

ММК



®

МЕТОДЫ
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА

www.ria-stk.ru/mmq

4

КООРДИНАЦИЯ
ИЛИ КОНКУРЕНЦИЯ:
О ВКЛАДЕ
ПРОФИЛЬНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
В РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ
ИСМ

10

ТИПОВАЯ СМК
КОММЕРЧЕСКОГО
БАНКА И ЕЕ
АРХИТЕКТУРА

17

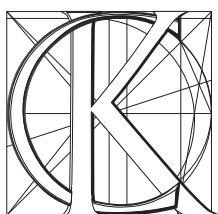
ПРИНЦИПЫ
ПОСТРОЕНИЯ
И РАЗВИТИЯ СМК
СТРОИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ
В РОССИИ

■ ИНДЕКС 35926 ■ ISSN 0130-6898 ■ МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ■ 2010 № 11 ■ 1—64

11
2010

Дорог, которые
сложнее всего
преодолеть,
складываются
из песчинок.

Кристиан Фридрих Геббель



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

Подписной индекс журнала
по каталогу агентства «Роспечать» **35926**

ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЖУРНАЛ
ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ ПО КАЧЕСТВУ



Основан в январе 1969 года
(до 1999 года назывался
«Надежность и контроль качества»)

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

Редакционная коллегия

Ю.П. Адлер
И.З. Аронов
(научный редактор)
А.В. Глазунов
Н.О. Демидович
Г.В. Дружинин
Л.Г. Дубицкий
Ю.В. Карнаушкин
В.А. Качалов
А.Б. Максаков
Н.В. Михайлова
Л. Папич
Е.В. Пашков
А.Г. Савельев
В.П. Савченко
Г.С. Садыхов
Н.Г. Томсон
И.А. Ушаков
А.Л. Шестаков
В.Л. Шпер

СОДЕРЖАНИЕ 1 / 2010



*Мы содействуем стремлению к совершенству,
предоставляя информацию о методах его достижения*

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Василевская С.В. Координация или конкуренция: о вкладе профильных подразделений в результативность ИСМ..... 4

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Исаев Р.А. Типовая система менеджмента качества коммерческого банка и ее архитектура..... 10

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Федотов А.Г. Принципы построения и развития систем менеджмента качества строительных организаций в России 17

МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Хансэй 21

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Брилёнов А.А. Инфраструктура и производственная среда 22

Тушавин В.А. Методы повышения качества управления инцидентами 28

Воробьев А.А. Информационное пространство эффективного менеджера... 34

ISO СЕРИИ 9000: ПРОБЛЕМЫ ТОЛКОВАНИЯ

Качалов В.А. Как валидировать процессы производства продукции и насколько важно выделять из них «специальные»? (Окончание)..... 38

В ФОКУСЕ — ПОТРЕБИТЕЛЬ

Михайлова М.Р. Как рождалась специальность... 42

ОТКРЫТОЕ ПИСЬМО

Воронин Г.П. Руководителям российских предприятий 45

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Смирнов Л.Н. Стартовые риски 46

ЗНАКОМЫЕ НЕЗНАКОМЦЫ

Джеймс Харрингтон — высококвалифицированный специалист, который старается больше других 50

СТАТИСТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

Антонова Т.М. Статистический контроль технологического процесса. О трактовке понятия «состояние статистического контроля» 54

Шпер В.Л. Комментарий эксперта..... 58

ВЕСТИ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Шпер В.Л. У книжной полки Ю.П. Адлера 60

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ: ООО «ТКБ ИНТЕРСЕРТИФИКА» — 16; НОУ «УМЦ «РЕГКОН» — 33. ЗАО «ФИНЭКС Качество» — 34—37.

ООО «РИА «Стандарты и качество» — 2, 9, 41, 44, 49, 51, 63, 64, 2-, 3-, 4-я с. обложки.

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

НАШИ ПАРТНЕРЫ



© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2010

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.
При использовании материалов ссылка на журнал обязательна.
Перепечатка только с разрешения редакции.