ISSN 2219-0856

ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

СЕРТИФИКАЦИЯ
CERTIFICATION

НАУЧНО-
ТЕХНИЧЕСКИЙ
ЖУРНАЛ

1
2015
Москва

ТЕМА НОМЕРА

НАЦИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА –
ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ
РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА

ЛАУРЕАТЫ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ
В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ПОЛУЧИЛИ НАГРАДЫ

АСПЕКТЫ
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ

Премия Правительства Российской Федерации в области качества

ПОЗДРАВЛЯЕМ ЛАУРЕАТОВ И ДИПЛОМАНТОВ КОНКУРСА 2014 года НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ОРГАНИЗАЦИИ-ЛАУРЕАТЫ

ОАО «Нижнекамскнефтехим» (г. Нижнекамск, Республика Татарстан)

ГБУЗ «Краевая клиническая больница № 2» Минздрава Краснодарского края (г. Краснодар)

ГБОУ ВПО «Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И. Евдокимова» Минздрава России

ОАО НПК «Уралвагонзавод» им. Ф.Э. Дзержинского (г. Нижний Тагил)

ОАО «Российские железные дороги» (г. Москва)

ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования» Минздрава России (г. Чебоксары, Чувашская Республика)

ОАО «Научно-исследовательский и проектный институт по переработке газа» (г. Краснодар)

Казенное учреждение Ханты-Мансийского АО – Югры «Нижневартовский психоневрологический диспансер» (г. Нижневартовск, Тюменская обл.)

ЗАО «Спецхиммонтаж» (г. Сосновый Бор, Ленинградская обл.)

МУП г. Казани «Служба технического надзора за реализацией городских программ по содержанию жилищно-коммунального хозяйства и внешнего благоустройства»

ОРГАНИЗАЦИИ-ДИПЛОМАНТЫ

ОАО «Лыткаринский завод оптического стекла» (г. Лыткарино, Московская область)

ООО «Татинтек» (г. Альметьевск, Республика Татарстан)

ГАОУ СПО Республики Татарстан «Казанский медицинский колледж» (г. Казань)

ГБОУ СПО «Ардонский аграрно-технологический колледж» (г. Ардон, Республика Северная Осетия-Алания)

Санкт-Петербургское государственное унитарное предприятие по обслуживанию иностранных представительств «Инпредсервис»

ООО «Экодолье Оренбург» (Оренбургская обл., с. Ивановка)

СЕРТИФИКАЦИЯ
ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
1, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Издается с 1992 года
УЧРЕДИТЕЛЬ:
Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации
РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:
В.Г. ВЕРСАН, докт. экон. наук, профессор (главный редактор)
И.З. АРОНОВ, докт. техн. наук
В.И. ГАЛЕЕВ, канд. экон. наук
Л.Г. ДУБИЦКИЙ, докт. техн. наук, профессор
Е.В. КАЗАКОВА (зам. главного редактора)
А.В. РАКОВ, канд. экон. наук
М.Л. РАХМАНОВ, докт. техн. наук, профессор
К.Н. САВИН, докт. экон. наук, профессор
В.Я. ТИМКО, канд. техн. наук
И.И. ЧАЙКА, канд. экон. наук
Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ФС 77-41912 от 03.09.2010
© ВНИИС, 2014
АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10, стр. 1, ВНИИС, комн. 222
Тел.: (499) 253-6954
Факс: (499) 253-6954
E-mail: magazine@gost.ru
Подписано в печать XX.XX.2015
Формат бум. 60x90 1/8
Объем 5 п.л. Заказ № 169253
Отпечатано в ООО «Вива-Стар»

ТЕМА НОМЕРА

НАЦИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА – ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ

2 *В.Г. ВЕРСАН.* Отказ от однополярной модели принятия решений в экономике – основа развития ее реального сектора

ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

2 *Е.В. КАЗАКОВА.* Восемнадцатый конкурс на соискание правительственной премии в области качества

ЛАУРЕАТЫ ДЕЛЯТСЯ ОПЫТОМ

2 *Г.А. ПЕНЖОЯН, Г.Ю. МОДЕЛЬ, Т.И. КОСТЕНКО, М.Г. ОСТРОУШКО.* Краевая клиническая больница: повышение качества медицинских услуг

2 *М.Г. ЗАРГАНО, Д.Н. ШАБАНОВА.* Интегрированная система менеджмента инжиниринговой компании

АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ

2 *А.Б. ОСИПОВ.* Информационное сопровождение работ по подтверждению соответствия продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза

2 *А.В. РАКОВ.* Оценка экономического эффекта от применения знака соответствия добровольным стандартам

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА – СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

2 *М.В. ЕКАТЕРИНИН.* Внедрение ИСО 18091:2014 в органах местной власти

ВЕТЕРИНАРНЫЕ ПРЕПАРАТЫ – БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО

2 *А.В. ГАРБУЗОВ.* Из опыта работы эксперта по сертификации продукции ветеринарного назначения

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2 *И.И. АНТОНОВА.* Непрерывное профессиональное образование: кадровая подсистема региональной системы всеобщего управления качеством

40 **НАШИ АВТОРЫ**

ОТКАЗ ОТ ОДНОПОЛЯРНОЙ МОДЕЛИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В ЭКОНОМИКЕ – ОСНОВА РАЗВИТИЯ ЕЕ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА

В.Г. ВЕРСАН (ОАО «ВНИИС»)

Ровно год назад в журнале «Сертификация» была опубликована моя статья о проблемах реального сектора отечественной экономики, о качестве и конкурентоспособности, программном управлении, импортозамещении и экспорте*. Предлагался ряд решений названных задач. За прошедшее время изменилось многое, причем самым радикальным образом. И для нашей страны задача импортозамещения стала жизненно необходимой не только с экономической, но и с политической точки зрения. Но прежде чем говорить об этой проблеме, считаю необходимым еще раз задаться вопросом: что все прошедшие годы мешало развитию экономики, не позволяя уйти от ее сырьевой модели? Это особенно важно в контексте тех задач, которые поставлены Президентом страны в послании Федеральному собранию Российской Федерации. Хотелось бы остановиться на ряде принципиально значимых моментов.

Нельзя отрицать, что за последний год в связи с введением санкций со стороны США и стран Европейского союза экономическая ситуация в стране существенно обострилась, однако замедление роста отечественной экономики началось значительно раньше.

Многие годы мы говорим о необходимости развития реального сектора экономики, повышения конкурентоспособности российской продукции, но серьезных сдвигов как не было, так и нет. Досадно, что шанс, который нам давали высокие цены на энергоносители и их востребованность на мировом рынке, не был использован.

За время, прошедшее с 90-х годов прошлого века (особенно это касается первого десятилетия), во многом из-за бездумного стремления скопировать «западную модель» не только для экономики, но и для всех других сторон жизни, нашей стране был нанесен громадный урон. Это развал промышленности, сельского хозяйства, упадок науки, культуры, проблемы в кадровой политике, в воспитании молодого поколения, и как итог – значительное ухудшение морального климата общества.

В последние годы предпринимаются шаги по исправлению ситуации, и граждане их реально ощущают и поддерживают. К сожалению, применительно к экономике ничего подобного сказать нельзя. Все дискуссии о ее состоянии посвящены, как правило, недавним решениям, связанным с резким падением курса рубля: переходу к свободному курсу, повышению базовой ставки Центробанка и т.д. Обсуждаются мотивы этих мер, чьи интересы стоят за их принятием, но практически ничего не говорится о том, что же все-таки следует предпринимать сегодня.

Предлагаю рассмотреть два направления действий. Убежден, что реализации этих направлений ждет сегодня большинство наших граждан.

Первое направление. Реализация связанных с ним мероприятий потребует проведения структурного реформирования экономического блока. Недостатки в этой сфере давно обсуждаются учеными, специалистами и политиками, однако мало говорится о том, чем эти недостатки вызваны, как вырабатываются решения по ключевым проблемам в экономической сфере.

Представители либеральной школы и школы, провозглашающей новую индустриализацию страны, выделяют, по-разному расставляя приоритеты, по сути одни и те же направления развития отечественной экономики. Это создание благоприятного инвестиционного и предпринимательского климата, снятие административных барьеров, развитие конкуренции, совершенствование кредитно-денежной политики, в том числе борьба с инфляцией и обеспечение финансовой стабильности, стимулирование спроса, насыщение экономики деньгами, более доступные кредиты, снижение налоговой нагрузки и т.д.

В отношении проблем, связанных с бизнес-климатом и снятием административных барьеров, за некоторым исключением наблюдается единство в понимании путей их решения, и именно солидарная позиция позволила добиться определенных успехов. Хотелось бы только, чтобы решения принимались более взвешенно, с учетом последствий, к которым они могут привести. Примером могут служить ранее принятые решения по совершенствованию контроля и надзора. Не устранив проблем со снятием избыточного контроля бизнеса, они не предотвратили аварии на транспорте и дру-

* Версан В.Г. Качество, программное управление импортозамещением и экспортом – важнейшие факторы развития реального сектора экономики // Сертификация. 2014. № 1.

гих объектах, отравления граждан опасными пищевыми продуктами, что порой вызывало трагические последствия.[**]

Относительно кредитно-денежной политики следует отметить, что здесь уже давно имеет место противостояние сторонников либеральной школы и тех экономистов и управленцев, которые ратуют за развитие реального сектора экономики на базе индустриализации, за то, чтобы деньги, наконец, начали работать на развитие промышленности, сельского хозяйства и сферы услуг. И противостояние это зачастую носит не совсем научный, или совсем не научный характер.

Реалии таковы, что в стране сформировалась облеченная большой административной властью команда экономистов либерального толка, которая свыше 20 лет монопольно формирует и реализует экономическую политику. Уверовав в свою ни чем, как показало время, не подтвержденную непогрешимость, члены этой команды игнорируют любые другие точки зрения. Поддерживая на словах необходимость развития реального сектора экономики, они под разными предлогами, а чаще всего ссылаясь на борьбу с инфляцией и обеспечение финансовой стабильности (что само по себе, конечно, следует делать), постоянно уходили от решения насущных проблем. Основной мотив сводился к тому, что надежней продавать сырьевые ресурсы, а на полученные средства приобретать за рубежом все, что необходимо стране для «цивилизованной жизни». Результаты хорошо известны – развал промышленности, спад в научной сфере, образовании, потеря квалифицированных кадров специалистов и рабочих.

Не выступая против либеральных принципов как таковых, я говорю лишь о том, что их применение без анализа реально складывающейся ситуации и без учета других точек зрения только тормозит развитие экономики. А это создает в обществе атмосферу недоверия к решениям, принимаемым на государственном уровне, выбивает почву из-под ног предпринимательского сообщества, ученых и специалистов, простых граждан. И безусловно, не способствует эффективному решению экономических проблем в рамках Таможенного союза и Евразийского экономического союза.

Приходится констатировать, что ощутимые результаты развития реального сектора экономики отсутствуют. Это убедительно подтверждается фактом, что Президент в своем последнем послании Федеральному собранию снова поставил именно те задачи, решение которых и ранее предусматривалось многими поручениями и постановлениями, как президентскими, так и правительственными. Они касались развития малого и среднего бизнеса, улучшения контрольно-надзорной деятельности, снижения налоговой нагрузки, роста производительности труда, создания индустриальных парков, совершенствования технологической базы, подготовки кадров и т.д. Все это неоднократно рассматривалось на заседаниях Правительства, разрабатывались планы, выделялись средства. Но... «воз и ныне там»! Причина – упорное нежелание экономического блока менять кредитно-денежную политику в интересах развития реального сектора экономики.

Определенные позитивные изменения произошли в 2014 году. Так, Минпромторгу России было выделено 15 млрд руб. для формирования Фонда развития промышленности, а в 2015-м предполагается выделить этому фонду еще 16 млрд руб. Правда, по масштабу проблем, которые предстоит решать, особенно с учетом задач импортозамещения, это, конечно, не тот объем средств, который достаточен для развития реального сектора экономики. Исходя из тех задач, которые поставлены Президентом в послании Федеральному собранию, а также в связи с принятием в январе 2015 года Федерального закона «О промышленной политике в Российской Федерации», необходимо существенное увеличение объема этих средств, а также установление приемлемой для предприятий кредитной ставки.

Можно надеяться, что выполнение поручений Президента будет жестко контролироваться и в развитии реального сектора экономики произойдут, наконец, изменения в лучшую сторону. Тем более что в послании содержится прямой сигнал экономическому блоку – научиться совмещать меры по сдерживанию инфляции с шагами по стимулированию роста экономики. Однако выполнить это будет крайне сложно. Действующие сегодня механизмы управления, в том числе государственные программы, которые оторваны от целей и задач реального сектора экономики, макроэкономическая политика, а также скептическое, если не сказать сильнее, отношение к промышленной политике, включая деятельность по стандартизации, будут реально сдерживать реализацию поручений Президента. Содержание формируемой в настоящее время антикризисной программы убедительно подтверждает это.

Перестройка этих механизмов, на мой взгляд, может быть начата, только если в экономический блок будут приглашены те ученые, специалисты и управленцы, которые долгие годы ратуют за развитие реального сектора экономики и имеют в этой области практический опыт. Целесообразно также привлечь к работе представителей активно развивающихся регионов страны. Это, например, Татарстан, где наблюдается высокий уровень организации работ, повсеместный интерес к новациям и бойцовский характер специалистов и чиновников. Думаю, не будет проблем найти такие кадры и в других регионах.

Все это тем более важно, что изменение экономической политики будет идти в условиях конфронтации с США и другими западными странами, обусловленной нашим противодействием их агрессивным и отнюдь не рыночным действиям. Безусловно, санкции наносят России определенный вред, и

[**] Подробно об этом см. статьи: Версан В.Г. Надзор, сертификация и цивилизованный бизнес // Стандарты и качество. 2011. № 1; Версан В.Г. Организованный потребитель – реальная сила, способная сдержать нецивилизованное развитие бизнеса. Там же. 2011. № 6.; Версан В.Г. Бизнес, ориентированный только на прибыль, опасен // Промышленник России. 2012. № 10.

руководство страны принимает меры по поиску достойного компромисса по их отмене. Однако наша стратегия сегодня должна строиться не на ожидании отмены санкций, а на собственных действиях в экономической сфере.

Глубокое реформирование экономики требует консолидации экономических школ и организации реального диалога ученых и специалистов. Однако общая площадка для такого диалога фактически отсутствует. Каждая из школ, как правило, проводит свои форумы и конференции. Причем в средствах массовой информации широко освещаются только мероприятия, проводимые представителями либеральной школы. И именно в них принимают участие руководители страны и экономического блока.

Возьмем, к примеру, Московский экономический форум в МГУ, посвященный деиндустриализации и развитию реального сектора экономики. Форум был достаточно представительный, обсуждались актуальные проблемы. Однако никто из тех, кто сегодня готовит и принимает решения в экономической сфере, в работе форума участия не принял. Информации об этом форуме в прессе и на телевидении практически не было.

Необходимо исправить столь неестественную для научного сообщества ситуацию, чтобы в полной мере отвечать словам, высказанным Президентом в послании Федеральному собранию: «Рассчитываю на нашу совместную консолидированную работу. Интересы России требуют от нас именно такого единства, именно такой работы».

Второе направление действий по развитию реального сектора экономики должно предусматривать повышение уровня организации работ. «Священная корова» либералов – тезис о сведении к минимуму государственного регулирования в сфере экономики и соответствующая ему политика привели к тому, что уровень организационной работы сегодня значительно снижен.

Перечислю несколько задач, поставленных Президентом в его послании, выполнение которых требует совершенствования организации работ. Одна из них связана с крайне актуальной проблемой повышения конкурентоспособности страны, решения задач инновационного развития, а также уменьшения издержек, в том числе и за счет снижения регулятивной нагрузки.

С моей точки зрения, под организующей ролью государства здесь надо понимать следующее. Льготы должны предоставляться только тем, кто, во-первых, подготовил программу действий и представил доказательства своей способности решить поставленные задачи, а во-вторых, готов нести ответственность перед государством за результат. И если государство принимает решение выделить средства для реализации какой-либо конкретной задачи предприятию или инвестору, то оно должно и дальше работать с ними: проверять их способность решать поставленную задачу, оказывать консультационную и информационную поддержку, требовать гарантии выполнения заданий и контролировать использование предоставленных льгот.

