

- foundations. — 2010. — Apr. 26. — Mode of access: <http://www.gatesfoundation.org/learning/Pages/a-guide-to-actionable-measurement.aspx> (Керівництво стосовно вимірюванню результатів для практичних цілей. Дослідження і оцінка).
15. Друкер П. Энциклопедия менеджмента / Питер Друкер; пер. с англ. — М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2006. — 432 с.
 16. Пфанцагль И. Теория измерений / И. Пфанцагль. — М.: Мир, 1976. — 165 с.
 17. Клигер С. Л. Шкалирование при сборе и анализе социологической информации / С.Л. Клигер, М. С. Косолапов, Ю. Н. Толстова. — М.: Наука, 1978. — 107 с.
 18. Першиков В. И. Толковый словарь по информатике / В. И. Першиков, В. М. Савинков. — М.: Финансы и статистика, 1991. — 543 с.
 19. Хованов Н. В. Анализ и синтез показателей при информационном дефиците. — СПб.: СПбГУ, 1996. — 196 с.
 20. Дружинин В. В. Системотехника / В. В. Дружинин, Д. С. Канторов. — М.: Радио и связь, 1985. — 200 с.
 21. Каплан Р. С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Роберт С. Каплан, Дейвид П. Нортон; пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2010. — 320 с.
 22. Холл Р. Х. Организации: структуры, процессы, результаты / Ричард Х. Холл. — СПб. — 2001. — 512 с.
 23. Александров В. В. Алгоритмы и программы структурного метода обработки данных / В. В. Александров, Н. Д. Горский. — Л.: Наука, 1983. — 208 с.
 24. Zeithaml Valarie A. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. — NY: The Free Press (US), 1990. — 226 p. ■

НОВИНИ ISO

Роль країн, що розвиваються: від покупців до розроблювачів стандартів

На засіданні ISO, найбільшого видавця міжнародних стандартів, яке відбулося 17 вересня в Сан-Дієго (США), перед країнами, що розвиваються, було поставлено завдання підвищити рівень участі в розроблянні стандартів і зміни їхньої ролі від покупців до розроблювачів.

Генеральний секретар ISO Роб Стіл звернувся до учасників 46-го засідання Комітету ISO зі справ країн, що розвиваються, ISO/DEVCO. У засіданні взяли участь понад 340 делегатів із 106 країн-членів ISO. Він підкреслив важливу роль стандартів у національній економіці країн, міжнародній торгівлі й реагуванні на виклики, що стоять перед міжнародним співтовариством, — охорона екології та забезпечення достатніх запасів води. Роб Стіл відзначив, що жодна із країн не має такої кількості ресурсів, щоб брати участь у роботі всіх двохсот комітетів зі стандартизації. Проте країни можуть визначити декілька найважливіших для національної економіки секторів і взяти участь у відповідних технічних групах ISO.

У стратегічному плані ISO на 2011—2015 роки була затверджена дорожня карта у сфері надання допомоги країнам, що розвиваються.

Одним із нововведень у рамках цього плану стали збори представників наукового співтовариства й національних органів зі стандартизації (NSB) для дискусії з питань включення тематики стандартизації до планів навчальних закладів усіх рівнів. Перше регіональне засідання з цього питання пройшло в травні цього року в Індонезії. Його проведення збіглося з уве-

денням в експлуатацію бази даних ISO, що містить навчальні матеріали із стандартизації. Планується проведення подальших засідань.

Іншою важливою подією цього року стала розробка програми семінарів стосовно передової практики стандартизації. Перший семінар пройшов у липні цього року в Таїланді. На ньому було представлено засіб проведення самооцінювання, що надає можливість порівняння з еталонною практикою й засобу вдосконалювання. Одне із завдань — під час розроблення стандартів забезпечити застосування 6-ти принципів Світової організації торгівлі (СОТ) для попередження технічних бар'єрів у торгівлі. Щоб досягти цілей стратегічного плану, ISO розробила навчальні програми для секретарів і груп підтримки технічних комітетів ISO. Додатково було розроблено і вперше проведено у травні цього року в Женеві курс для голів технічних комітетів ISO. Інша інновація — курс з упрощення рекомендацій стосовно залучення зацікавлених сторін до участі в стандартизації, розроблений групою PEG Технічної керуючої ради ISO (TMB).

Мета курсів — забезпечити адаптований регіональний підхід для учасників з різних країн. Такий підхід доповнюється застосуванням інструментів для спрощення дистанційної участі. Ці ініціативи стали можливі завдяки роботі членів ISO та фінансуванню зовнішніми організаціями-спонсорами, зокрема Шведським агентством міжнародного розвитку й співробітництва (Sida). ■

За матеріалами www.iso.org