

П  
С 79 ПФ

# 2 (919) 2014 / ИЗДАЕТСЯ С 1927 ГОДА

# СТАНДАРТЫ ВСЕГДА ПЕРВЫЙ! WWW.RIA-STK.RU И КАЧЕСТВО



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ СТАНДАРТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

## АУДИТ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ



ОШИБКА  
ЕВРОПЫ

НОРМИРОВАНИЕ  
ВЫБРОСОВ  
ВРЕДНЫХ ВЕЩЕСТВ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

стр. 28

стр. 32

стр. 54



# СОДЕРЖАНИЕ

Международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством

## К СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО

E-mail: [stq@mirq.ru](mailto:stq@mirq.ru)

[www.ria-stk.ru](http://www.ria-stk.ru)

Официальный партнер



WORLD TRADE CENTER  
MOSCOW

- 1 СЛОВО ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА
- 2, 3 БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ
- 6 ПО СТРАНИЦАМ РОССИЙСКОЙ ПРЕССЫ

### СТАНДАРТИЗАЦИЯ

#### ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

*Людмила ШАЛОВА, Майя БУДАЖАПОВА*

- 10 Основные направления стандартизации на 2014 г. в области АПК

#### ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

*Иосиф АРОНОВ, Андрей ГАРЯЕВ,  
Константин ЖИЛЯЕВ*

- 14 Показатели энергетической эффективности предприятий: мертвые цифры или инструмент принятия решений?  
*Евгения СЫСОЕВА*
- 21 Стимулирование спроса на энергоэффективные источники света

#### НАДЕЖНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

*Александр КОМШИН*

- 24 Мониторинг оборудования в сфере энергетики — требование безопасности

#### ОСТРЫЙ ВЗГЛЯД

*Владимир НЕЙМАН*

- 28 Ошибка Европы

#### НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

*Борис КИСУЛЕНКО, Сергей АНИКЕЕВ*

- 32 Нормирование выбросов вредных веществ

*Марина ГРАВИТ*

- 36 Огнестойкость строительных конструкций в европейских и российских стандартах

#### СТАНДАРТИЗАЦИЯ ДЛЯ ОТРАСЛИ

*Елена НИКИТИНА*

- 38 Обеспечение конкурентоспособности телекоммуникационных услуг

#### ВОЗВРАЩАЯСЬ К НАПЕЧАТАННОМУ

*Евгений ТОМАК, Александра АЛДУШИНА*

- 40 Школьная форма: необходимы единые требования

#### В СТРАНАХ СНГ

*Юрий БУТЫРЕВ — Виктор БЕЛОБРАГИН*

- 42 Система технического регулирования — основа интеграции

#### ВОПРОСЫ ТЕОРИИ

*Игорь АХРАМОВИЧ, Сергей ЖУЛИНСКИЙ,  
Борис КОВАЛЕВ*

- 46 Как создать надежные электронные системы военного назначения?

#### ГОРИЗОНТЫ АККРЕДИТАЦИИ

- 49 Россаккредитация будет наделена полномочиями по проведению административных расследований

- 51 В ЦМТ Москвы пройдет международная конференция по техническому регулированию

### КАЧЕСТВО

#### ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

*Маргарита МИХАЙЛОВА*

- 54 Эффективность использования рабочего времени

- 57 ТРИ ВОПРОСА ГЛАВНОМУ РЕДАКТОРУ

#### КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ

*Виталий АНЦЕВ, Екатерина САВИНА*

- 58 Рекламационная деятельность предприятий аэрокосмической отрасли

Журнал «Стандарты и качество» входит в Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, рекомендованных для публикации научных результатов диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук

16+



**УЧРЕДИТЕЛИ**  
Росстандарт  
Всероссийская организация качества  
ООО «РИА «Стандарты и качество»

**ИЗДАТЕЛЬ**  
ООО «РИА «Стандарты и качество»  
Генеральный директор Н.Г. ТОМСОН  
Тел.: (495) 988 8434, 771 6652  
Факс: (495) 771 6653  
E-mail: secret@mirq.ru



**РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ**

В.Л. АЛЕКСАНДРОВ — доктор технических наук, профессор  
В.Я. БЕЛОБРАГИН — заместитель главного редактора журнала «Стандарты и качество»  
Л.А. БОКЕРИЯ — директор Научного центра сердечно-сосудистой хирургии им. А.Н. Бакулева, главный кардиохирург Минздравсоцразвития России  
Г.П. ВОРОНИН — главный редактор журнала «Стандарты и качество», президент ВОК  
В.К. ГЛУХИХ — президент Международного конгресса промышленников и предпринимателей  
Ю.В. ГУЛЯЕВ — директор Института радиотехники и электроники РАН  
С.Н. КАТЫРИН — президент ТПП России  
В.Н. КОРЕШКОВ — член Коллегии (министр) по вопросам технического регулирования Евразийской экономической комиссии  
С.В. МИЩЕНКО — ректор Тамбовского государственного технического университета  
В.В. ОКРЕПИЛОВ — генеральный директор ФБУ «Тест-С.-Петербург»  
Г.Г. ОНИЩЕНКО — помощник Председателя Правительства РФ  
М.С. ПОДОЛЬСКИЙ — генеральный директор ООО «ЦНИО-проект»  
А.А. РАХМАНОВ — заместитель генерального директора концерна «РТИ Системы»  
Ю. РУЖЕВИЧЮС — член Международной гильдии профессионалов качества, академик EAQS  
В.Ю. САЛАМАТОВ — генеральный директор Центра международной торговли г. Москва  
В.И. СОЛОВЬЕВ — президент Казахстанской академии менеджмента качества  
Н.Г. ТОМСОН — генеральный директор ООО «РИА «Стандарты и качество», вице-президент ВОК  
Г.И. ЭЛЬКИН — президент Академии проблем качества, руководитель Росстандарта