Что же происходит на практике? Принцип невмешательства государства в деятельность предприятий приводил к парадоксу: государство предоставляет предприятию экономические льготы для решения конкретной задачи, а оно их использует по своему усмотрению. Руководители предприятий часто поступают так не из-за недобросовестности или недостаточного профессионализма, а потому, что риски на российском рынке, связанные со слабо развитой конкуренцией, неэффективным судопроизводством, всевозможными проверками и согласованиями, слишком велики. Поэтому приходится идти путем «наименьшего сопротивления» – использовать полученные от государства средства, льготы и т.д. для решения текущих задач. При этом контроль за расходованием выделенных средств во многих случаях отсутствует. Если такой подход к организации работ не будет изменен, то даже в случае улучшения кредитно-денежной политики ничего позитивного добиться не удастся.

Качество, а следовательно и конкурентоспособность, теряется, как правило, на стыках между этапами создания продукции. Чтобы обеспечить повышение конкурентоспособности, нужна четкая координация деятельности как внутри предприятия, так и между предприятиями-смежниками. Важнейшая задача государства при этом – помочь «собрать» предприятия в кооперационные и технологические цепочки. Наиболее эффективным способом решения этой задачи является программное управление.

Существующий в настоящее время подход к программному управлению экономикой не ориентирован на организацию работ по повышению конкурентоспособности продукции. Для решения таких задач нужны, на мой взгляд, целевые программы, назовем их условно продуктовыми, объектом которых должны являться конкретные виды, группы и классы продукции*. Важное значение такого рода программы имеют для решения задач импортозамещения. Для того чтобы модернизируемая или планируемая к выпуску (поставке) новая продукция могла заменить аналогичную по назначению импортную, она должна отвечать установленным в технических регламентах требованиям безопасности, а по потребительским свойствам быть, по крайней мере, не хуже зарубежного аналога. В противном случае такое импортозамещение будет неполноценным.

В продуктовые программы, в отличие от существующих сегодня программ, деятельность по разработке стандартов вписывается органически, так как есть конкретный объект для их разработки. В них должно быть предусмотрено создание нормативной базы для импортозамещения, формируемой на основе национальных, межгосударственных или международных стандартов с установлением согласованных

* Подробно об этом см. статьи: Версан В.Г. Проблемы роста реального сектора экономики. Программно-целевое управление // Экономика и управление: проблемы, решения. 2014. № 2; Версан В.Г. Качество и рост реального сектора экономики // Стандарты и качество. 2014. № 5. 2014.

требований к группам и классам продукции, а также к сырью, материалам и комплектующим изделиям.

Первостепенное значение в продуктовых программах должно уделяться качеству изготовления продукции на базе выполнения требований технических регламентов и стандартов, соблюдения технологической дисциплины и организации действенного технического контроля. Низкое качество изготовления продукции, сложившиеся системы ее хранения и перевозки, а также частые случаи нарушения правил торговли подрывают репутацию отечественных товаров. Необходимо повысить утраченную за прошедшие годы культуру производства и обеспечить доведение до потребителей только продукции высокого качества. В противном случае работа по импортозамещению может быть скомпрометирована, а опасность такого развития событий реально существует. Попытки компенсировать на потребительском рынке потери продукции любым путем могут привести, и в ряде случаев уже приводят к тому, что на него хлынут некачественные и опасные товары.

Выход один – содействие внедрению на предприятиях современных моделей и инструментов менеджмента (системы менеджмента качества, энергоменеджмента, экологического менеджмента, методы бережливого производства и т.д.). Конечно, внедряться они должны не для «галочки», а для дела. В связи с этим хочу специально отметить необходимость организации на предприятии на постоянной основе работы по анализу брака, отказов и рекламаций и вообще потерь качества на ключевых операциях технологического процесса. Без такой обратной связи для руководителей предприятий, технологов и конструкторов повышения качества продукции и снижения производственных затрат в принципе быть не может.

Работу по созданию продуктовых программ должны вести предприятия, выпускающие конечную продукцию (вид, группу, класс). Они на основе экономической заинтересованности смежников и при поддержке государства формируют кооперационные цепочки для достижения поставленных целей.

На государственном уровне должен быть разработан перечень продукции, повышение конкурентоспособности которой является приоритетным направлением для импортозамещения. Государственная поддержка разработки и реализации продуктовой программы должна заключаться в целевом улучшении кредитно-денежной политики, снижении налоговой нагрузки и предоставлении субсидий из Фонда развития промышленности применительно к конкретным видам, группам и классам продукции, входящим в данную программу.

Целесообразно разработать подобные программы и на уровне регионов для продукции, значимой для увеличения валового продукта данного региона и решения социальных задач. При этом следует использовать возможности региона для поддержки предприятий по следующим направлениям: создание индустриальных парков; содействие развитию инфраструктуры (выделение земли, зданий, обеспечение энергоресурсами, водой, связью и т.д.); организация подготовки и переподготовки специалистов и рабочих по приоритетным для региона направлениям; обмен опытом (проведение конференций, семинаров, дней качества, выставок, смотров, конкурсов и т.д.); создание консультационных пунктов по менеджменту качества, экологии, бережливому производству и т.д.; юридическая поддержка, в том числе по защите рынка в условиях членства во Всемирной торговой организации; предоставление региональных льгот (аренда, реклама, кредитование и др.) и др.

Специалистами ОАО «ВНИИС» в настоящее время подготовлены рекомендации по организации разработки на предприятиях продуктовых программ при поддержке администрации регионов. Целевая установка – решение задачи замещения продукции, поступающей в регион как из-за рубежа, так и из других регионов России. Однако без поддержки на федеральном уровне (хотя бы моральной) эту работу организовать крайне сложно. Институт ведет переговоры с некоторыми регионами о внедрении данных рекомендаций. Основные проблемы – это отсутствие средств. На безвозмездной основе эта работа осуществляется в г. Чистополь (Татарстан).

По моему мнению, разработка и реализация продуктовых программ на федеральном и региональном уровнях могла бы стать важным направлением реализации федеральных законов «О промышленной политике в Российской Федерации» и «О стандартизации в Российской Федерации», проект которого в настоящее время прошел первое чтение в Государственной думе.

Рассмотрим еще две задачи, организация выполнения которых, как это обозначил Президент в своем послании, нуждается в усиленном внимании.

Первая из них заключается в следующем. Повышение конкурентоспособности потребует серьезной перестройки технологической базы. Сегодня много говорится о так называемых наилучших доступных технологиях (НДТ), внедрение которых должно стать одним из эффективных направлений постоянного обновления базовых отраслей экономики, что уже широко применяется в Европе. Главная цель – использование предприятиями новых технологий, обеспечивающих выполнение экологических требований.

Такой подход может быть применим и у нас. При этом следует отметить, что большинство европейских предприятий имеют гораздо лучшую технологическую базу, чем российские, поэтому для них НДТ – это своего рода довесок, усиливающий производство элементами, ориентированными на экологическую безопасность. На многих же отечественных предприятиях технологии и оборудование морально устарели, поэтому внедрение технологий, ориентирующихся только на экологическую безопасность, не будет воспринято как рациональный способ действия.

Если говорить о широком применении НДТ на отечественных предприятиях и об оказании им в этих целях финансовой поддержки, то разумно было бы

помогать внедрять те технологии, которые наряду с выполнением экологических требований, обеспечивали бы рост производительности труда, экономию ресурсов, изготовление качественной продукции. Это откроет таким предприятиям перспективу для создания конкурентоспособной продукции, решения задач импортозамещения и выхода на внешние рынки. Следовательно, необходим дифференцированный подход к внедрению НДТ в зависимости от уровня технологического оснащения конкретного предприятия.

Вторая задача, о которой говорил Президент, касается совершенствования работы контрольно-надзорных органов. Бизнес, безусловно, должен быть свободен от избыточного контроля, это, как говорится, не обсуждается. Вопрос только в том, как при этом не допустить создания условий для недобросовестной конкуренции и связанного с ней расширения сферы нецивилизованного бизнеса.

Хочу обратить внимание на один аспект в высказывании Президента по данному вопросу. Он говорит не о лобовом решении проблемы, за что сегодня ратуют некоторые либералы, а о выработке новых подходов. Необходим поиск сбалансированных решений для соблюдения интересов не только бизнеса, но и других сторон и, прежде всего, потребителей. Это особенно важно в связи с тем, что, по данным Роспотребнадзора и Общества защиты прав потребителей «Общественный контроль», качество и безопасность, в частности, продуктов питания в последнее время достаточно серьезно снизились.

В настоящее время уже обсуждаются некоторые идеи. Крайне полезным является предложение разработать законопроект о государственном контроле и создании единого реестра проверок, что позволит оградить бизнес от заказных проверок.

Интересно также предложение по увеличению числа внезапных проверок при одновременном уменьшении плановых. Именно такой подход применяется сегодня за рубежом. Как показывает практика, он дает двойной эффект: обеспечивается объективность результатов проверки и снижаются государственные затраты на контрольно-надзорную деятельность. Первый шаг в этом направлении у нас уже сделан. Однако непонятно, почему такое решение принято только применительно к ресторанам, супермаркетам и предприятиям, производящим продукты питания. На мой взгляд, подобный подход к организации контрольно-надзорной деятельности будет эффективен и применительно к любым другим объектам.

Предложение же о том, чтобы предприниматели, не имевшие замечаний в течение трех лет, следующие три года контролю не подвергались, вызывает вопрос – каким образом определять добросовестность работы в течение первых трех лет? Простого решения здесь нет.

Большие сомнения вызывают предложения о совершенствовании контрольно-надзорной деятельности на базе рискориентированной модели ведения бизнеса. Здесь возникает масса проблем, таких, например, как подход к разграничению опасных и неопасных объектов. Кроме колоссальных затрат на формирование такой модели, резко возрастает коррупционная составляющая в этой сфере. Появляется сложность при принятии решения в случае, если нарушения выявлены в организации, которая отнесена к неопасным. С кого спрашивать за это нарушение? Можно ведь спросить и с тех, кто такие разграничения делал. В целом применение такой модели влечет за собой высокую степень неопределенности. Об этом говорит и зарубежный опыт. Там приняли простое и эффективное решение: один раз проверяются все, а на те объекты, к которым претензий не было, контролеры ходят только после поступления конкретных замечаний от потребителей.

Суть моих рассуждений сводится к тому, что в этой работе нельзя допускать необдуманных волевых решений. Не наломать бы опять дров в этой крайне важной для развития здоровой конкуренции, цивилизованного бизнеса и защиты интересов потребителей работе.

В заключение хотелось бы сказать следующее. Всем, кто готов по предложению Президента в это сложное для нашей страны время потерпеть и работать для процветания страны, крайне важно увидеть сегодня от ее руководства реальные действия, направленные на реформирование экономики. С учетом вышеизложенного, заключаться они должны в принятии неотложных мер по совершенствованию структуры, состава и содержания работы экономического блока. Именно это позволит приступить к разработке и реализации программ, предусматривающих как перестройку действующих механизмов управления экономикой, так и выработку четких заданий с конкретными целями и показателями по развитию реального сектора экономики.

ВОЗОБНОВИЛ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДИССЕРТАЦИОННЫЙ СОВЕТ Д 308.002.01

В В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 декабря 2013 г. № 902/нк и на основании приказа ОАО «ВНИИС» от 17 декабря 2013 г. № 57 о создании совета по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук Д 308.002.01 возобновил работу диссертационный совет по специальности научных работников 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в том числе: стандартизация и управление качеством продукции) (экономические науки).

Совет принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора экономических наук.

Контакты:
тел.: (499) 253-04-46
e-mail: study@gost.ru

ВОСЕМНАДЦАТЫЙ КОНКУРС НА СОИСКАНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННОЙ ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Торжественная церемония награждения лауреатов конкурса состоялась 29 января 2015 года в Доме приемов Правительства Российской Федерации. Вручал награды Председатель Правительства РФ Д.А. Медведев. Присутствовали министр промышленности и торговли РФ Д.В. Мантуров, возглавляющий Совет по присуждению премий, руководитель Росстандарта, заместитель председателя Совета по присуждению премий А.В. Абрамов, члены Совета по присуждению премий, представители Аппарата правительства РФ, профильных министерств и ведомств, общественных организаций, члены экспертного сообщества.

Росстандарт осуществляет организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности Совета по присуждению премий, функции Секретариата Совета исполняет ОАО «ВНИИС». Специалисты института ведут работы организационного, научно-методического и информационного характера, сотрудничая с экспертами в области качества, с организациями-конкурсантами. Весьма эффективны организуемые институтом семинары по подготовке и переподготовке экспертов по оценке участников конкурса.

Прежде чем начать награждение, Д.А. Медведев отметил, что заслужить репутацию надежного производителя продукции, компании, которая оказывает услуги, всегда было непросто. «Сегодня важно и то, – сказал он, – чтобы ... наши планы сообразовывались с планами страны. По успешности ваших компаний будут судить об успешности нашей страны, нашего государства в целом». Председатель Правительства РФ подчеркнул, что с момента учреждения национальной премии по качеству экономика страны сильно изменилась, пережила ряд вызовов, старалась адекватно отвечать на них. «Но что бы ни происходило, наши предприятия трудились, осваивали современные методы управления, внедряли инновации», – подытожил свое выступление Д.А. Медведев. Поблагодарив лауреатов и экспертов конкурса, он приступил к церемонии награждения.

Руководители предприятий-лауреатов, получая награду, в ответном слове благодарили Правительство РФ, членов Совета по присуждению премий, его Секретариат, экспертов за высокую оценку своей деятельности, рассматривая премию как стимул для выработки стратегий дальнейшего развития.

Первым получал награду главный врач ГБУЗ «Краевая клиническая больница № 2» министерства здравоохранения Краснодарского края Г.А. Пенжоян (см. статью на стр....). Он сообщил, что больница сегодня – лидер Краснодарского края среди аналогичных учреждений. В ее становлении и организации большую помощь оказывало руководство края.

Ректор ГБОУ ВПО «Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.Е. Евдокимова» О.О. Янушевич сообщил, что политика университета направлена на обеспечение гарантированного качества процесса подготовки специалистов, что обеспечивается путем эффективного использования собственных интеллектуальных и материальных ресурсов. Возможности корпоративного менеджмента позволяют профессорско-преподавательскому составу быть максимально вовлеченным в процесс достижения целей качественного образования.

Генеральный директор ОАО НПК «Уралвагонзавод» им. Ф.Э. Дзержинского О.В. Сиенко подчеркнул, что «Уралвагонзавод» – крупнейший отечественный производитель грузового подвижного состава. Корпорация совершенствует прогрессивные системы менеджмента, осваивает методы бережливого производства, другие инструменты качества. Производственная система построена по принципу предметнозамкнутой технологической цепи и прямоточности производства, обеспечивая высокую эффективность и оперативность решения возможных проблем.

Корпорация вносит весомый вклад в развитие городской инфраструктуры, оказывает помощь в сферах здравоохранения, образования, организации досуга. Будучи градообразующим предприятием, ежегодно предоставляет около 1000 рабочих мест.

Президент ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») В.И. Якунин сообщил, что возглавляемая им организация – это государственная вертикально интегрированная компания, важнейший оператор российской сети железных дорог, которая входит в число крупнейших транспортных компаний мира. В ОАО «РЖД» уделяется большое внимание безопасности и качеству как подвижного состава, так и оказываемых услуг, ставя при этом основной целью свое инновационное развитие. «Бороться приходится не только с конкурентами, но и с самими собой, со своей консервативностью», – подчеркнул руководитель ОАО «РЖД». Большое внимание уделяется наличию систем менеджмента (например, на соответствие требованиям международного стандарта IRIS) у предприятий – поставщиков компании.

Заместитель генерального директора ОАО «Нижнекамскнефтехим» Ф.В. Томилов сообщил, что предприятие получает правительственную премию во второй раз. «Нижнекамскнефтехим» – одна из крупнейших нефтехимических компаний Европы, занимает лидирующие позиции по производству синтетических каучуков и пластиков в стране. Интегрированная система менеджмента является важным инструментом эффективного развития. В ее основу заложены такие принципы, как ориентация на потребителя, системный подход, постоянное улучшение процесса, нацеленность на взаимовыгодные условия сотрудничества.

От ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования» (г. Чебоксары) награду получал главный врач Н.С. Николаев. Он сообщил, что Центр – специализированное учреждение для оказания высокотехнологичной медицинской помощи травматолого-ортопедического профиля. Это один из пяти аналогичных центров, строящихся в рамках национального проекта «Здоровье». Центр имеет высокий кадровый потенциал, сотрудники регулярно повышают свою квалификацию. В организации внедрена и сертифицирована система менеджмента качества по ИСО 9001.

Исполняющий обязанности генерального директора ОАО «Научно-исследовательский и проектный институт по переработке газа (г. Краснодар) В.В. Кушнарев сообщил, что институт – одна из ведущих российских проектных организаций нефтегазоперерабатывающей отрасли, опирающаяся на лучшие традиции проектирования в сочетании с современными технологиями инжиниринга (подробно см. на. стр....).

