

МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ММК

международный ежемесячный
профессиональный журнал
для менеджеров по качеству

www.ria-stk.ru/mmj



2011

ПЛАНИРОВАНИЕ И ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БАНКА

4

НЕФОРМАЛЬНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ
ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА — ПОТЕНЦИАЛ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
РОССИЙСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

12

ОЦЕНКА РИСКА ПОТЕРИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ ДЛЯ МАЛЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ ПРОЕКТНОЙ
ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ

32



ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >

Содержание ⇒

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

№1 2011

Учредители

Госстандарт России
(преобразован в Росстандарт),
Всероссийская
организация качества,
РИА «Стандарты и качество»



Главный редактор
М.Л. Рахманов

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

**Ответственный
редактор**
В.А. Лapidус

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. Палич (Сербия и Черногория)
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	<u>Исаев Р.А. Планирование и построение системы менеджмента качества банка</u>
Процессный подход	12	<u>Камышев А.И. Неформальное применение процессного подхода — потенциал для повышения эффективности российских организаций</u>
Методы поиска новых идей и решений	21	<u>Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Управление, основанное на стоимости</u>
Системный подход	22	<u>Первушин И.В. Снижение рисков выбора субподрядчика через проведение аудита второй стороной</u>
Информационные технологии	26	<u>Брилёнок А.А. Проектирование и разработка продукта</u>
В фокусе — потребитель	32	<u>Каньшина Е.А. Оценка риска потери потребителя для малых предприятий проектной формы организации</u>
Портрет в деловом интерьере	36	<u>Пастернак И.В. Философия качества — философия жизни</u>
На рабочем месте	39	<u>Как следует хранить вещи</u>
Технология развития	40	<u>Экокачество: третье измерение в области управления качеством</u>
Статистическое мышление	42	<u>Кузнецов Л.А. Применение методов проверки гипотез для выявления причин снижения качества</u>
Надежность в энергетике	48	<u>Федотова Г.А. Надежность энергетических систем в трудах научного семинара</u>
Новое и хорошо забытое старое	54	<u>Коллизии аудита</u>
Наша информация	57	<u>Юркив Н.Н. Раскройте чакры для качества жизни</u>
Вести из Интернета	60	<u>Шпер В.Л. Инновационный менеджмент</u>

Реклама в номере:

НОУ «Уральский межрегиональный сертификационный Центр» — 11;
ООО «Российские технологии сертификации» («РОСТЕХСЕРТ») — 46.
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 2, 20, 25, 35, 47, 56, 63, 64, 3-
4-я с. обложки

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