

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. — Эл. изд. — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 215 с.). — М. : Агентство электронных изданий «Интер-медиадор», 2015. — Систем. требования: Adobe Reader XI ; экран 10".

ISBN 5-9626-0264-1

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. — 214с. — 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

ISBN 5-9626-0264-1

© Агентство электронных изданий «Интермедиадор», 2015

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



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