Главный врач Казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский психоневрологический диспансер» О.Д. Жевелик констатировала, что эта организация сегодня – многопрофильное лечебно-профилактическое учреждение, оснащенное современным оборудованием. В диспансере внедрена и сертифицирована интегрированная система менеджмента, отвечающая требованиям стандартов ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ 12.0.007-2009. Учреждение выходит на международный уровень, на его базе в рамках ассоциации «Северный форум» проводятся семинары по реабилитации и лечению коренных и малочисленных народов Севера.

Генеральный директор ЗАО «Спецхиммонтаж» (Ленинградская область, г. Сосновый Бор) Н.Н. Киселев сообщил, что эта организация более 40 лет обслуживает нужды атомной промышленности и ее сотрудники стремятся сохранять и развивать десятилетиями формировавшуюся культуру производства. Руководство организации для обеспечения конкурентных преимуществ выбрало стратегическим приоритетом внедрение систем менеджмента, соответствующих национальным и международным стандартам.

МУП «Служба технического надзора за реализацией городских программ по содержанию жилищно-коммунального хозяйства и внешнего благоустройства» (г. Казань) представляла его директор А.Ю. Гудзь. Она сообщила, что это – инженерное специализированное предприятие, созданное для осуществления функций заказчика-застройщика и технического надзора. В сфере ремонта муниципальных объектов оно высококонкурентоспособно и в состоянии обеспечить необходимый уровень услуг, в том числе и благодаря развитому менеджменту, в частности внедрению и развитию системы менеджмента качества.

Завершая церемонию награждения лауреатов, Д.А. Медведев еще раз поздравил их с победой, поблагодарив «за блестящую работу, за высокий профессионализм, за самоотдачу, за высочайшую степень интеллектуального напряжения».

***

Церемония награждения дипломантов премии Правительства РФ 2014 года (список дипломантов представлен на 2-й стр. обложки) состоялась в рамках заседания коллегии Росстандарта «Об итогах деятельности Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в 2014 году и основных задачах на 2015 год». Вручая дипломы представителям организаций-дипломантов, руководитель Росстандарта А.В. Абрамов подчеркнул важность конкурса как национального проекта, который дает участникам возможность оценить свои перспективы, конкурентоспособность, выработать стратегии дальнейшего развития.

Е.В. КАЗАКОВА (ОАО «ВНИИС»)

КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА: ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Г.А. ПЕНЖОЯН, Г.Ю. МОДЕЛЬ, Т.И. КОСТЕНКО, М.Г. ОСТРОУШКО, Е.С. КАМЕНЕВА (Краевая клиническая больница № 2, г. Краснодар)

Описано инновационное развитие многопрофильного лечебного учреждения. Рассмотрены подходы к совершенствованию деятельности краевой клинической больницы с использованием инструментов современного менеджмента, дана оценка результатов их применения. В ряду самых значительных достижений учреждения здравоохранения - завоевание звания лауреата премии Правительства РФ 2014 года.

Ключевые слова: клиническая больница, качество медицинской помощи, система менеджмента качества, корпоративная культура, корпоративные стандарты.

The delopment of multi-profile medical establishment is discribed in this article. Activity improvement approaches of establishment using the instruments of modern management and results of their application are presented. Among the most significant achievements of the Regional Clinical Hospital № 2 is the gain of Winner rank of Russian Government award in 2014.

Key words: regional clinical hospital, medical care, quality of medical care, quality man-agement system, corporate culture, corporate standards.

Краевая клиническая больница № 2 (ККБ № 2) – многопрофильное лечебное учреждение, занимающее одно из ведущих мест в обеспечении населения Краснодарского края амбулаторно-поликлинической, плановой и экстренной стационарной помощью.

История нашего учреждения началась с введения в эксплуатацию в 1980-е годы здания Родильного дома № 5 (ныне перинатального центра). Затем открывались все новые подразделения, и больница приобрела статус лечебно-диагностического объединения городского уровня. В настоящее время по масштабу выполняемых задач, лечебно-диагностическим возможностям, контингенту обслуживаемых пациентов лечебное учреждение стало больницей краевого уровня.

Организационная структура, оснащение и технические возможности позволяют отнести ККБ № 2 к ведущим медицинским учреждениям. Больница имеет четыре крупных лечебных подразделения: стационар, перинатальный центр, поликлинику специализированного курсового амбулаторного лечения (СКАЛ) и консультативно-диагностический центр (КДЦ). Такое аккумулирование видов медицинской помощи в условиях одного учреждения является главным конкурентным преимуществом ККБ № 2 по сравнению с другими клиниками региона как государственной, так и частной форм собственности. Все структурные подразделения функционируют самостоятельно, но будучи объединенными в единый комплекс, создают оптимальные условия для реализации ключевых задач всего учреждения.

Перинатальный центр, используя мощную диагностическую базу консультативно-диагностического центра, консультативную и лечебную помощь стационара и поликлиники СКАЛ, оказывает медицинскую помощь высокого класса наиболее тяжелому контингенту беременных со всего края. Центр признан бесспорным лидером в службе родовспоможения региона.

В КДЦ сконцентрированы новейшие технические средства и технологии, которые интенсивно используются с целью полноценного и высококачественного обследования пациентов. Так, благодаря передовым методикам и современной медицинской технике, специалисты отделений компьютерной томографии и ультразвуковой диагностики выявляют онкологические заболевания на ранних стадиях; в клинико-диагностической лаборатории выполняется широкий спектр анализов и микробиологических исследований. В составе центра с 1989 года функционирует единственное в крае отделение радионуклидной диагностики. В КДЦ ежегодно проводится до 4,7 млн исследований. По данным Федеральной системы внешней оценки качества, клинико-диагностическая лаборатория больницы с 2008 года неизменно входит в первую десятку среди аналогичных учреждений страны.

Поликлиника СКАЛ – новая организационная форма специализированной амбулаторной помощи, которая позволяет обеспечить население доступными высококачественными лечебно-диагностическими услугами посредством предоставления узкоспециализированных приемов и

консультаций врачей. Центры СКАЛ (кардиологический, неврологический, гастроэнтерологический, пульмонологический, эндокринологический) функционально объединены с профильными отделениями стационара. При необходимости в зависимости от состояния здоровья пациент может продолжить лечение в стационаре, и наоборот, часть стационарных больных при положительной динамике переводятся на курсовое реабилитационное лечение в центрах СКАЛ. Таким образом, обеспечивается высокая степень интеграции амбулаторного и стационарного этапов лечения, что позволяет реализовывать оптимальную технологию предоставления медицинской помощи. Ежедневно центры СКАЛ посещают до 1400 пациентов.

Многопрофильный стационар на 795 коек имеет в своем составе отделения терапевтического и хирургического профиля, в том числе отделения абдоминальной хирургии, два отделения рентгенохирургических методов диагностики и лечения, трансплантации печени. За последние пять лет в области терапии и хирургии число новых методик диагностики и лечения выросло практически вдвое. Организовано оказание высокотехнологичной медицинской помощи по четырем профилям: абдоминальная хирургия, акушерство и гинекология, трансплантология и урология. Ежегодное стационарное лечение получают более 30000 пациентов, производится свыше 20000 оперативных вмешательств.

Высококвалифицированный кадровый состав, мощная материально-техническая база, ориентация первого руководителя и персонала на постоянное развитие и повышение качества медицинских услуг позволило больнице завоевать лидирующие позиции по многим направлениям деятельности. Перечислим основные достижения ККБ № 2 за последние годы: впервые успешно проведена пересадка печени; создана система телемедицинской связи; открыт новейший операционный блок мирового уровня; больница успешно участвует в самых разных конкурсах, являясь лауреатом премии администрации Краснодарского края в области качества, лауреатом всероссийских конкурсов «Лучшие медицинские учреждения Российской Федерации» и «Лучшие родильные дома Российской Федерации», Всемирной организацией здравоохранения и Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ) в очередной раз подтверждено звание «Больница, доброжелательная к ребенку».

В 2013 году система менеджмента качества (СМК) учреждения была сертифицирована в области оказания медицинских услуг на соответствие межгосударственному стандарту ГОСТ ISO 9001-2011. Усилия руководства и всего коллектива по развитию качественного менеджмента дали закономерный результат: в 2014 году Краевая клиническая больница № 2 стала лауреатом конкурса премии Правительства РФ в области качества.

Эти успехи являются результатом целенаправленной и активной работы по претворению в жизнь поставленной перед коллективом в 2008 году стратегической задачи – создания ведущей клиники на юге России. Для реализации этой цели была принята стратегия развития, направленная на реконструкцию учреждения, изменение идеологии оказания медицинской помощи с приоритетом высокотехнологичных, доступных и качественных медицинских услуг. Особое внимание уделялось освоению и внедрению современных методов управления.

Для обеспечения эффективного руководства в 2008-2009 гг. были выделены основные блоки процессов СМК:

управленческие процессы (стратегическое и оперативное планирование, управление финансами, персоналом, делопроизводством);

медицинские процессы (проектирование – научная и инновационная деятельность) и оказание медицинских услуг в лечебных отделениях (лечебно-диагностические процессы);

процессы контроля качества оказания медицинской помощи;

обеспечивающие процессы (управление материально-техническими ресурсами, организация пребывания, бытового обслуживания и питания больных в стационаре, обеспечения лекарственными средствами, информационное, организационно-методическое и правовое обеспечение и др.).

Коллегиально было определено взаимодействие процессов (подпроцессов), выделены ключевые процессы и определены стратегии их улучшения. Это управление лечебно-диагностическими процессами (внедрение новейших методов лечения и диагностики, улучшение качества оказания медицинской помощи), персоналом (развитие корпоративной и деловой культуры), финансово-хозяйственной деятельностью (развитие платных услуг), информационной средой (активное внедрение информационных технологий) и инфраструктурой и производственной средой (масштабная реконструкция больницы), а также правовое (юридическое) сопровождение деятельности учреждения. По инициативе высшего руководства и при непосредственном участии руководителей всех подразделений и служб были разработаны регламентирующие документы, определены показатели и функциональное взаимодействие подразделений, переработаны все положения о подразделениях и должностные инструкции сотрудников.

Для создания новой корпоративной культуры учреждения, соответствующей заявленной стратегии развития, было проведено обучение руководящего состава в области эффективных технологий и методов управления. В результате был повышен уровень управленческой компетентности и принято решение о необходимости формирования миссии, объединяющей всех сотрудников, определения корпоративных ценностей, разработки корпоративных стандартов профессионального поведения для различных категорий персонала. В 2010 году после активного обсуждения в коллективе миссия учреждения была сформулирована следующим образом: «Содействие повышению качества жизни населения посредством предоставления доступной, квалифицированной, высокотехнологичной меди-

цинской помощи на основе принципов гуманизма, профессионализма и социальной ответственности». В 2011 году была принята Политика в области качества, включающая в себя видение (наша больница – эффективное медицинское учреждение, открытое к инновациям, работающее для пациентов и во благо сотрудников), миссию, стратегию, девиз («Забота о Вашем здоровье – наше призвание») и основные принципы деятельности учреждения (гуманизм, профессионализм, социальная ответственность).

Началась работа по созданию системы оценки удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинских услуг. В медицинскую деятельность активно внедрялись информационные технологии.

В соответствии с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» [2], предусматривающей создание системы управления качеством медицинской помощи для менеджмента процессов, с 2009 года поэтапно шло внедрение элементов СМК в различных подразделениях (централизованном стерилизационном отделении, КДЦ, поликлинике СКАЛ). Так, в централизованном стерилизационном отделении больницы в 2009-2010 гг. на основе стандартов ИСО 9001, а также ИСО 11138, ИСО 13683 и других нормативных документов были четко регламентированы последовательность и взаимодействие всех процессов стерилизации, определены критерии и методы, необходимые для обеспечения требуемых результатов, создана система мониторинга и анализа процессов стерилизации.

Для оценки достигнутых результатов и своих возможностей в 2011 году было принято решение об участии в конкурсе на соискание премии администрации Краснодарского края в области качества. Победа в этом важном мероприятии укрепила уверенность руководства в правильности выбранного пути. На основании анализа отчета экспертов о сильных сторонах учреждения и областях для улучшения руководители всех уровней тщательно проанализировали проделанную работу и выявили неиспользованные возможности. В результате был принят ряд и мер по совершенствованию дальнейшей деятельности больницы с целью повышения удовлетворенности всех сторон, заинтересованных в ее результатах (пациентов, персонала, общества в целом).

В 2012 году стало выполняться стратегическое решение о начале реализации проекта разработки и внедрения стандарта ИСО 9001 в деятельность всего учреждения. В рамках развития общей Политики приоритеты в области качества определены в Политике в области качества, а принятая ранее Кадровая политика с принятием Политики в области качества была актуализирована. Все эти Политики основаны на принципах менеджмента качества, среди которых наиболее актуальными для нашего учреждения являются следующие: ориентация на потребителей (пациентов и работников); эффективное управление ключевыми процессами на основе процессного и системного подходов; формирование партнерских отношений со всеми заинтересованными сторонами; нацеленность на результат.

В соответствии с требованиями ИСО 9001 был назначен представитель руководства по качеству, на которого возложены обязанности по разработке и функционированию СМК, предоставлению главному врачу отчетов о результатах работы СМК и предложений улучшения деятельности учреждения. Для более успешной реализации поставленной задачи был создан отдел менеджмента качества.

Коллегиально были определены ключевые процессы и подпроцессы СМК, проведена работа по их регламентации (как основных, так и обеспечивающих процессов). В картах процессов определены лица, которые несут ответственность за процесс, отслеживают и анализируют его эффективность, отвечают за корректировку и улучшение – владельцы процессов. Там же установлены входы, выходы и границы процесса, дана четкая технология процессов (подпроцессов), определены поставщики и потребители, ресурсы, потоки информации, управленческие решения, критерии оценки и методы контроля хода процесса и его результата. Управление процессами осуществляется владельцами процессов в соответствии с циклом PDCA. Критерии оценки результативности, установленные в картах процессов оказания медицинской помощи, основаны на рейтинговой оценке работы клинических подразделений и привязаны к конкретным стратегическим целям учреждения.

Для установления четких границ ответственности, упорядочения процессов взаимодействия работников и структурных подразделений в рамках внедряемой СМК актуализированы положения о подразделениях и должностные инструкции работников, разработаны Руководство по качеству, 9 карт процессов, 12 общесистемных стандартов организации (СТО) и 226 других внутренних нормативных документов. В настоящее время действует более 500 внутренних нормативных актов, регламентирующих процессы менеджмента учреждения.

В декабре 2013 года ККБ № 2 успешно прошла сертификационный аудит, став пока единственным в Краснодарском крае медицинским учреждением, получившим сертификат соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011.

В больнице создана единая уникальная организационная структура системы контроля качества оказания медицинской помощи, в которой в тесной взаимосвязи функционируют экспертная, клиническая, статистическая, экономическая, кадровая и информационная службы. Для четкой организации экспертной деятельности актуализировано Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности, разработаны СТО «Управление несоответствующей медицинской услугой» и «Корректирующие и предупреждающие действия», а также другие документы, позволившие организовать гибкую эффективную управленческую структуру контроля качества медицинской помощи и выполнения поставленных перед лечебными отделениями задач.

Среди важных ключевых подпроцессов СМК, находящихся под постоянным вниманием руководства больницы, – мониторинг удовлетворенности пациентов. В рамках внедрения СМК создана и успешно функционирует система сбора, анализа и

использования информации от пациентов, поступающей из перечисленных ниже источников:

анонимное экспресс-анкетирование пациентов (сбор отзывов и предложений, собираемых в специальных ящиках);

сайт учреждения и специализированные интернет-ресурсы;

книги отзывов и предложений, имеющиеся в каждом подразделении;

регулярный анонимный опрос пациентов (анкетирование и интервьюирование пациентов);

канцелярия, фиксирующая обращения граждан.

Данная работа регламентирована СТО «Мониторинг и оценка степени удовлетворенности пациентов».

За последние годы сформирована уникальная корпоративная культура ККБ № 2. Впервые в крае разработано и внедрено 65 корпоративных стандартов, включающих требования к профессиональному поведению различных категорий персонала (в 2011 – 2012 гг. издано два сборника таких документов). В больнице создан единственный среди медицинских учреждений региона отдел развития и обучения персонала.

