

УДК 004.451.2

ББК 65.290-2

И46

**Ильин В.В.**

**И46** Страсти по ISO 9000. Грустно-комическая повесть о получении сертификата на систему качества [Электронный ресурс] / В. В. Ильин. — 3-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 215 с.). — М. : Агентство электронных изданий «Интермедиадор», 2018. — Систем. требования: Adobe Reader XI ; экран 10".

ISBN 978-5-91349-052-0

Явление массового увлечения стандартами ISO 9000 по всему миру иногда называют ISO-манией. Очень правильный диагноз! Сертификация систем качества и консалтинг в этой области стали сегодня уже большим и самостоятельным видом бизнеса. Органы по сертификации систем качества заинтересованы в привлечении все большего и большего числа клиентов для получения все большей и большей прибыли! А с увеличением конкуренции увеличивается и рекламное давление, и пропаганда стандартов ISO 9000. Возрастающий поток рекламы дает нам понять, что сертификация системы качества является гарантией успеха и позволяет решить большинство проблем. Прочитав рассказанную в книге вымышленную историю, которая в реальности вполне могла произойти с любой компанией, вы увидите, что это совсем не так.

Для руководителей всех уровней, а также студентов, аспирантов и преподавателей экономико-управленческих специальностей вузов.

УДК 004.451.2

ББК 65.290-2

Деривативное электронное издание на основе печатного издания: Страсти по ISO 9000. Грустно-комическая повесть о получении сертификата на систему качества / В. В. Ильин. — М. : Издательский дом «Вершина», 2006. — 214 с. — ISBN 5-9626-0264-1

**В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации**

© Издательский дом «Вершина», 2006

© Агентство электронных изданий «Интермедиадор», 2015

ISBN 978-5-91349-052-0

# Оглавление

Пролог .....	7
Глава первая. Особенности национальной сертификации .....	17
Глава вторая. Требуется менеджер по качеству .....	27
Глава третья. Цена консалтинга. Первые шаги .....	35
Глава четвертая. Кадры по-прежнему решают все.....	47
Глава пятая. Диалоги с Главным. Лидерства не получилось .....	61
Глава шестая. Коммуникации и удовлетворенность персонала .....	77
Глава седьмая. Обучаем персонал. Его вовлеченность.....	83
Глава восьмая. Начинаем и... продолжаем работать .....	93



<b>Глава девятая. Человеческий фактор .....</b>	<b>109</b>
<b>Глава десятая. Откуда растет качество .....</b>	<b>119</b>
<b>Глава одиннадцатая. Подводим итоги .....</b>	<b>143</b>
<b>Глава двенадцатая. Готовимся к сертификации .....</b>	<b>153</b>
<b>Глава тринадцатая. Пора снова искать работу.....</b>	<b>197</b>
<b>Вместо эпилога .....</b>	<b>205</b>