

МММК



МЕТОДЫ
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА

www.ria-stk.ru/mmqr

4

ПРЕИМУЩЕСТВА
СИСТЕМНОГО
ПОДХОДА К
ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ
ИСМ

18

БИОГРАФИЯ FMEA.
ЗАРУБЕЖНАЯ
ПРАКТИКА

24

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
РУКОВОДСТВА

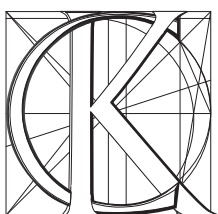
■ ИНДЕКС 35926 ■ ISSN 0130-6898 ■ МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ■ 2010 № 8 ■ 1—64

8
2010



СПОСОБНА
ТВОРИТЬ
ТАКИЕ ЖЕ
ЧУДЕСА,
КАК И ВЕРА
В ГОСПОДА
БОГА

ОНОРЕ ДЕ БАЛЬЗАК



РИА СТАНДАРТЫ
И КАЧЕСТВО

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

ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >



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. Лапидус

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

НАШИ ПАРТНЕРЫ



СОДЕРЖАНИЕ

8 / 2010



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

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Василевская С.В. Преимущества системного подхода
к документированию ИСМ 4

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА

Приймак Е.В., Юсупова Г.Ф. Построение системы учета и анализа
затрат на качество в организации 12

ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ

Розенталь Р.М. Биография FMEA. Зарубежная практика 18

МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Наставничество 23

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Брилёнок А.А. Ответственность руководства 24

ЗНАКОМЫЕ НЕЗНАКОМЦЫ

Арманд Фейгенбаум — создатель TQM 30

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

Хохлявин С.А., Воробьев А.А. ISO 50001 — глобальный стандарт
в области энергоменеджмента 34

В ФОКУСЕ — ПОТРЕБИТЕЛЬ

Гнездилова Н.Ю. Применение SWOT-анализа в управлении
качеством услуг 40

СТАТИСТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

Адлер Ю.П., Жулинский С.Ф., Шпер В.Л. Горячий ответ В.В. Горячеву... 44

НОВОЕ И ХОРОШО ЗАБЫТОЕ СТАРОЕ

Просто, как раз, два, три (четыре, пять) 48
Коллизии аудита 50

ВЕСТИ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Шпер В.Л. Диаграмма «Радар» 54

НАША ИНФОРМАЦИЯ

Юркий Н.Н. Битва за прогресс 56
Юркий Н.Н. Стандартное качество 58
Кроссворд 61

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:

ООО «РИА «Стандарты и качество» — 11, 22, 29, 39, 47, 49, 53, 55, 60, 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.

© 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.