Среди управленческих технологий, применяемых в учреждении, приоритетным является внедрение корпоративных стандартов и методов управления, заложенных в стандартах ИСО серии 9000 (постановка целей в области качества, внутренние аудиты, обратная связь всех заинтересованных сторон, анализ СМК и др.). Методика самооценки на соответствие критериям премий Правительства РФ в области качества используется для выявления «слабых мест» в работе больницы и проведения самодиагностики причин, вызывающих их появление.

ККБ № 2 – единственная в крае больница, которая внедрила систему анонимного анкетирования персонала, при этом получение обратной связи проводится по различным категориям работников.

Для повышения эффективности деятельности в больнице активно внедряются информационные технологии. Проведена огромная работа по информатизации всех подразделений, созданы и внедрены автоматизированные рабочие места (АРМ) врачей всех специальностей. Организовано единое информационное пространство, что позволяет предоставить врачу-специалисту любого отделения доступ в режиме on-line к электронной истории болезни пациента для ее просмотра и внесения информации по своему профилю. Практикуется online-запись результатов исследований (инструментальных, лабораторных), online-обмен данными с патоморфологической лабораторией. Наличие АРМ врача, ведение электронной истории болезней, возможность быстро и оперативно получать диагностическую информацию подняло лечебный процесс на качественно новый уровень.

В течение последних лет в ККБ № 2 создана мощная инфраструктура. В учреждении проведена масштабная реструктуризация с организацией специализированных центров высокотехнологической медицинской помощи, централизованного стерилизационного отделения, оснащенного самым современным оборудованием, отделения переливания крови, первичных сосудистых отделений по оказанию высококвалифицированной медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения и инфарктом миокарда, открыт новейший операционный блок мирового уровня. ККБ № 2 оснащена самыми современными магнитно-резонансными и компьютерными томографами, имеется крупный аптечный комплекс с современным оборудованием.

Статистические показатели работы больницы превышают целевые показатели по России. Так, показатель «занятость койки» стабильно превышает общероссийский на 39 %, а целевой для стационарных ЛПУ – на 15 %. Показатель «средняя длительность лечения в стационаре», демонстрирующий интенсивность этого вида лечения, стабильно превышает общероссийский на 29 %, а целевой для стационарных ЛПУ – на 20 %. Показатель «оборот койки» превышает общероссийский почти в два раза.

Успешная реализация принципов менеджмента качества, мощная материальная и кадровая база, широкое внедрение современных медицинских, управленческих и информационных технологий, достигнутые результаты в области качества оказания медицинской помощи дали ККБ № 2 возможность принять участие в конкурсе на соискание премий Правительства РФ в области качества – самом престижном в стране в данной сфере – и стать его лауреатом.

При подготовке к конкурсу большую методическую и консультативную помощь нам оказали специалисты ОАО «ВНИИС», в частности Секретариата Совета по присуждению премий. Успешным оказалось участие ведущих специалистов больницы в обучающих семинарах института (по самооценке и по подготовке экспертов по оценке участников конкурса).

Участие в конкурсе позволило больнице получить всестороннюю картину деятельности, оценить, насколько ею удовлетворены пациенты, персонал и общество, и на этой основе определить дальнейшие приоритетные направления совершенствования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Качество* медицинской помощи: проблемы и перспективы совершенствования: материалы международной научно-практической конференции / под ред. академика РАМН проф. А.В. Шабурова, проф. В.Ф. Чавневцова. – СПб., 2010.

2. *Концепция* долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.11. 2008 № 1662-р).

3. *Луговкина Т.К., Тютикова Н.А.* Совершенствование системы менеджмента качества медицинской помощи в лечебно-профилактической организации // Системная интеграция в здравоохранении. – 2012. – №3.

4. *Михайлова Н.В.* Методология обеспечения и управления качеством медицинской помощи в соответствии с международным стандартом ИСО серии 9000// Вестник Росздравнадзора. – 2010. – №3.

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ИНЖИНИРИНГОВОЙ КОМПАНИИ

М.Г. ЗАРГАНО, Д.Н. ШАБАНОВА (ОАО «НИПИгазпереработка»)

Интегрированная система менеджмента (ИСМ) рассматривается как инструмент повышения эффективности инжиниринговой компании. Анализ показывает, что польза от интеграции систем выражается в совмещении, во-первых, ключевых процессов, во-вторых, документации. Это позволяет систематизировать процесс управления, снизить разного рода издержки, тем самым получив синергетический эффект. Описаны три составляющие рассматриваемой ИСМ: управление качеством проектов; выполнение требований в области охраны труда, профессиональной безопасности и охраны окружающей среды; менеджмент бизнес-процессов.

Ключевые слова: интегрированная система менеджмента; управление качеством проекта; моделирование процессов; менеджмент бизнес-процессов; инжиниринг; функциональная модель.

Integrated management system (IMS) is considered as an instrument to increase the efficiency of engineering company. The analysis shows that the benefits due to the system integration are expressed in combination both key processes and documentation. This enables to systemize the process of control, reduce various costs and thus achieve the total harmonized effect. Following three components of the integrated management system are described: project quality control, to meet the human health & safety and environmental requirements, business- process management.

Key words: integrated management system, project quality control, process modeling, business- process management, functional model.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ИСМ

Во всем мире одним из путей увеличения эффективности управления компанией является создание и внедрение интегрированных систем менеджмента (ИСМ). Международный опыт показывает, что интеграция систем менеджмента позволяет систематизировать процесс управления, снизить разного рода издержки, получив синергетический эффект. В ОАО «НИПИгазпереработка» (НИПИГАЗ) ИСМ разработана и сертифицирована в соответствии с требованиями трех международных стандартов: ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования», ИСО 14001 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» и OHSAS 18001 «Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Требования». Сертифицировал систему орган по сертификации Bureau Veritas Certification.

Проектный бизнес очень зависит от требований заказчиков. Без сертифицированной системы менеджмента невозможно получить ни один значимый заказ или, что особенно важно, провести диверсификацию деятельности. Например, если необходимо срочно спроектировать какой-либо объект, то, имея «ручное управление», перестроиться будет просто невозможно. Если же процессы в компании уже налажены, будет достаточно привлечь лишь нескольких специалистов с необходимой компетентностью и откорректировать некоторые процессы. Если информацией о системе управления в части взаимодействия несмежных подразделений и специалистов владеет только директор или курирующий данный вопрос руководитель, это, безусловно, усложняет ситуацию. Все смежные подразделения должны располагать информацией об ИСМ, быть непосредственными участниками процесса, чтобы четко понимать, куда вводится та или иная компетенция [1].

ИСМ НИПИГАЗа включает в себя три составляющие.

Первая. Project Quality Management (PQM) – управление качеством проектов. Это анализ потребностей клиентов и принятие мер по их достижению. Относительно каждого проекта закреплен менеджер по качеству с соответствующими полномочиями и обязанностями. Управление качеством проекта осуществляется на таких его стадиях, как планирование, реализация, контроль и завершение. В институте формируется процедурная база проектов, включающая организационный опыт по реализуемым проектам: отчеты руководителей проектов, планы качества, планы реализации проектов, планы коммуникаций, и, конечно, процедуры по реализуемым проектам (в том числе процедуры, которые включают международные практики).

Вторая. Выполнение требований в области охраны труда, профессиональной безопасности и охраны окружающей среды. Работа ведется применительно:

к работникам, привлеченным к выполнению проекта, при выполнении проектных работ в офисе, при работах на площадке строительства объекта;

к проектным решениям (минимизация рисков в отношении инцидентов и аварий на производстве, в области охраны труда и промышленной безопасности работающих, а также негативного воздействия на окружающую среду и население района рас-

положения проектируемого объекта). Например, разработана и реализуется как собственная компетенция процедура установления требований по организации и проведению анализа опасностей технологического процесса/анализа эксплуатационной безопасности (HAZOP) опасных производственных объектов нефтегазовой, нефтехимической и химической промышленности на стадиях разработки проектной и рабочей документации. Или процедура определения (назначения) уровня полноты безопасности (надежности) функций безопасности технологических процессов (уровня SIL, от англ. Safety Integrity Level – цифровое обозначение, присваиваемое системе безопасности) для целей проектирования электронных программируемых систем противоаварийной автоматической защиты опасных производственных объектов нефтегазовой, нефтехимической и химической промышленности на стадиях разработки проектной и рабочей документации. А также процедура проведения общественных слушаний и др.

Третья составляющая – Business Process Management (BPM) – менеджмент бизнес-процессов [4] подразумевает реализацию концепции процессного управления организацией, рассматривающей бизнес-процессы как особые ресурсы предприятия, непрерывно адаптируемые к постоянным изменениям. Концепция базируется на таких принципах, как понятность и видимость бизнес-процессов в организации за счет их моделирования с использованием формальных нотаций, применения программного обеспечения моделирования, симуляции, мониторинга и анализа бизнес-процессов, возможность динамического перестроения моделей бизнес-процессов силами участников и средствами программных систем.

Специфика ИСМ инжиниринговой компании заключается в том, что относительно каждого конкретного проекта можно говорить о своей системе менеджмента. В результате в компании может быть несколько процедур с одинаковым названием: одна основная, распространяемая априори на все проекты; на ее основе несколько адаптированных под конкретный проект и требования заказчиков. Документами, описывающими систему менеджмента проекта, являются План выполнения проекта, План качества проекта.

План выполнения проекта составляется с учетом требований договора, ссылок на действующие документы ИСМ и разработанные/адаптированные процедуры по требованию заказчика и является основным документом.

Планирование качества начинается с анализа исходных данных: договора (в том числе проекта договора), заданий заказчика и руководителя проекта, привлечения субподрядных организаций, процедурной базы проектов и других исходных документов, имеющихся в наличии на стадии планирования. При анализе исходных данных принимается решение о том, какие документы ИСМ (или их требования) должны быть применены, адаптированы к проекту или исключены из применения. Выясняется потребность в создании новых процедур для проекта, что, как правило, обусловлено следующими причинами: заказчик предъявил требования (они могут быть отражены в договоре либо в запротоколированном решении совещания компании с заказчиком), требующие проекта индивидуальных процедур; специфика работ требует создания дополнительных проектных процедур, отсутствующих в структуре ИСМ.

Результаты анализа исходных данных являются входными данными для формирования Плана качества. План качества должен гарантировать, что конкретные требования к качеству запланированы и адресуются к проектной продукции в рамках конкретного договора с учетом требований действующей ИСМ. В Плане качества указываются контрольные точки проекта, проектные процедуры, подлежащие разработке, и/или ссылки на документы ИСМ, сроки и отметки о выполнении контрольных точек проекта.

Функциональная структура ИСМ отражена на рис. 1.

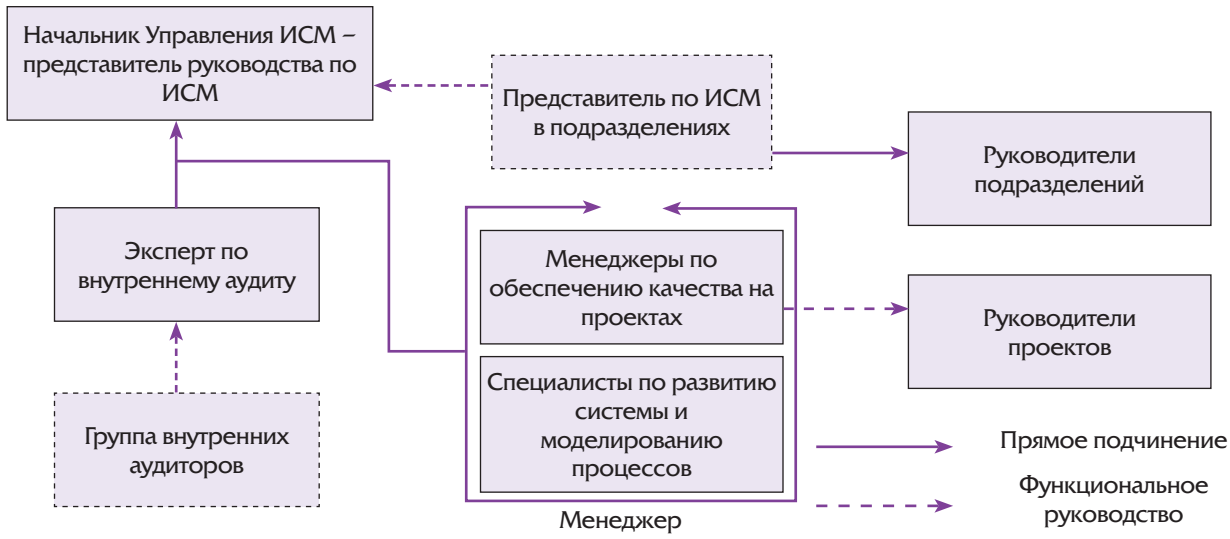


Рис. 1. Функциональная структура ИСМ

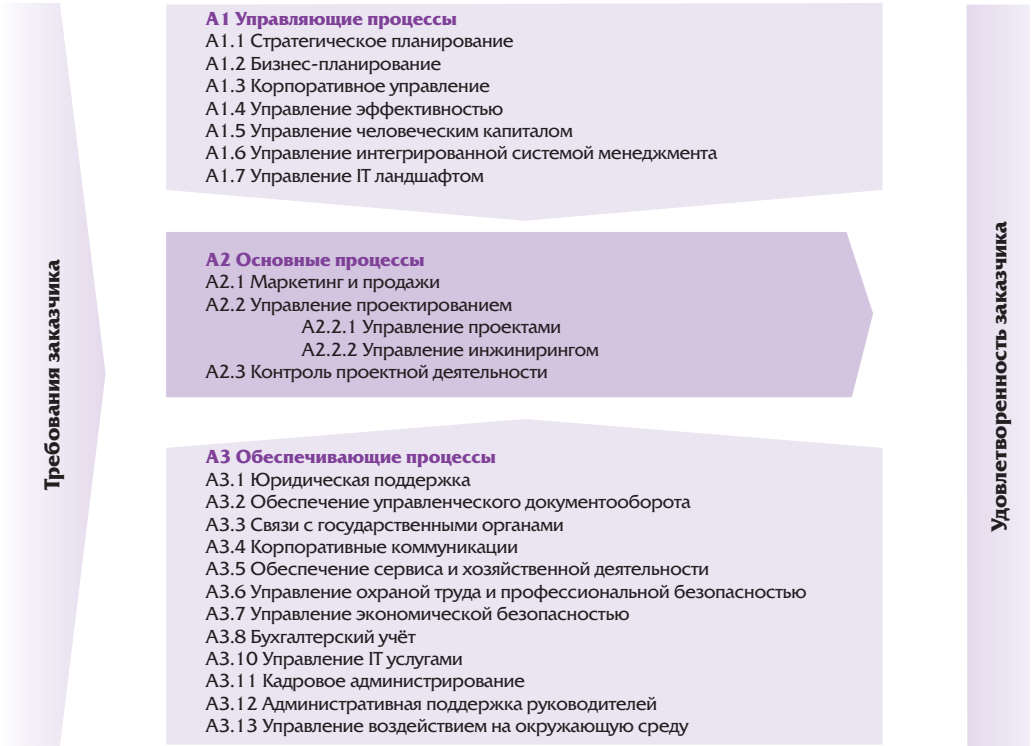


Рис.2. Процессы ИСМ

Моделирование и регламентация процессов в рамках нашей ИСМ позволяет ориентировать управленческие процессы и процессы обеспечения ресурсами на поддержку основной деятельности и структурировать их с учетом специфики инжинирингового бизнеса и международной практики.

Процессы института структурированы в три блока (рис.2).

Управляющие процессы. Группа содержит процессы верхнего уровня, оказывающие управляющие воздействия на деятельность института, а также определяют ограничивающие рамки для оперативного управления основным процессом.

Основные процессы. Вторая группа включает в себя все процессы, связанные с основной деятельностью организации. В данную группу отнесены процессы, входящие в сквозной процесс оказания услуг: от инициации (обращения заказчика, заявки на участие в тендере) до оказанной заказчику услуги.

Диапазон процессов в этой группе распространяется от процессов по определению потребностей клиентов в рамках группы процессов по маркетингу и продажам. Кроме того, сюда включена вся деятельность по управлению проектом и инжинирингу. Отдельным процессом выделен контроль проектной деятельности.

Обеспечивающие процессы. Эта группа содержит процессы, обеспечивающие основную деятельность ресурсами. Если основные процессы приносят деньги, производя проектную продукцию и удовлетворяя потребности заказчика, то обеспечивающие процессы поддерживают инфраструктуру компании. Заказчик не готов за них платить, но эти процессы нужны для существования компании. Потребителями здесь являются ее подразделения и сотрудники.

