

# ММК



МЕТОДЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА

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

4

О ПРИМЕНИМОСТИ  
ПОДХОДОВ,  
ПРАКТИК, МЕТОДОВ  
И ИНСТРУМЕНТОВ  
В ИСМ

20

БИОГРАФИЯ FMEA.  
РОССИЙСКИЕ  
ОСОБЕННОСТИ

32

УПРАВЛЕНИЕ  
КАЧЕСТВОМ  
АУТСОРСИНГОВЫХ  
РАБОТ

Что  
важнее  
для  
успеха —

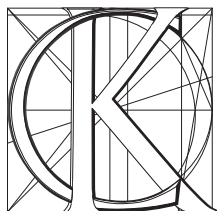


Талант или  
трудолюбие?

А что важнее в велосипеде —  
переднее или заднее колесо?

Бернард Шоу

9  
2010



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

# СОДЕРЖАНИЕ

# 9 / 2010



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

## ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Василевская С.В. О применимости подходов, практик, методов  
и инструментов в ИСМ ..... 4

## ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Беденко Н.Н. Внедрение внутривузовской СМК:  
непреодолимые проблемы или временные трудности? ..... 10

## СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Буравлева Е.В. Управление качеством аутсорсинговых работ с учетом  
неопределенности технических условий эксплуатации ..... 14

## МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Маркетинг, ориентированный  
на взаимоотношения ..... 21

## ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВИТИЯ

Розенталь Р.В. Биография FMEA. Российские особенности ..... 22

Конев К.А. Измерение степени формализации бизнес-процессов  
на основе анализа их организованности ..... 28

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Брилёнок А.А. Ответственность руководства (окончание) ..... 34

## ДИСКУССИОННЫЙ КЛУБ

Шпер В.А. Размножение отраслевых систем менеджмента — рост  
системности или бюрократии? ..... 40

Дворкин Л.С. Управлению энергией — системный подход! ..... 41

## ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Шилов М.В. Амбициозные, измеримые, непротиворечивые цели ..... 44

## В ФОКУСЕ — ПОТРЕБИТЕЛЬ

Гнездилова Н.Ю. Применение FMEA-анализа для улучшения  
качества услуг ..... 48

## ВЕСТИ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Шпер В.Л. Гибкое производство ..... 52

## НАША ИНФОРМАЦИЯ

Юрков Н.Н. Путь к лидерству ..... 56

Юрков Н.Н. Что мы оставим для других? ..... 58

### РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:

ООО «РИА «Стандарты и качество» — 27, 32, 39, 43, 47, 51, 54, 55, 57, 61, 62, 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.