КЛАССИКИ СТАНДАРТИЗАЦИИ И КАЧЕСТВА

Виктор БЕЛОБРАГИН

**62** Традиции качества продолжают

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Наталья САЗОНОВА, Елена ВОРОНОВИЧ,  
Евгений ОВЧИННИКОВ, Ирина ГОЛОБОКОВА

**64** СМК консультативно-диагностического обслуживания

Марат АРИФУЛЛИН

**70** Современные методы аудита качества услуг в индустрии гостеприимства

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

Светлана ОГНЕВА

**74** Аудит качества и его развитие в сфере туризма

ПО СООБЩЕНИЯМ НАШИХ КОРРЕСПОНДЕНТОВ

Лариса ЭПИКТЕТОВА

**76** Общие цели!

**78** СДЕЛАНО В РОССИИ

**80** РЕДАКЦИОННЫЙ ОПРОС

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПРОЕКТ  
«ТРАКТУЕМ ДЕМИНГА»

**84** Обсуждение первого принципа Э. Деминга

Тито КОНТИ

**88** Какое качество сможет ответить на вызовы глобализации?

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СМК В МИРЕ

Виктор БЕЛОБРАГИН

**92** Лучшая международная практика управления качеством: анализ The ISO Survey — 2012

**ПУТЬ К УСПЕХУ**

**102** ОАО МТЗ ТРАНСМАШ

**РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:**

ООО ССУ «ДЭКУЭС» — 8 • ООО «ТКБ «ИНТЕРСЕРТИФИКА» — 13 • ООО «Вострой Экспо» — 45 • ОАО «ЦМТ» — 50 • ООО «Компания профессионалов по качеству «Системы» — 52 • ЗАО «Центр «Приоритет» — 91 • ОАО МТЗ ТРАНСМАШ — 102—107

ООО «РИА «Стандарты и качество»: 30, 31, 87, 111, 112, 3-я и 4-я с. обл.

Редакция не несет ответственности за содержание, достоверность и орфографию рекламных материалов.

Подписные индексы Роспечати 22105, 37224

**Главный редактор Г.П. ВОРОНИН**

**РЕДАКЦИЯ**

E-mail: stq@mirq.ru; тел.: (495) 771 6652, 988 0687

Заместители главного редактора В.Я. БЕЛОБРАГИН, С.А. СУРКОВА

Ответственный секретарь А.А. ЗИМОВНОВА

Редакторы Н.Л. КОТЕЛИНА, Г.Е. ФОРЫСЕНКОВА

Корреспондент О.Ю. ТЮШЕВСКАЯ

Специальный корреспондент Б.А. НОГИН

Эксперт С.В. НОВИКОВ

Переводчики В.Д. ДУДКО, К.В. ДУДКО

Корректор Е.О. ГЛАВАЦКАЯ

Дизайн и верстка О.Ю. ДУНАЕВА

Программно-техническое обеспечение Ю.Ф. КИРЕЕВ  
(e-mail: support@mirq.ru)

Директор по развитию бизнеса А.И. АНИСКИН (495) 988 0689

Начальник отдела маркетинга А.И. КОЛЕСНИКОВ

Менеджеры Т.С. БАГРАТЯН, Г.Л. СМИРНОВА

(тел.: (495) 771 6652, факс: (495) 771 6653, e-mail: market@mirq.ru)

Исполнительный директор Н.В. КУНАФЕЕВА

(тел.: (495) 771 6652, 988 8434)

Начальник отдела продаж О.В. АБРАМОВА

Менеджеры по работе с клиентами Ю.С. ШАПКИНА, А.В. САФРОНЬЕВА  
(тел.: (495) 258 8436, факс: (495) 258 8437, e-mail: podpiska@mirq.ru)

Директор по федеральным проектам Л.И. ГАРУСЬКИНА

(тел.: (495) 771 6652 (127) e-mail: liga@mirq.ru)

Заместитель директора Е.В. СОЛОВЬЕВА тел.: (495) 771 6652 (333)

Интернет-магазин: www.ria-stk.ru

**АДРЕС РЕДАКЦИИ:**

115280, Москва, ул. Мастеркова, д. 4, БЦ «Панорама», 14-й этаж  
Тел.: (495) 771 6652, 988 0687. Факс: (495) 771 6653

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов  
При использовании материалов ссылка на журнал и его электронную версию обязательна  
Перепечатка только с разрешения редакции  
Журнал зарегистрирован Роскомнадзором  
Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-47089 от 24 октября 2011 г.

Подписано в печать 27.01.2014. Формат 60x90/8. Уч.-изд. л. 18.  
Бумага мелованная матовая. Печать офсетная. Плановый тираж 7000 экз.  
Средняя аудитория одного номера: 36 человек. Общая аудитория тиража: 25200 человек.  
Цена свободная. Заказ 145085.  
Отпечатано в типографии «Вива-Стар». 107023, Москва, ул. Электровзаводская, д. 20