В. Кудряшов
А.Б. Максаков
Н.В. Михайлова
Л. Папич (Сербия)
Н.Г. Томсон
И.А. Ушаков (США)
А.Л. Шестаков
В.Л. Шпер

наши партнеры



© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2011
Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов.
При использовании материалов ссылка
на журнал обязательна.
Перепечатка только с разрешения
редакции.

СОДЕРЖАНИЕ

Управление качеством в банковской сфере	4	Исаев Р.А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка
Процессный подход	12	Волынский В.Ю., Зайцев В.А., Кожин М.А. Внедрение СМК в структурном подразделении университета (окончание)
Системный подход	18	Горячев В.В. Анализ результативности системы менеджмента качества
Методы поиска новых идей и решений	23	Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Метод попарных сравнений
Технология развития	24	Бессонов А.И., Копнов В.А. Оценка и переоценка поставщиков продукции как метод повышения эффективности организации
Информационные технологии	30	Брилёнок А.А. Управление измерительным и испытательным оборудованием
ISO серии 9000: проблемы толкования	36	Качалов В.А. Что же должно содержаться в процедурах системы менеджмента качества? (окончание)
В фокусе — потребитель	40	Шашков В.В., Грачев А.Н. Организация работ по получению одобрения потребителем производства автокомпонентов
Статистическое мышление	44	Кузнецов Л.А. Функции когерентности для выявления причин снижения качества (окончание)
Новое и хорошо забытое старое	49	Коллизии аудита
NOTA BENE	54	Последствия доверительного отношения к работникам (Из книги П. Таунсенда, Дж. Гебхардта «Качество делает деньги. Как вовлечь персонал в процесс обеспечения качества»)
Вести из Интернета	56	Шпер В.Л. TED — Technology Entertainment Design (Технология, Развлечения, Дизайн)
Наша информация	58	Юркив Н.Н. Новые принципы управления
	61	Кроссворд

Реклама в номере:

Всероссийская организация качества — 11.
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 2, 29, 35, 43, 48, 53, 63, 64,
2-, 4-я с. обложки.

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