



# МЕТОДЫ менеджмента КАЧЕСТВА®

■ МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ■ 2009 № 7 ■ 1—64  
■ ISSN 0130-6898  
■ ИНДЕКС 35926



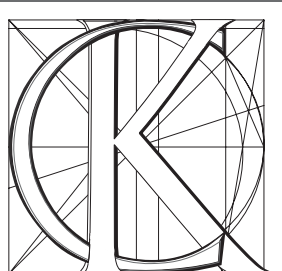
БЕРЕЖЛИВОЕ ОТНОШЕНИЕ  
К КРИЗИСУ 4



СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ  
И ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ  
КАЧЕСТВА 10



КАК ПРОВЕРИТЬ,  
ДОВОЛЬНЫ ЛИ КЛИЕНТЫ  
(для B2B) 22



РНА СТАНДАРТЫ  
И КАЧЕСТВО

КЛИЕНТ —  
ПЕРВАЯ  
И ПОСЛЕДНЯЯ  
ИНСТАНЦИЯ,  
ОТ КОТОРОЙ  
ЗАВИСИТ,  
КАКОЕ  
РЕШЕНИЕ  
ПРИМЕТ  
БИЗНЕСМЕН



7  
2009

Подписной индекс журнала  
по каталогу агентства «Роспечать» 35926





ЖУРНАЛ «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» УДОСТОВЕРЕН ТРЕХ ЗНАКОВ ОТЛИЧИЯ «ЗОЛОТОЙ ФОНД ПРЕССЫ»



ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ  
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ

Основан  
в январе 1969 года  
(до 1999 года назывался  
«Надежность и контроль качества»)

**Учредители**  
Госстандарт России  
(преобразован  
в Ростехрегулирование),  
Всероссийская  
организация качества,  
РИА «Стандарты и качество»

**Главный редактор**  
М.Л. Рахманов

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

**Ответственный секретарь**  
В.А. Савинкина

**Ответственный редактор**  
В.А. Лapidус

**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. Макасов  
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



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

## 5S, TPM, LEAN...

Кукалев С.В. Бережливое отношение к кризису ..... 4

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ

Григорьев Л.Ю., Корышев И.И.  
Стратегия компании и цели в области качества ..... 10

## ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Ковалев А.И. Измерение деятельности  
в системах менеджмента качества (окончание)..... 18

## В ФОКУСЕ — ПОТРЕБИТЕЛЬ

Пирожник А.С. Как проверить, довольны ли клиенты (для B2B) ..... 22  
Зеленин В.Ю. Структурирование функции качества:  
путь к Потребителю ..... 26

## МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М. Быстрая переналадка оборудования ..... 29

## СТАТИСТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

Кузнецов Л.А. Анализ состояния качества и технологии..... 30

## НАДЕЖНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Кривошеков В.Е. Менеджмент безопасности мореплавания на базе  
оценки и анализа рисков ..... 34  
Хан Дж. Дж., Доганаксой Н., Микер У. К.  
Ускоренный анализ надежности ..... 40  
Харрингтон Дж. Хорошая машина ... когда едет ..... 46

## НОВОЕ И ХОРОШО ЗАБЫТОЕ СТАРОЕ

День знаний ..... 50  
Коллизии аудита..... 52

## ВЕСТИ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Шпер В.Л. Спиральная динамика ..... 56

## НАША ИНФОРМАЦИЯ

Сорокин В.А. Что для вас означает слово «бережливый»?..... 58

## РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:

Всероссийская организация качества — 39.  
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 9, 47, 48, 49, 55, 62–63, 64,  
2-, 3- и 4-я с. обложки.

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

## НАШИ ПАРТНЕРЫ