Использование инструмента моделирования бизнес-процессов в институте направлено на достижение следующих целей: реализация процессного подхода согласно международной практике инжиниринговых компаний; обеспечение эффективности системы менеджмента компании; междепартаментского взаимодействия и практического применения документации сотрудниками института; прозрачность деятельности компании для высшего руководства.

В качестве системы бизнес-моделирования выбран программный продукт Business Studio.

ЗАДАЧИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТА МОДЕЛИРОВАНИЯ

Выполнению означенных выше целей способствует решение следующих задач: реализация возможностей ИСМ; снижение трудо- и временных затрат на разработку и актуализацию документации; внедрение инструмента, поддерживающего ИСМ – учет несоответствий, выявление причинно-следственной связи выявленных несоответствий (например, с помощью диаграммы Исикавы), фиксация процедур и целей ИСМ, разработка показателей процессов, сбор результатов изменений, планирование аудитов и др.; оптимизация процессов (включая изменения организационной структуры на основе процессного подхода); описание текущего состояния процесса (процесса «как есть») в сжатые сроки.

Таким образом, более предпочтительными являются нотации, позволяющие в более сжатые сроки создать модель бизнес-процесса и сконцентрироваться на его оптимизации. Задачи по описанию

процессов «как есть» и их оптимизации непосредственно связаны с такой задачей, как «практическое применение документации сотрудниками компании». Документы должны не просто описывать деятельность, а быть полезными сотрудникам в выполнении их должностных обязанностей.

Создание системы документации подразумевает: регламентацию и стандартизацию деятельности компании в виде процессов; систематизацию бизнес-процессов; обеспечение целостности системы процессов (иерархия процессов показана на рис. 2). Важный момент – визуализация процессов. Визуализированный процесс должен быть легко читаем сотрудниками компании и высшим руководством без приобретения дополнительных компетенций.

Другие актуальные аспекты: тиражирование знаний – использование существующих документов, благодаря чему новый сотрудник может выполнить необходимые виды работ; повышение производительности труда – за счет использования документации в виде доступных инструкции для конкретных исполнителей; привязка документации к определенным должностям и подразделениям, что должно исключать разночтения между документацией, регламентирующей процессы, положениями о подразделениях и должностными инструкциями.

В НИПИГАЗе разработан реестр процессов, соответствующий системе документации, а также создана система оперативного оповещения сотрудников об изменении в документах, касающихся непосредственно их должности/подразделения, с использованием имеющихся информационных технологий.

Таким образом формируется система документации, соответствующая реальным оптимизированным процессам компании.

ТРЕБОВАНИЯ К ИНСТРУМЕНТУ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Продукт Business Studio является инструментом построения эффективной системы управления. На основе поставленных целей и задач сформированы требования к инструменту моделирования:

корректное отображение процессов компании;

доступные персоналу нотации моделирования, использование нотаций, понятных сотрудникам разного уровня без приобретения дополнительных компетенций (в том числе для высшего руководства);

корректное отображение организационной структуры компании, возможность отображения матричной структуры организации и проектной работы определенных сотрудников;

закрепление всех выполняемых действий за определенной должностью (в исключительных случаях – подразделением) либо выполняемой ролью;

закрепление бизнес-процессов за определенными подразделениями;

возможность автоматизированного формирования документа, соответствующего требованиям компании, после создания модели бизнес-процесса и заполнения всех атрибутов: настройка шаблона документа ИСМ, создание документов разного вида, формирование базы знаний компании, при необходимости публикация документов на ее сайте, использование системы с целью поддержания СМК;

автоматическое оповещение сотрудников компании через систему Outlook в случае изменений в документах (распространяется только на тех, к чьей деятельности непосредственно относятся утвержденные изменения;

сравнительно невысокие (по сравнению с другими нотациями) затраты времени на создание модели бизнес-процесса;

возможность формирования должностных инструкций и положений о подразделении, исходя из привязанных к должностям и подразделением действий и процессов.

Все элементы бизнес-архитектуры, спроектированные с помощью Business Studio, логически увязаны друг с другом: от стратегических целей до должностных инструкций исполнителей. Этот программный продукт дает компаниям следующие возможности: формализовать стратегию и спустить ее до уровня исполнителей; контролировать выполнение; спроектировать бизнес-процессы и оптимизировать их по времени и стоимости; распределить полномочия и ответственность между организационными единицами компании, спроектировать организационную структуру и рассчитать необходимое число специалистов для выполнения бизнес-процессов.

Кроме того, можно автоматически формировать регламентирующие документы, минимизировав сроки предоставления сотрудникам актуализированных документов. Также есть возможность создать внутренний портал компании.

МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ИНЖИНИРИНГА

Процессы инжиниринга относятся к основным процессам нашей организации и являются подпроцессами процесса «Управление проектированием».

Процедуры разработки рабочей и проектной документации представляют собой модели процессов, содержащие избыточный алгоритм работ, связанных информационными потоками, который необходим для разработки определенной проектной продукции. Избыточность обусловлена тем, что те или иные работы могут быть исключены из разработки в зависимости от вида объекта. Модель фактически является аналогом технологической карты, адаптированной для нужд проектной организации.

Цель моделирования инжиниринговых процессов – повысить качество и снизить трудоемкость проектирования за счет следующего: повышения актуальности и доступности регламентирующих документов (процедур инжиниринга, положений о подразделениях, должностных инструкций и др.); уменьшения ошибок, нестыковок и конфликтов при взаимодействии специальностей; снижения числа ошибок, нестыковок и конфликтов при взаимодействии

работников разных специальностей; повышения прозрачности инжиниринговой деятельности, обеспечения контроля со стороны руководителей проектов и руководителей дисциплин (подразделений).

Если обратиться к терминологии, то в нашем случае модель – это система, упрощенное представление протекающих в ней процессов, явлений, функция – это наиболее существенная характеристика любой системы, отражающая то, ради чего она была создана. Отсюда следует, что функциональная модель предназначена для изучения особенностей работы системы и ее назначения во взаимосвязи с внутренними функциями и внешними элементами. Подобные модели оперируют, прежде всего, с функциональными параметрами. Графическим представлением этих моделей служат функциональные диаграммы. Они отображают порядок действий, направленных на достижение заданных целей.

Для моделей инжиниринга соблюдается ряд условий: действие процесса – это выполнение одного или нескольких заданий определенных видов (например, выдача задания, разработка схем, согласование); модель процесса, с одной стороны, инвариантна – не зависит от объекта проектирования (выполнение работ определяется на основании титульного списка, графика главного инженера проекта); с другой – универсальна, поскольку не содержит сведений об используемых программных продуктах и может применяться после перехода на другое программное обеспечение.

Модель процесса инжиниринга (рис.3) представляет собой интерактивную последовательность работ, необходимых для разработки, например, в рабочей документации определенного комплекта марки и связанных по входам – выходам (потокам данных). Модель автоматически преобразуется в документ ИСМ (например, процедуру разработки марки) по утвержденному шаблону ИСМ.

Все действия процесса соединены потоками данных (стрелками). В процедурах содержатся междиаграммные ссылки (обозначены кругами), показы-

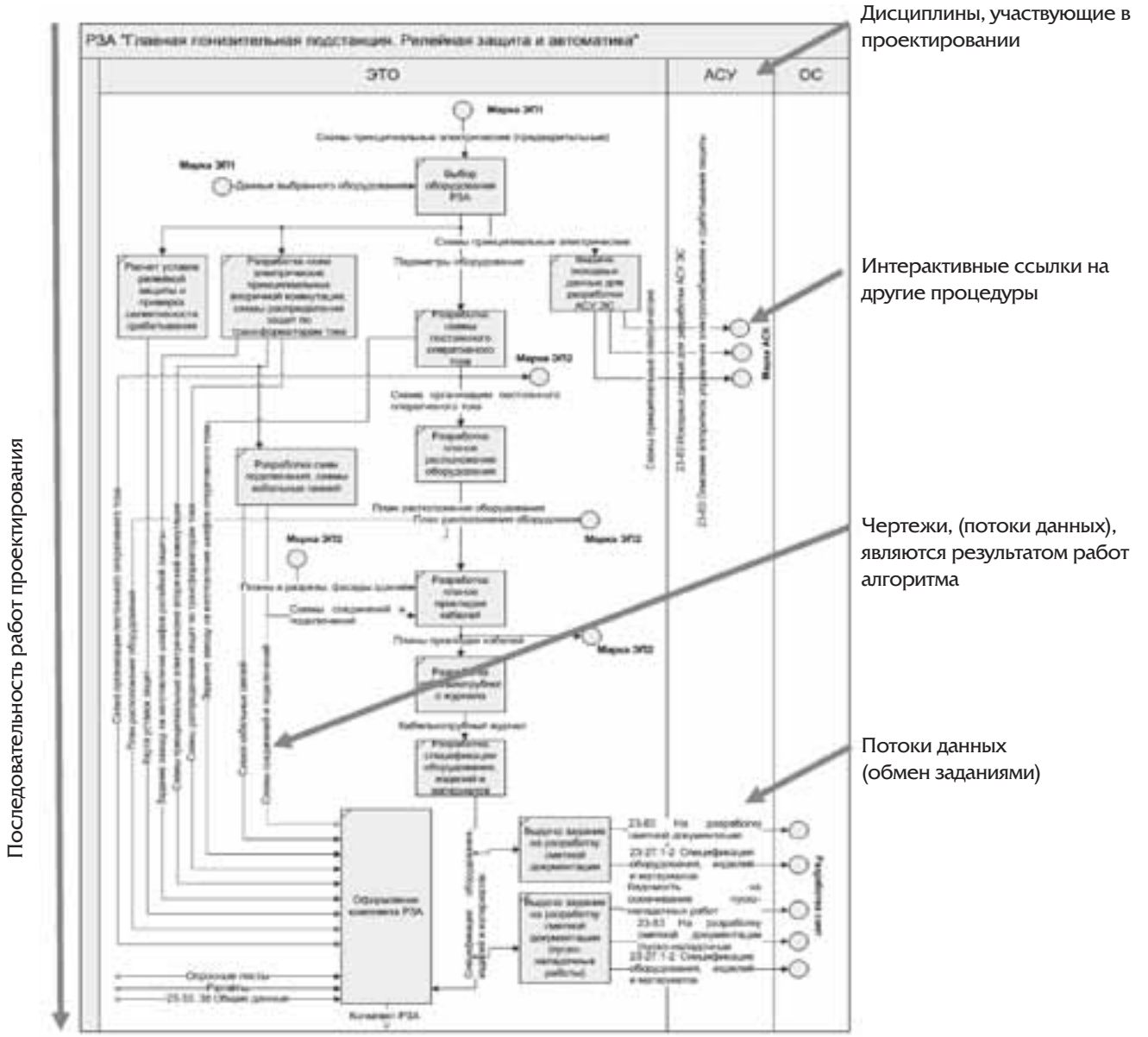


Рис.3. Пример модели процесса разработки марки РЗА

вающие связи между разработкой марок/разделов. Междиаграммными ссылками заменяются работы по выдаче технических заданий смежными дисциплинами, инициирующими разработку указанной марки. При этом показываются входящие информационные потоки, полученные от смежной дисциплины. Соответственно, в процедуру разработки какой-либо марки включается выдача заданий для разработки другой марки. Работы, включенные в процедуру, составляют список, который можно применять для составления графика третьего уровня (по обмену заданиями). Совокупность процедур должна составлять исчерпывающий перечень работ, необходимых для разработки всех комплектов на объекте.

В процедурах по разработке проектной продукции фиксируются следующие виды работ:

обмен заданиями – наименования действий начинаются со слов «выдача» и «возврат», исходящим потоком является наименование задания с указанием формы плюс чертеж (при необходимости);

создание комплекта – наименования действий начинаются со слов «разработка», «расчет» и др.;

согласование чертежей и заданий – подразумевается междисциплинарное согласование промежуточных документов, как правило, поток данных включает в себя задание плюс чертеж;

согласование чертежей на выпуск (в наименовании действия указано именно это словосочетание) – подразумевается выходной контроль, регламентированный как «контроль проектной продукции» только в части междисциплинарного согласования и подписания в штампе готовых чертежей.

При переходе на моделецентрированный подход анализируются существующие документы. Практика показывает, что бумажный документ устаревает быстрее, чем интерактивная модель, так как процедура его актуализация гораздо более сложная. Моделирование процессов ведется средствами продукта Business Studio с привлечением экспертов проектных подразделений (никто не знает процесс лучше, чем тот, кто его делает). Система моделирования позволяет строить отчеты в шаблонах документов ИСМ, то есть автоматически формировать регламенты (включая положения о подразделении) из моделей, классификаторов и реестров инжиниринговой деятельности. Модели используются через интерактивный портал. По мере их функционирования ведется аудит процессов (функциональных моделей). Таким образом обеспечивается непрерывная актуализация регламентов инжиниринга и улучшение процессов.

Применительно к инжинирингу моделецентрированный подход позволяет ответить на вопросы: как взаимодействуют дисциплины в ходе разработки проектной продукции? кто отвечает за определенные работы и в какой последовательности они выполняются? какие нужны входные данные и в каком виде они предоставляются? какие чертежи разрабатываются в каждом комплекте/разделе?

Эффект от использования моделей – снижение трудозатрат на «переделку» за счет прозрачности информационных потоков и согласованных взаимодействий дисциплин, отраженных в моделях (2 % всех трудовых ресурсов НИПИГАЗа):

снижение избыточной коммуникации линейных руководителей из-за недостатка информации для принятия решений. Модели позволяют устранить неоднозначность в области порядка взаимодействия, обязанностей и состава результатов и исходных данных (10 – 25 % времени линейных руководителей);

система дает существенную долю поисковых индексов для базы знаний и позволяет привязать шаблоны форм и методические материалы к каждой операции и производимому документу/заданию. Оценка резерва оптимизации за счет повторного использования документов и технических решений (3 % всех трудовых ресурсов института).

Дополнительные возможности использования моделей нашей ИСМ:

сбор статистики и составление отчетности в части однотипных работ, если будут разработаны соответствующие формы, усовершенствованы процедуры сбора и обработки данных;

при необходимости методологическое обеспечение быстрого роста штата института без существенного снижения производительности труда;

стандартизация профилей компетенций персонала в целях его набора, аттестации и развития;

использование моделей в качестве части исходных данных, необходимых для внедрения технического документооборота;

модели могут служить источником ряда классификаторов для использования в базе знаний либо стать подсистемой системы управления знаниями с необходимыми шаблонами, образцами, справочниками и каталогами;

ускорение процесса и повышение качества планирования за счет применения типовых составов работ и событий при разработке и согласовании методики планирования на основе контрольных списков событий.

Таким образом, интеграция требований международных стандартов обеспечивается за счет функционирования и постоянного улучшения процессов, а также необходимой документации. При этом структура легко адаптируется к требованиям заказчика, так как к ним легко адаптировать процедуры, хотя процессы и результаты остаются прежними.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Управление проектами: фундаментальный курс: учебник для вузов / под ред. В.М. Аньшина, О.Н. Ильиной. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2013.

2. Документация Business Studio [Электронные данные]. – Режим доступа: http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v4/doku.php/ru/start

3. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / пер. с англ. С.В. Ариничева; науч. ред. Ю.П.Адлер. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.

4. IT Definitions and Glossary [Электронные данные]. – Режим доступа: http://blogs.gartner.com/it-glossary/ru/

ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РАБОТ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ ПРОДУКЦИИ ТРЕБОВАНИЯМ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА

А Б. ОСИПОВ (ОАО «ВНИИС»)

Продолжено описание информационных ресурсов, обеспечивающих проведение работ по сертификации и декларированию в соответствии с требованиями технических регламентов Таможенного союза. Рассмотрены вторая и третья части групп материалов, включающие доказательные сведения, используемые при подтверждении соответствия, и материалы взаимодействия органа по сертификации с ФГИС «Росаккредитация». Дано описание организации этих работ и формируемых документов, а также порядка включения сертификата и декларации в единый реестр сертификатов соответствия и деклараций о соответствии Таможенного союза.

Ключевые слова: подтверждение соответствия, сертификат, декларация о соответствии, единый реестр сертификатов и деклараций, орган по сертификации, технический регламент.

The author continues to describe the information resources ensuring certification and declaration works in accordance with the requirements of the Customs Union technical regulations. The author considers the second and the third parts of the material groups including demonstrative dates used to prove the compliance and materials used in the interaction process by the involved parties - certification body and FGIS "Rosakkreditatsiya". The author presents the procedure for these actions and produced documents and the procedure used to include the issued certificate and declaration into the unified register of the Customs Union compliance certificates and declarations.

Key words: conformity confirmation, certificate, conformance declarations, unified register of compliance certificates and declarations, certification body, technical regulation.

