

# МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

# ММК

7  
2011

международный ежемесячный  
профессиональный журнал  
для менеджеров по качеству

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



ИНСТРУМЕНТЫ КАЧЕСТВА: ПРОВЕРКА ПРАКТИКОЙ  
QFD: АНАЛИЗИРУЕМ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

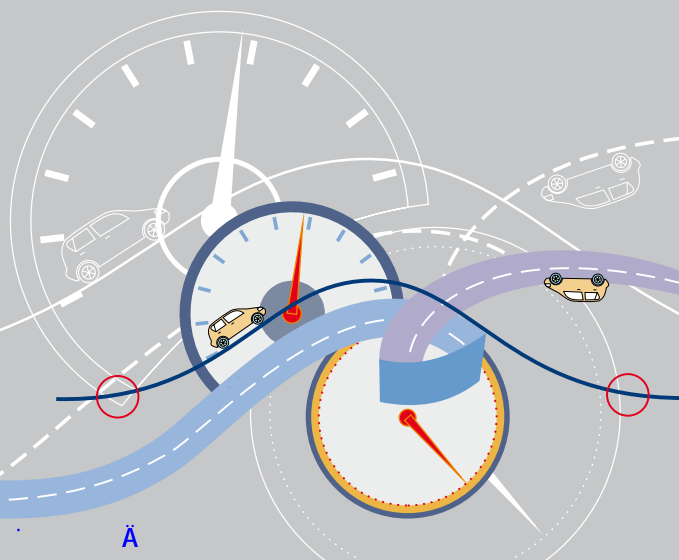
4

ЕЩЕ РАЗ ПРО ЛЮБОВЬ...  
К ВОПРОСУ ОБ УПРАВЛЕНИИ ЗАКУПКАМИ В СМК

12

МЕТОДИКА ЛИС-ХИН  
КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ  
ИССЛЕДОВАНИЯ  
НЕСООТВЕТСТВИЙ В СОВРЕМЕННОМ  
АВТОМОБИЛЬНОМ ПРОИЗВОДСТВЕ

28



ISSN 0130-6898



9 770130 689000 >

Содержание ⇒

Миссия журнала «ММК» —  
содействовать стремлению к совершенству,  
предоставляя информацию о методах  
его достижения

# № 7 2011

## Учредители

Росстандарт,  
Всероссийская  
организация качества,

ООО РИА «Стандарты  
и качество»



**Главный редактор**  
М.Л. Рахманов

**Заместитель  
главного редактора**  
С.Э. Кедрова

**Ответственный  
редактор**  
В.А. Липидус

## Редакционно-экспертный совет

Ю.П. Адлер  
И.З. Аронов  
(научный редактор)  
С.В. Василевская  
А.В. Глазунов  
Н.О. Демидович  
Г.В. Дружинин  
Л.Г. Дубицкий  
В.А. Качалов  
А.В. Кудряшов  
А.Б. Максаков  
Н.В. Михайлова  
Л. Папич (Сербия)  
Н.Г. Томсон  
И.А. Ушаков (США)  
А.Л. Шестаков  
В.Л. Шпер

наши партнеры



Ежемесячный научно-технический журнал. Основан в январе 1969 года (до 1999 года назывался «Надежность и контроль качества»)

© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2011  
Мнение редакции может не совпадать  
с мнением авторов.  
При использовании материалов ссылка  
на журнал обязательна.  
Перепечатка только с разрешения  
редакции.

## СОДЕРЖАНИЕ

- Инструменты качества: 4** **Розно М.И.**  
проверка практикой QFD: анализируем требования потребителей
- Методы поиска новых идей 11** **Кузьмин А.М., Высоковская Е.А.**  
и решений Методика Кепнера–Трего
- Процессный подход 12** **Маноха С.Е.** Еще раз про любовь...  
К вопросу об управлении закупками в СМК
- Системный подход 16** **Качалов В.А.** Анализ динамики несоответствий  
в системах менеджмента
- 22** **Клейменов Ю.А., Миронов В.В., Овчинников А.А.,**  
**Овчинников С.А., Филаткин П.В.**  
Управление качеством оборонной продукции  
при внедрении СМК в организациях-исполнителях  
государственного оборонного заказа
- Блицопрос 27** Эффективна ли СМК в России?
- Технология развития 28** **Кончиц А.В.** Методика ЛИС-ХИН  
как эффективный способ исследования  
несоответствий в современном автомобильном  
производстве
- 34** Метод планирования эксперимента  
по Шайнину
- Информационные технологии 36** **Брилёнок А.А.**  
Удовлетворенность потребителя
- NOTA BENE 41** Ориентация на потребителя — организация системы,  
ориентированной на спрос  
(из книги Дж. Седдона «Свобода от приказов  
и контроля. Путь к эффективному сервису»)
- Зарубежная периодика 42** **Плетнёва Н.П.** Совершенствование процесса аудита  
качества
- Портрет в деловом интерьере 45** **Дженжера Е.Н.** «Наше дело — оказывать  
медицинскую помощь»
- Знакомые незнакомцы 48** **Филипп Кросби** — ярый проповедник бездефектности  
и качества без слез и потерь
- Вести из Интернета 56** **Шпер В.Л.** Data mining
- Наша информация 58** **Юрков Н.Н.** Любимое дело как залог успеха

## Реклама в номере:

Всероссийская организация качества — 4-я с. обложки.  
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 2, 20, 21, 47, 55, 61, 63, 64,  
2-я, 3-я с. обложки.

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