ВТОРАЯ ГРУППА

Эта группа включает в себя комплекс документов, представляемых заявителем в орган по сертификации при проведении работ по подтверждению соответствия, а также документов, формируемых специалистами органа по сертификации (ОС) в процессе выполнения этих работ (см. рис. 1 в 1-й части статьи – ж-л «Сертификация». 2014. № 4). Документы этой группы являются основной доказательной базой соответствия продукции требованиям технического регламента Таможенного союза (ТР ТС). Состав и характер этих материалов обосновывается, прежде всего, требованиями соответствующего ТР ТС и других документов Таможенного союза, а для ТР ТС на средства индивидуальной защиты (СИЗ) могут применяться также положения ГОСТ Р 56014-2014.

Рассмотрим кратко перечень указанных документов, являющихся существенной частью информационного обеспечения подтверждения соответствия. Перечень определяется выполняемыми процедурами подтверждения соответствия, которые устанавливаются ТР ТС и типовыми схемами подтверждения соответствия, утвержденными Решением комиссии ТС от 07.04. 2011 № 621.

Обязательная сертификация. Основные процедуры (на примере ТР ТС на СИЗ):

представление заявителем в ОС заявки с комплектом технической документации. Состав этого комплекта определен пунктом 5.17 ТР ТС на СИЗ. Сама форма заявки может быть рекомендована в соответствии с ГОСТ Р 56014-2014 (приложение Е);

принятие решения органом по сертификации по результатам анализа представленных документов (формирование документа «решение по заявке» по рекомендуемой форме «И» ГОСТ Р 56014-2014);

отбор образцов для испытаний ОС, их идентификация и проведение испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории (ИЛ); по результатам этих процедур ОС изготовляются документы «протокол идентификации» и «акт отбора образцов» (могут быть применены формы «Ж» и «Л» ГОСТ Р 56014-2014), а ИЛ оформляется протокол испытаний по принятой в ней форме. При отборе образцов используется также ГОСТ 31814-2012 (см. 1-ю часть статьи);

анализ состояния производства (если схема сертификации предусматривает эту процедуру). Методическую помощь для выполнения этой работы обеспечивает ГОСТ Р 54293-2010. В нем же (приложение «Б») приведена форма, по которой орган по сертификации оформляет акт о результатах анализа состояния производства;

оформление решения о выдаче сертификата, оформление сертификата соответствия. Форма решения о выдаче сертификата представлена в рекомендуемом приложении «П» ГОСТ Р 56014-2014. Форма сертификата соответствия требованиям ТР ТС и правила его оформления установлены Решением Коллегии ЕЭК от 25.12.2012 № 293 (см. 1-ю часть статьи). Порядок внесения выданного сертификата в Единый реестр сертификатов и деклараций ТС представлен ниже, при описании третьей группы материалов;

проведение инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (если эта процедура предусмотрена схемой сертификации). Его целью является установить органом по сертификации, продолжает ли выпускаемая сертифицированная продукция соответствовать требованиям ТР. Процедура осуществляется в соответствии с ГОСТ Р 54010-2010, а результаты оформляются в форме акта в соответствии с рекомендуемым приложением «А» этого стандарта.

Кроме описанных основных документов второй группы, могут использоваться и другие, например акт по результатам исследования проекта, документы отказа в проведении сертификации или выдачи сертификата, документы о приостановлении или отмене действия сертификата и др. Существуют также служебные документы ОС – договор, направление на испытания, акт хранения образцов, и т.д.

Полный перечень используемых ОС документов, их форм, а также правил оформления включается в Руководство по качеству ОС и формируется на основе описанных выше документов и практической деятельности органа.

Декларирование соответствия. Декларация о соответствии требованиям ТР ТС регистрируется в Едином Реестре выданных сертификатов и зарегистрированных деклараций с помощью ОС, включенного в Единый реестр ОС и ИЛ ТС, или уполномоченного органа государства – члена ТС. Процесс регистрации установлен в Положении, утвержденном Решением Коллегии ЕЭК от 09.04. 2013. № 76 (см. 1-ю часть статьи).

Предварительно декларант формирует доказательные материалы в соответствии с требованиями ТР ТС (для ТР ТС на СИЗ - по пункту 5.10), оформляет и принимает декларацию о соответствии. Для регистрации декларации в Едином реестре с помощью ОС заявитель представляет ему:

оформленную декларацию о соответствии. Форма декларации и правила ее заполнения установлены Решением Коллегии ЕЭС от 25.12. 2012 (см. 1-ю часть статьи);

заявление о регистрации декларации о соответствии (рекомендуемая форма представлена в приложении «В» ГОСТ Р 56014-2014);

копии документов, подтверждающих государственную регистрацию юридического лица или государственную регистрацию физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством государств – членов Таможенного союза;

копию договора с иностранным изготовителем, предусматривающего обеспечение соответствия поставляемой продукции требованиям ТР ТС и ответственность за несоответствие поставляемой продукции указанным требованиям (для лица, выполняющего функции иностранного изготовителя).

В последних двух случаях используются установленные для них формы документов.

Орган по сертификации направляет заявителю уведомление об отказе в регистрации декларации в случае отрицательных результатов проверки представленных документов, органом по сертификации, при этом может использоваться форма уведомления, приведенная в приложении «Г» ГОСТ Р 56014-2014. О процессе регистрации ОС декларации в Едином реестре рассказано в описании третьей группы материалов.

Если регистрация декларации осуществляется через уполномоченный орган Российской Федерации в ТС, то правила и документы устанавливаются приказом Минэкономразвития России от 21.02.2012 № 76, а в перспективе – находящимся на регистрации в Минюсте России приказом от 24.11.2014 № 752.

ТРЕТЬЯ ГРУППА

Орган по сертификации представляет результаты своей деятельности в Единый реестр выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций о соответствии Таможенного союза (вносит сертификаты и регистрирует декларации). Эта работа осуществляется через Федеральную службу по аккредитации (Росаккредитация). В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.10.2011 № 845 Росаккредитация в числе прочих осуществляет следующие функции, связанные с подтверждением соответствия:

проведение аккредитации ОС и ИЛ (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия;

формирование и ведение национальной части Единого реестра ОС и ИЛ (центров) Таможенного союза;

формирование и ведение национальной части Единого реестра выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных декла-

раций о соответствии, оформленных по единой форме, а также оперативное размещение ее на официальном сайте Службы в сети Интернет www.fsa.gov.ru с обеспечением доступа к нему;

выдачу бланков сертификатов соответствия;

организацию работ по регистрации деклараций о соответствии Таможенного союза с выдачей единых документов.

Указанные функции Росаккредитация осуществляет на основе созданной Федеральной государственной информационной системы (ФГИС Росаккредитации), с помощью которой решается весь комплекс задач в рамках реализации этих функций. Укажем сокращения, которые будут использованы далее: ЕСИА – единая система идентификации и аутентификации – информационная система в РФ, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (www.gosuslugi.ru); СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счета; АРМ – автоматизированное рабочее место.

Для обеспечения взаимодействия ОС с ФГИС Росаккредитации в ОС создается АРМ специалиста и осуществляется подключение к ФГИС за счет следующих мероприятий:

получения электронной подписи в удостоверяющем центре (обязательно для руководителя юридического лица и руководителя органа по сертификации);

организация защищенного канала связи, соединяющего АРМ специалиста с ФГИС Росаккредитации на основе криптографических методов защиты, для чего АРМ использует программное обеспечение «VipNet Client»;

прохождения регистрации в ЕСИА, которая информационно связана с электронным Правительством России (ЭП). Процедура описана на сайте www.gosuslugi.ru;

направления в Росаккредитацию заявки на получение доступа к ФГИС с реквизитами аттестата аккредитации ОС, СНИЛСом руководителя, копией сертификата ЭП.

В ответ на заявку пользователю высылаются реквизиты, с помощью которых осуществляется подключение к ФГИС Росккредитации. Детально порядок подключения к ФГИС представлен на сайте Росккредитации, в разделе «ФГИС» (подраздел «Подключение к ФГИС Росккредитации»).

ФГИС Росккредитации построен по принципу создания личных кабинетов его участников (пользователей), в которых происходит вся их работа. Специалисты ОС взаимодействуют с ФГИС через личный кабинет их ОС, куда они входят с помощью адресной строки в браузере по полученному паролю или СНИЛСу. Схема взаимодействия ОС с ФГИС и Единым реестром представлена на рисунке. Главная страница личного кабинета (открывается по ссылке «Главная») представляет собой целый ряд вкладок, разделов и индикаторов, позволяющих выполнять широкий набор функций, а также просматривать и использовать большой объем сведений, составляющих информационный ресурс ФГИС.

Система постоянно развивается, расширяется и сегодня она охватывает по сути весь комплекс информации, применяемой при проведении ОС работ по выдаче сертификата и регистрации декларации о соответствии, включая классификаторы, справочники, шаблоны документов и т.п. Основными разделами в личном кабинете для этих целей являются разделы «Сертификаты», «Декларации» и «Реестры».

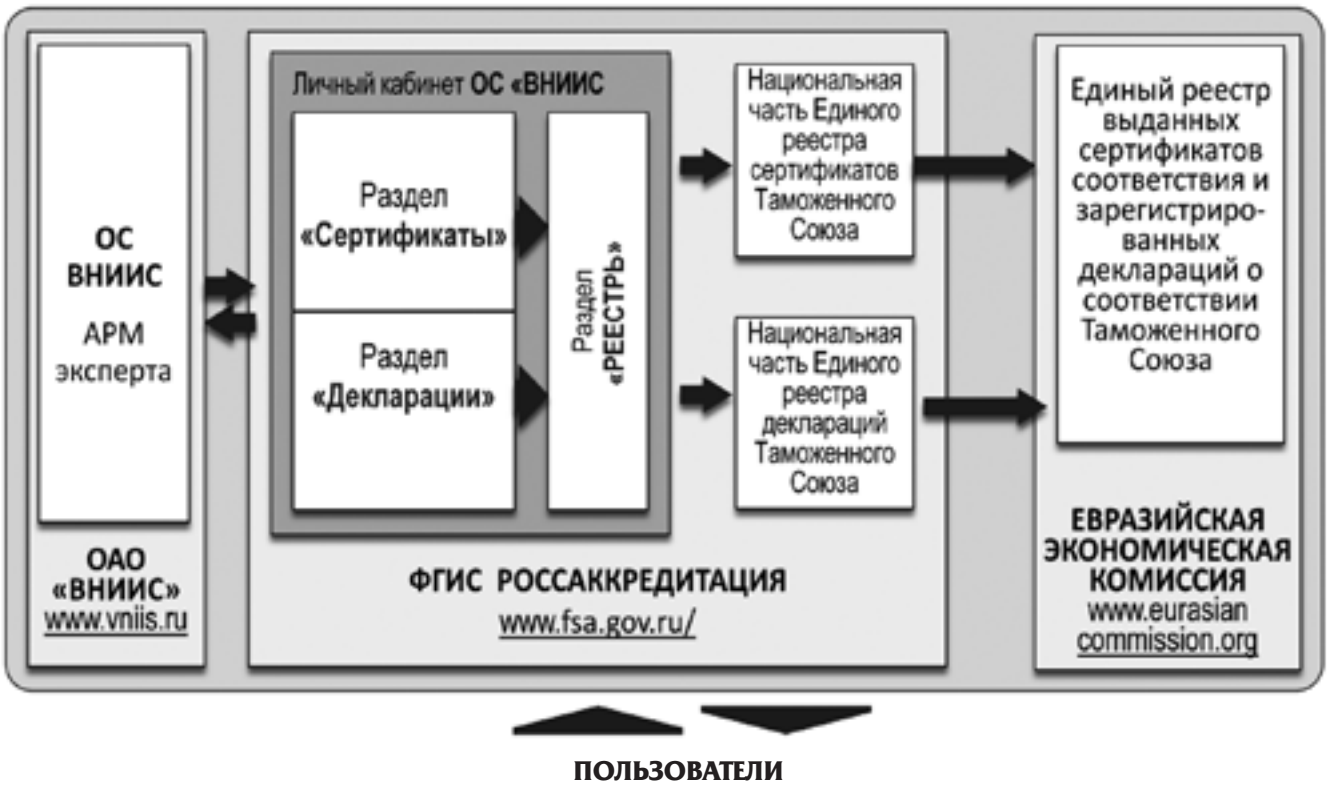
Работа осуществляется в соответствии с «Руководством пользователя личного кабинета ОС и другими документами системы («Описание личного кабинета ОС», «Презентация личного кабинета ОС»), с которыми можно ознакомиться на сайте Росккредитации в раз деле ФГИС. «Руководство пользователя» можно скачать также по соответствующей ссылке в нижней части главной страницы личного кабинета ОС. Конечной целью специалиста ОС является внесение оформленного сертификата в единый реестр сертификатов и деклараций и регистрация в нем декларации заявителя, обратившегося в ОС с заявкой.

Процесс работы ОС с ФГИС позволяет выбрать один из двух вариантов. Основной вариант включает шесть этапов (шагов) с использованием бизнес-процесса (изготовление по предлагаемым формам документов органа по сертификации, описанных выше), ускоренный вариант требует выполнения только двух этапов – с первого (регистрация заявки) и четвертого (внесение данных протокола испытаний), причем для декларации используется только первый этап. В обоих вариантах работа заканчивается внесением (публикацией) сертификата и декларации в соответствующие реестры (см. рисунок) с присвоением регистрационных номеров. Система присваивает регистрационному номеру следующий порядковый номер за последним номером опубликованного сертификата (декларации). Кроме указанных процедур, ОС через ФГИС осуществляет отчетность в соответствии с приказом Минэкономразвития от 30.05.2014 № 329.

Техническая поддержка по вопросам подключения к ФГИС Росаккредитации и работы в личном кабинете осуществляется по телефону 8-800-200-47-70 и по адресу fgis@fgis.gov.ru. Кроме того, Росккредитация регулярно проводит вебинары для специалистов по этим вопросам.

Несколько слов о техническом обеспечении работ по подтверждению соответствия в ОС «ВНИИС». Компьютерная система ОС, включающая группу АРМ специалистов, входит

Схема взаимодействия ОС ВНИИС с ФГИС Росаккредитации и Единым реестром сертификатов и деклараций Таможенного Союза



в локальную вычислительную сеть (ЛВС) организации, подключенную к Интернету, благодаря чему специалисты ОС имеют доступ к разным сайтам, включая перечисленные выше, а также к поисковым системам, информационным ресурсам (например, к базам данных стандартов Росстандарта, ФГУП «Стандартинформ», Белгиза). Они работают с электронной почтой, взаимодействуют с ФГИС Росаккредитации, могут вести собственный раздел сайта на портале ОАО «ВНИИС». На сервере ЛВС размещены руководство по качеству ОС, справочно-правовая система «КонсультантПлюс», система автоматизированных переводов «ПРОМТ», классификаторы ТН ВЭД ТС, ОКП, стран мира и другие ресурсы, которыми активно пользуются специалисты ОС в процессе выполнения работ по подтверждению соответствия.

В заключение следует отметить, что система работ в области подтверждения соответствия, созданная на основе современных программно-технических и информационных решений, взаимодействующая с ФГИС Росаккредитации, позволяет пользоваться ею самому широкому кругу лиц, дает широкие возможности обмена информацией. Новая технология деятельности экспертов и других специалистов ОС позволяет им проводить комплекс работ по подтверждению соответствия практически не покидая рабочего места, что значительно повышает удобство и эффективность работ.

ОАО «ВНИИС» проводит консультации

по вопросам использования национального стандарта

ГОСТ Р 56014-2014 «Оценка соответствия. Порядок обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза «О безопасности средств индивидуальной защиты»

и информационного обеспечения работ по подтверждению соответствия продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза.

Справки по телефонам: (499) 253-03-68, (499) 253-03-79

ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЭФФЕКТА ОТ ПРИМЕНЕНИЯ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ ДОБРОВОЛЬНЫМ СТАНДАРТАМ

А.В. РАКОВ (ОАО «ВНИИС»)

Показана роль нематериальных активов как источника получения доходов предприятием. Выделены характерные признаки нематериальных активов, названы группы объектов, относящихся к этой категории в рамках патентного и авторского права. Рассмотрены такие объекты, как интеллектуальная собственность и репутация организации. Перечислены цели применения знака соответствия добровольным стандартам в интересах как производителя, так и потребителя. Проанализированы подходы к оценке нематериальных активов.

Ключевые слова: нематериальные активы, товарный знак, знаки соответствия, интеллектуальная собственность, деловая репутация.

The author shows the role of intangible assets as the source of business's profits, emphasizes appropriate features of intangible assets and names the groups of subjects related to this category within patent and copyright law framework. Such subjects as intellectual propriety and organization reputation are considered. The aims of applying the conformity mark showing the conformance with voluntary standards to the interests of both a manufacturer and customer are listed, and the approaches on the assessment of intangible assets are reviewed.

Key words: intangible assets, trade mark, conformity marks, intellectual propriety, business reputation.

В условиях интенсивного развития рыночных отношений становится все более понятным, что материальные активы не являются единственным фактором, влияющим на обеспечение прибыльности (доходности) субъекта хозяйственной деятельности. Наряду с ними существуют активы, не имеющие явно выраженной материальной оболочки, физической (осязаемой) формы, а также непосредственной, прямой стоимостной оценки. Однако роль этих – нематериальных – активов в современной постиндустриальной экономике становится все более значимой.

В соответствии со статьей 138 Гражданского Кодекса РФ, под нематериальными активами понимаются вложения денежных средств в нематериальные объекты, которые длительное время используются предприятием и приносят доход либо создают условия для его нормальной деятельности и получения дохода. Это права на объекты промышленной и интеллектуальной собственности, природные ресурсы, изобретения, промышленные образцы, товарные знаки, ноу-хау, авторские права и т.д.

В то же время единого, универсального общепризнанного определения понятия «нематериальный актив» (НМА) в настоящее время не существует. Обобщая определения, приведенные в справочной и научной литературе, в частности, в Юридическом, Экономико-математическом и Экономическом словарях, а также используемые на специализированных порталах (электронные данные), в других источниках, можно выделить следующие отличительные признаки, характеризующие это понятие:

активы, не имеющие прямой стоимостной оценки, но играющие важную роль в деятельности фирмы и получении ею прибыли;

активы, используемые в течение длительного периода времени в деятельности хозяйствующего субъекта и приносящие ему доход;

ценности, имеющие стоимостное выражение и не являющиеся физическими объектами;

активы, представляющие собой неосязаемые ценности;

неденежные объекты имущества, не имеющие материально-вещественного содержания (либо это содержание не имеет решающего значения или не рассматривается из-за юридических ограничений);

права, которые используются в течение длительного периода времени (более года) и приносят доход в процессе их использования.

В соответствии с принятой классификацией к нематериальным активам относят следующие группы объектов:

объекты интеллектуальной собственности;

права пользования природными ресурсами;

отложенные затраты;

деловая репутация организации;

прочие объекты.

Для целей настоящей статьи интерес представляют две группы объектов: интеллектуальная собственность и деловая репутация организации.

Объекты интеллектуальной собственности подразделяются на объекты, регулируемые патентным правом и объекты, регулируемые авторским правом. К объектам, регулируемым патентным правом, относятся, в том числе, элементы фирменного стиля, включая логотипы, товарные знаки (бренды) и др., знаки обслуживания и др. Такие объекты регистрируются в соответствующих органах по установленной процедуре, правовой формой их использования является лицензионный договор. Объекты авторского права не подлежат регистрации. Правовая форма их передачи – договор на воспроизведение и распространение произведения.

К объектам интеллектуальной собственности, регулируемым патентным правом, могут быть отнесены знаки соответствия государственным стандартам. Порядок применения этих знаков был установлен ныне отменным стандартом ГОСТ Р 1.9-95 «Порядок маркирования продукции и услуг знаком соответствия государственным стандартам».

Пунктом 3.3 стандарта было установлено: «Знак соответствия государственным стандартам – защищенный и *зарегистрированный в установленном в Российской Федерации*[*] порядке знак, выданный и применяемый в соответствии с настоящим стандартом, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что данная продукция соответствует всем требованиям конкретного государственного стандарта (государственных стандартов) на продукцию».

В пункте 4.6 стандарта отмечалось: «Маркирование продукции знаком соответствия государственным стандартам осуществляется на добровольной основе по инициативе субъектов хозяйственной деятельности – изготовителей продукции и в случае, если необходимость маркирования продукции знаком соответствия государственным стандартам установлена в договоре (контракте) на поставку продукции. *Маркирование осуществляется на основании лицензий, выдаваемых Госстандартом России*».

Таким образом, знак соответствия государственному стандарту в редакции указанного стандарта полностью соответствовал вышеприведенным признакам нематериальных активов как объекта интеллектуальной собственности, регулируемого патентным правом.

В действующем в настоящее время стандарте ГОСТ Р 1.9-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения» в пункте 3.4 установлено: «Разрешение на право применения знака соответствия национальным стандартам: *Документ, выданный национальным органом Российской Федерации по стандартизации* (или от его имени уполномоченным им органом), посредством которого заявителю, обеспечившему добровольное подтверждение соответствия продукции конкретному национальному стандарту (национальным стандартам), предоставляется право применять знак соответствия национальным стандартам в пределах, установленных настоящим стандартом».

В пунктах 6.4 и 6.7 зафиксировано соответственно: «Маркирование продукции знаком соответствия национальным стандартам осуществляется на добровольной основе по инициативе субъектов хозяйственной деятельности – изготовителей (производителей) продукции и в случае, если необходимость маркирования продукции знаком соответствия национальным стандартам установлена в договоре (контракте) на поставку продукции».

И далее: «Основанием для применения знака соответствия национальным стандартам (в том числе для маркирования) является выданное *национальным органом по стандартизации или от его имени другим уполномоченным им органом «Разрешение на право применения знака соответствия национальным стандартам»*.

Таким образом можно констатировать, что и на основании стандарта ГОСТ Р 1.9-2004 знак соответствия стандартам также может быть отнесен к нематериальным активом как объект интеллектуальной собственности, регулируемый в данном случае на основании авторского права.

Особый интерес представляет такой нематериальный актив как «деловая репутация организации», которую иногда называют также «гудвилл» (от англ. good will – добрая воля). Деловая репутация организации – экономическое понятие, которое используется в бухгалтерском учете, при заключении коммерческих сделок и т.д. Оно отражает рыночную стоимость организации без учета стоимости ее активов и пассивов. Это понятие получило широкое распространение за рубежом и все чаще стало употребляться в деловой практике России. Свидетельством этого является его включение в число объектов, относящихся к нематериальным активам.

Под деловой репутацией организации понимается условная стоимость деятельности данного индивидуального предпринимателя или юридического лица с точки зрения его деловых качеств и связей. Иными словами – это денежная оценка нематериальных активов компании: фирменный знак, название, имидж, влияние, маркетинговая деятельность, наличие деловых связей и устойчивой клиентуры и т.д., возникающая в результате действия факторов, которые обусловливают экономические выгоды, хотя и не всегда поддаются формальному выделению и/или оценке.

К числу упомянутых факторов следует отнести и применение организацией знака соответствия добровольным стандартам. Применение этого знака стимулирует потребителей обращаться к продукции этой организации. Это, с одной стороны, повышает доход предприятия, а с другой – укрепляет доверие к нему всех заинтересованных сторон.

Влияние использования знака соответствия на деловую репутацию организации может быть охарактеризовано следующим образом.

[*] Здесь и далее – выделено автором.

Приобретение прав на использование знака соответствия добровольным стандартам происходит прежде всего в интересах малого бизнеса для повышения его конкурентоспособности, объема продаж и рентабельности. Крупные, известные организации для повышения или завоевания деловой репутации чаще используют или приобретают товарные знаки или торговые марки. Принципиальное отличие знака соответствия добровольным стандартам от товарного знака (можно встретить название-аналог «торговая марка») заключается в следующем.

Маркирование продукции товарным знаком, использование торговой марки обеспечивают пользователю значительные преимущества в бизнесе. Наличие такого знака позволяет приобретателю отличить продукцию данного производителя от остальных. Благодаря эффективной пропаганде своего товарного знака поставщик формирует устойчивый контингент потребителей с определенным уровнем дохода. Товарный знак позволяет позиционировать продукцию среди потребителей, имеющих разные предпочтения. Например, для покупателей автомобилей, которые на первое место ставят престиж, предпочтительна марка Rolls-Royce. Покупатель одежды, считающий что продукция «должна стоить потраченных денег», выбирает, например, Marks & Spencer. Те, кто отдает предпочтение «высокотехнологичной» продукции, купит изделия Hewlett-Packard.

В отличие от тех, кто применяет товарные знаки (торговые марки), пользователи знаков соответствия добровольным стандартам ориентированы на более массовую и однородную потребительскую среду. Главным предпочтением для этих приобретателей является принцип «достойное качество за приемлемую цену». Это, разумеется, не означает, что у покупателей этой группы нет предпочтений в товарных знаках или марках. И наоборот, нельзя считать, что покупатели первой группы не обращают внимания на продукцию, соответствующую требованиям добровольных стандартов. Тем не менее, разница предпочтений у групп населения, различающихся, прежде всего, уровнем доходов, несомненно существует.

Как указано в ГОСТ Р 1.9-2004, знак соответствия национальным стандартам является формой доведения до приобретателей и других заинтересованных сторон информации о соответствии конкретной продукции требованиям национального стандарта (национальных стандартов) на эту продукцию.

Целями применения знака соответствия стандартам являются:

информирование приобретателей о проведении подтверждения соответствия конкретной продукции требованиям национального стандарта для компетентного выбора ими продукции и получения уверенности, что предлагаемая им продукция соответствует всем установленным стандартом требованиям;

повышение доверия приобретателей к реализуемой на рынке продукции конкретного изготовителя;

повышение конкурентоспособности продукции на российском и мировом рынках;

реклама продукции, соответствующей требованиям, обеспечивающим не только ее безопасность, но и качество.

Существенное отличие товарных знаков от знаков соответствия добровольным стандартам заключается также в процедурах, предшествующих маркированию продукции. Для маркирования продукции товарным знаком достаточно быть владельцем этого знака или получить от последнего лицензию на право его применения. Применение знаков соответствия добровольным стандартам в большинстве случаев связано с процедурой подтверждения соответствия третьей стороной – добровольной сертификацией.

Так, в ГОСТ Р 1.9-2004 прямо указывается, что подтверждение соответствия продукции национальному стандарту осуществляется по инициативе заявителя в форме добровольной сертификации.

При этом, как зафиксировано в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007 «Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной», владелец знака соответствия и организация, уполномоченная на применение знака соответствия при оценке, проводимой третьей стороной, могут быть разными юридическими или физическими лицами. Всегда существует орган, который обладает полномочиями предоставления права использования знака соответствия при оценке, проводимой третьей стороной.

Таким образом, применение организацией знака соответствия добровольным стандартам может рассматриваться как один из вариантов использования в ее интересах нематериальных активов, представленных в формах «интеллектуальная собственность» и (или) «деловая репутация организации».

Для обеих вышеуказанных форм проявления нематериального актива «знак соответствия добровольным стандартам» общим является источник образования экономического эффекта. Этот источник – формирование добавленной ценности за счет применения знака соответствия добровольным стандартам. Отечественный и зарубежный опыт свидетельствует, что знаки соответствия стандартам зарекомендовали себя с наилучшей стороны и являются источником добавленной ценности как хорошо знакомые и надежные товарные знаки, имеющие устойчивую репутацию у потребителей.

В ГОСТ Р 1.9-2004 указаны способы и сферы применения знака: в рекламе, проспектах, на официальных бланках и вывесках, при демонстрации экспонатов на выставках и ярмарках на основании ссылки на право маркирования соответствующей продукции этим знаком, а также изготовление знака или технических средств для его воспроизведения или иное введение в хозяйственный оборот.

В свою очередь добавленная ценность, обусловленная применением знака соответствия добровольным стандартам, в зависимости от формы нематериального актива, различными способами находит свое отражение в экономическом эффек-

те. Оценка экономического эффекта от применения знака необходима, в том числе, и для установления объективной платы за его применение.

Для формы нематериальных активов «интеллектуальная собственность» характерны следующие источники появления экономического эффекта.

Опыт применения знака соответствия стандартам. В настоящее время репутация знака очень высока, особенно за рубежом. Маркировка продукции знаками соответствия национальным стандартам в таких странах, как Германия, Франция, Великобритания, Япония и др. значительно увеличивала объемы продаж, так как за наличие на продукции широко известного знака потребитель готов платить.

Имя и репутация владельца знака соответствия. Доверие потребителя к качеству продукции в значительной степени увеличивается при наличии на ней широко известной маркировки: знаков Немецкого института стандартов, Британского института стандартов, Французской ассоциации по стандартизации, знака соответствия японскому промышленному стандарту и др.

Сила убеждения. Уверенность потребителя в качестве продукции растет за счет его убеждения в высоких характеристиках продукции путем привлечения мнений независимых экспертов. При этом основа добавленной ценности лежит в субъективных убеждениях потребителя, который платит повышенную цену за продукцию, маркированную знаком соответствия.

Экономический эффект здесь может проявиться в виде:

готовности приобретателей заплатить более высокую цену за товар, маркированный знаком соответствия добровольным стандартам;

увеличения доли рынка вследствие применения знака;

формирования значительных групп покупателей, постоянно делающих покупки товаров данной организации.

Иными словами, экономический эффект применения знака соответствия добровольным стандартам проявляется в виде увеличения объема продаж и повышения рентабельности. Косвенно о величине объема продаж в результате применения знака соответствия можно судить по такому факту: в Европе только в результате появления информации об участии фирмы в конкурсе на премию в области качества объем продаж продукции этой фирмы увеличивается на 10 %.

Источники появления экономического эффекта для формы нематериальных активов «деловая репутация организации» следующие.

Применение знака соответствия добровольным стандартам сопряжено с оценкой бизнеса субъекта хозяйственной деятельности посредством повышения цены его акций. Другими словами, возрастает его рыночная стоимость, то есть повышается капитализация. Это в свою очередь увеличивает объемы реализации и прибыльность. Отмечены случаи, когда в результате укрепления деловой репутации организации стоимость ее бизнеса начинает значительно превосходить суммарную стоимость материальных активов. Таким образом, деловая репутация организации, значительная часть которой падает на долю знака соответствия добровольным стандартам, повышает рыночную стоимость этой организации и, следовательно, ее привлекательность для партнеров и инвесторов.

Такой потенциальный источник экономического эффекта от использования формы нематериальных активов как «деловая репутация организации» через маркирование товаров знаком соответствия добровольным стандартам не нашел в настоящее время широкого распространения, но его перспективы, при соответствующем повышении авторитета знаков соответствия, представляются достаточно оптимистическими. Как было отмечено выше, применение знака соответствия добровольным стандартам повышает капитализацию как использующего этот знак субъекта хозяйственной деятельности, так и маркируемой знаком соответствия продукции. Эти факты могут быть использованы для снижения величины залога и получения других льгот при предоставлении предприятию банковского кредита.

Рассматривая эффект от применения знака соответствия добровольным стандартам, следует остановиться еще на одном моменте. Уже отмечалось, что маркированию продукции этим знаком предшествует процедура добровольной сертификации, которую проводит орган по сертификации, в большинстве случае не являющийся владельцем знака соответствия. Как правило, владельцем знака является национальный орган по стандартизации, который может быть наделен или не наделен правом ведения хозяйственной деятельности. В последнем случае некоторые права владения могут быть делегированы специально уполномоченной на это организации.

Так или иначе, сам факт наличия такого авторитетного знака дает возможность оценить первоначальную рыночную стоимость владельца знака или уполномоченной организации (его капитализацию). Право применения знака соответствия на продукции позволяет увеличивать капитализацию организации, использующей этот знак. При этом чем больше растет ее имидж и капитализация, тем выше становится авторитет знака, а, следовательно, и его владельца.

Налицо обратная связь, когда происходит процесс получения взаимной выгоды. Поэтому важно правильно начать этот процесс. Сначала с предложением о применении знака соответствия надо обратиться к широко известным производителям, имеющим высокую деловую репутацию, чей авторитет может положительно сказаться на имидже знака, а далее процесс с запущенной положительной обратной связью сможет поддерживать сам себя.

В условиях рынка, когда и изготовитель, и потребитель преследуют собственные интересы, их обращение к сертификации обусловливается, прежде всего, экономическими соображениями. Поэтому за рубежом, где рыночные отношения давно сложились, основной объем работ по под-

тверждению соответствия падает на долю добровольной сертификации.

Мотивами, которыми руководствуется организация, обращаясь к добровольной сертификации, являются, в частности, следующие. При насыщенном рынке основным средством в конкурентной борьбе оказывается не столько цена товара, сколько его качество. Отмечены случаи, когда в результате сертификации продукции в рамках известной системы добровольной сертификации у изготовителя появлялась возможность увеличить объем продаж в несколько раз. Кроме того, сертификация продукции в престижных системах сертификации дает возможность расширить рынок сбыта, завоевать более прочные позиции на уже освоенном рынке.

Таким образом, в условиях рыночной экономики изготовитель имеет прямой экономический интерес в проведении добровольной сертификации. Интерес же потребителя в сертификации заключается в том, что он получает продукцию необходимого качества. В случае, если продукция, прошедшая сертификацию, не соответствует установленным требованиям, претензии могут быть предъявлены не только к изготовителю, но и к органу по сертификации, выдавшему сертификат.

Особняком стоят платежи, связанные с передачей заявителю права применения знака соответствия. Эти платежи нельзя квалифицировать как оплату работ по сертификации, так как к таким работам передачу прав отнести нельзя.

Как показывает зарубежная практика, платежи за применение знака соответствия при добровольной сертификации не вызывают возражений со стороны заявителей, так как заявителю выгодно применять знак или сертификат соответствия авторитетной системы сертификации.

Выше было показано, что знак соответствия добровольным стандартам является частным случаем более общего понятия «нематериальный актив». Из этого следует, что в основу методики оценки эффективности маркировки товаров знаком соответствия добровольным стандартам могут быть положены специально адаптированные подходы. Конечно, каждый объект нематериальных активов обладает своей степенью уникальности. Однако для некоторых случаев вполне реально подобрать достаточно близкие аналоги. Например, если речь идет об аналогах знаков соответствия стандартам, то ими являются товарные знаки.

Для экономической оценки нематериальных активов чаще всего используются три основных подхода – затратный, сравнительный и доходный.

При применении затратного подхода исходят из предпосылки, что рационально действующий субъект хозяйственной деятельности не станет тратить на оценку нематериального актива большую сумму, чем та, которую он может заплатить за приобретение другого нематериального актива аналогичного назначения и обладающего сходными характеристиками. Таким образом, затратный подход возможен при наличии всей необходимой достоверной и доступной информации о стоимости и иных параметрах, характеризующих условия договоров по их применению. Он показывает стоимость оцениваемого нематериального актива с точки зрения прошлых и текущих издержек на получение права его использования или приобретение прав на использование альтернативного актива.

Применительно к оценке экономического эффекта от маркировки товаров знаком соответствия добровольным стандартам следует отметить, что затратный подход может быть применен, только если владелец знака делегирует полномочия на предоставление права его использования нескольким конкурирующим органам по сертификации.

Сравнительный подход к оценке нематериальных активов базируется на принципе замещения, при котором цены за схожие активы должны быть сопоставимы. В основе оценки лежит сравнение объемов продаж аналогичной продукции при использовании различных нематериальных активов. Расчет эффекта от использования знака соответствия базируется на корректировке цен на аналогичную продукцию, маркированную и немаркированную этим знаком.

Эффект от применения знака соответствия добровольным стандартам, определенный с использованием сравнительного подхода, может быть определен двояко.

В случае одинаковых объемов реализации продукции, маркированных этим знаком, но реализуемых по разным ценам при его наличии и отсутствии, эффект от применения знака может быть определен следующим образом:

$$V_{зс} = [PM_{зс} - PM]\, S_{зс}\, M_{EBIT},$$

где $V_{ЗС}$ – эффект от применения знака соответствия добровольным стандартам; $PM_{ЗС}$ – норма прибыли, возникающая при реализации единицы продукции, маркированной знаком соответствия; PM – разница норм прибыли, которая возникает при реализации единицы продукции без такой маркировки; $S_{ЗС}$ – объем продаж маркированной продукции; M_{EBIT} – рыночный мультипликатор, представляющий собой соотношение стоимости к операционной прибыли.

При одинаковой норме прибыли, но при разном объеме реализации продукции, маркированной и не маркированной знаком соответствия, эффект от применения знака может быть определен следующим образом:

$$V_{зс} = PM_{зс}\, \Delta S_{зс}\, M_{EBIT},$$

где $\Delta S_{ЗС}$ – разница в объеме продаж продукции, маркированной и не маркированной знаком соответствия добровольным стандартам; разница норм прибытии при нормированной продукции

Наиболее широкое распространение при оценке нематериальных активов нашел доходный подход, поскольку он ориентирован на отражение реальной рыночной стоимости объекта. В его основе лежит предпосылка, что стоимостная оценка нематериального актива определяется величиной

дохода, который может быть извлечен собственником данного актива. Иными словами, суть данного подхода заключается в прогнозировании потенциальной способности нематериального актива генерировать некоторый доход, выраженный в потоке денежных средств. Этот поток направляется и перераспределяется между субъектом хозяйственной деятельности, применяющим знак соответствия добровольным стандартам, органом по сертификации, давшем право на его применение, и национальным органом – владельцем знака.

Таким образом, доходный подход преимущественно ориентирован на оценку нематериального актива, представленного в форме «деловая репутация организации». Доход, получаемый за определенный период времени каждым из участников вышеназванной цепочки выгодополучателей от использования знака, представляет собой разницу между денежными поступлениями и выплатами всех участников. Генерируется денежный поток субъектом хозяйственной деятельности, который на основе лицензии получает право применять знак соответствия для своей продукции. Этот субъект является лицензиатом (франчайзи), а отношения по поводу использования знака есть отношения франчайзинга.

Под франчайзингом понимается аренда, например, нематериального актива, в данном случае знака соответствия добровольным стандартам. Эти отношения устанавливаются на основе договора между франчайзером (тем, кто предоставляет франшизу) и франчайзи (тем, кто ее получает). Обычно договором устанавливается форма и величина отчислений за использование франшизы. Оплата права применения знака соответствия может проводиться в двух формах:

фиксированной – в виде годового сбора (паушальные платежи);

переменной – в зависимости от объема сертифицированной продукции или от объема реализации продукции, маркированной знаком соответствия добровольным стандартам, представляет собой определенный процент (роялти).

Примером первой формы оплаты может служить годовой сбор Бюро технического контроля Общества немецких электриков (VDE), выполняющего функции органа по оценке соответствия электротехнической продукции в Германии. Сбор взимается за каждое изделие, на которое выдано разрешение на использование знака технического контроля. Его величина зависит от сложности изделия и колеблется от нескольких десятков до нескольких тысяч евро. На величину сбора оказывает влияние объем продукции, маркированной знаком VDE.

Примером второй формы оплаты является деятельность Турецкого института стандартов. За право пользования знаками ISE или ISEK заявитель каждый год выплачивает взнос, величина которого зависит от годового сбыта продукции, на которую гарантировано право использования этих знаков. Как правило, норматив платежей за применение знака соответствия колеблется от 0,001 % до 2,5 % стоимости продукции в зависимости от ее вида.

Доходный подход к оценке нематериальных активов включает в себя две группы классификационных признаков: способы определения экономического эффекта (выделение денежного потока) и используемый для определения экономического эффекта математический аппарат.

Доходный подход реализуется на основе следующих методов: метод дисконтированных денежных потоков; метод избыточной прибыли; метод освобождения от роялти; метод преимущества в прибыли. Перечисленные методы являются методами выделения реального экономического эффекта.

Метод дисконтированных денежных потоков базируется на прогнозировании денежного потока субъекта хозяйственной деятельности, образующегося за счет применения нематериального актива. Прогнозирование выполняется с учетом реального экономического эффекта, получаемого при планируемой реализации продукции, маркированной оцениваемым знаком соответствия. Определение реального экономического эффекта, образующегося вследствие применения знака соответствия, является достаточно сложной математической задачей. Поэтому для ускорения и упрощения поиска решения прибегают к некоторым искусственным способам получения экономического эффекта, например, выделению доли лицензиара в прибыли, который еще называют «правилом 25 %». Этот способ предполагает сочетание некоторых элементов сравнительного и доходного подходов. Суть его сводится к вычислению выгоды франчайзером и франчайзи: дополнительный доход или экономия затрат. «Правило 25 %» заключается в принятии этого числа как базовой величины при проведении переговоров между сторонами для достижения соглашения. В процессе составления лицензионного договора анализируются конкретные обстоятельства каждой стоимостной оценки, чтобы определить является ли она большей или меньшей долей, чем заданная «правилом 25 %».

Метод избыточной прибыли преимущественно применяется в случае представления нематериального актива в форме «деловая репутация организации». В основе метода лежит та предпосылка, что в основе избыточной прибыли, приносимой субъекту хозяйственной деятельности, лежит применяемый им знак соответствия. Применение знака способствует повышению рентабельности всех активов предприятия, включая инвестиции, выше среднего уровня. Дополнительный доход, получаемый от применения знака, определяется посредством оценки прибыльности вложенного капитала.

Метод освобождения от роялти заключается в предположении, что владелец нематериального актива может заключить лицензионный договор, согласно которому франчайзи будет осуществлять платежи. То есть дается прогноз величины денежного потока, который мог бы генерировать оцениваемый знак соответствия при наличии договора аренды этого знака. Другими словами, от каких платежей освобождается франчайзи исходя из того

факта, что ему как и франчайзеру не нужно платить за право пользования знаком.

Прогнозируя выпуск продукции, маркированной знаком соответствия, и используя ставку роялти, рассчитывается возможный доход владельца оцениваемого знака. Величина дохода определяет величину стоимости знака.

Метод преимущества в прибыли базируется на предположении, что применение знака соответствия позволяет увеличить цену реализации продукции, маркированной данным знаком, по отношению к аналогичной не маркированной продукции. Разница в цене создает экономический эффект от применения знака. Дополнительный процент рентабельности является основой для расчета эффекта исходя из наиболее вероятного прогноза объема продаж. Применение пользующегося авторитетом знака соответствия позволяет установить на маркированные таким знаком товары цену, превышающую среднерыночную на аналогичные товары. Разница в цене определяет стоимость, создающуюся за счет использования знака соответствия.

Расчет эффекта на основе доходного подхода определяется по формуле

$$V_{зс} = \sum_{i=1}^{i=n} \Delta PM_i * \Delta V_i * (1+d)^{-(i-0,5)},$$

где ΔPM_t – дополнительная норма прибыли, обусловленная наличием знака соответствия, ожидаемая в i-м году; ΔV_t – дополнительный объем продаж, связанный с использованием знака соответствия в i-м году; t – порядковый номер года получения дохода от использования знака соответствия; d – ставка дисконтирования.

Определение рыночной стоимости знака соответствия на основании доходного подхода осуществляется при помощи дисконтирования или капитализации денежных потоков от использования или владения знаком.

Таким образом, методический подход к применению знака соответствия национальным стандартам аналогичен методическому подходу к определению экономического эффекта от использования нематериальных активов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Аксенов А.П.* Нематериальные активы: структура, оценка, управление. – М.: Финансы и статистика, 2007.

2. *Никифорова С.В., Никифоров А.В.* Проблемы маркетинга. Логистика // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 4 (10).

3. *Товарные* знаки, знаки обслуживания и наименования мест происхождения товаров: бюллетень / Роспатент. – М: ФИПС.

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ОАО «ВНИИС»

ОАО «ВНИИС» – разработчик основополагающих документов в области подтвер-ждения соответствия, аккредитации, менеджмента качества. Специалисты института проводят консультации по актуальным вопросам в области подтверждения соответствия, внедрения технических регламентов, адаптации производства к их применению, создания систем добровольной сертификации.

Институт предоставляет консультации

- По вопросам подтверждения соответствия, в том числе требованиям технических регламентов, по созданию систем добровольной сертификации, применению знака обращения на рынке, применению схем сертификации и декларирования сооответствия и т.д.
- По вопросам разработки технических регламентов в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» и их внедрения после вступления в силу.
  Аронов Иосиф Зиновьевич, тел.: (499) 253-05-02; e-mail: aiz@gost.ru.
- По вопросам предоставления хозяйствующим субъектам информации о проведении обязательной сертификации.
  Тел.: (499) 253-03-68, 253-03-79; e-mail: kpvniis@gost.ru или kpvniis@yandex.ru.
- По вопросам создания и внедрения систем менеджмента.
  Галеев Владимир Иванович, Дворук Татьяна Юрьевна,
  тел.: (499) 253-05-96; e-mail: vgaleev@gost.ru.
- По методическим и организационным вопросам применения технического регламента о безопасности низковольтного оборудования.
  Тимко Виктор Яковлевич, тел.: (499) 253-03-24; e-mail: vtimko@gost.ru.
- По вопросам создания и внедрения систем качества и безопасности пищевой и фармацевтической продукции (ХАССП, GMP).
  Аршакуни Варос Левонович, Устинов Вадим Викторович,
  тел.: (499) 253-68-98, 253-02-57; e-mail: haccp@gost.ru, isohaccp@gost.ru.

На базе ОАО «ВНИИС» работает **Консультационный центр** по подготовке и выдаче заключений о принадлежности продукции к объектам обязательного подтверждения соответствия требованиям стандартов и технических регламентов (национальных и Таможенного союза).

Консультационный центр готов сопровождать клиентов в спорных ситуациях с контрольно-надзорными, судебными и другими органами, в том числе таможенными.

Контактные телефоны
(499) 253-03-68, 253-03-79.
Факсы
(499) 253-00-85, 253-68-55

ВНЕДРЕНИЕ ИСО 18091:2014 В ОРГАНАХ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ

М.В. ЕКАТЕРИНИН (ОАО «ВНИИС»)

Названы предпосылки разработки международного стандарта ИСО 18091:2014. Представлен опыт применения документа IWA 4 в органах местного самоуправления. Показаны основные этапы внедрения ИСО 9001 в органах местной власти с использованием ИСО 18091. Описан эффективный инструмент построения системного подхода по противодействию коррупции.

Ключевые слова: международные стандарты, местное самоуправление, система менеджмента качества, качество государственных услуг.

The author describes prerequisites for development of international standard ISO 18091: 2014 and presents the experience related to using recommendations IWA 4 in local authority bodies. The main stages of ISO 9001 implementation in local governing bodies by using ISO 18091 are shown. The author also demonstrates effective instrument applied to construct the system approach against corruption.

Key words: international standard, local governing, quality management system, quality of government services.

Сегодня в условиях непростой экономической ситуации в стране от результативной деятельности федеральной и местной власти во многом зависит уровень жизни конкретных граждан. От того, насколько эффективно координируются такие сферы деятельности, как медицина, жилищно-коммунальное хозяйство, образование, охрана правопорядка, транспортная инфраструктура и др., зависят условия жизни местного населения. Именно поэтому для органов местного самоуправления первоочередной задачей становится удовлетворение потребностей и ожиданий граждан. Решить такую задачу достаточно сложно без системного подхода к менеджменту качества в отношении различных направлений деятельности местной власти. Для достижения этой цели техническим комитетом №176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» Международной организации по стандартизации (ИСО/ТК 176) подготовлен стандарт ИСО 18091:2014, содержащий руководящие указания по выполнению требований ИСО 9001:2008 в органах местного самоуправления.

Впервые документ в отношении менеджмента качества в области местного самоуправления появился в 2005 году и получил название IWA 4:2005 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в органах местного самоуправления». В 2009 году документ был пересмотрен с учетом утверждения версии ИСО 9001:2008. IWA 4:2009 был одобрен в качестве национального стандарта рядом стран: Нидерландами, Испанией, Италией, Мексикой, Перу, Словенией, Эквадором, Боливией, Коста-Рикой, Украиной и Индонезией [1]. В Российской Федерации в свое время был разработан национальный стандарт ГОСТ Р 52614.4-2007, соответствующий версии IWA 4:2005, однако национальный стандарт, идентичный IWA версии 4:2009, отсутствует.

На основе IWA 4:2009 был разработан и в 2014 году опубликован международный стандарт ИСО 18091 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 в органах местного самоуправления». В разработке стандарта принимали участие представители 21 страны из Латинской Америки, Африки, Европы, Азии, Северной Америки и Австралии. Решение о разработке международного стандарта было обусловлено тем, что опыт применения IWA 4 органами местного самоуправления в различных странах оказался положительным и показал эффективность содержащихся в документе руководящих указаний. Так, рабочая группа по разработке IWA 4 имеет информацию о применении руководящих указаний в следующих странах: Аргентине, Боливии, Бразилии, Чили, Колумбии, Коста-Рике, Эквадоре, Сальвадоре, Гватемале, Мексике, Словении, Шотландии, Испании, Италии, Голландии, Швеции, Египте. Например, в Испании IWA 4 применялся в работе муниципальных советов городов Малага (провинция Малага), Гечо (провинция Бискайя), Логроньо (провинция Ла-Риоха), Сант-Фост-де-Кампсентелес (провинция Барселона), Катарроха (провинция Валенсия). Несмотря на то, что эти муниципальные советы относятся к административно-территориальным единицам, существенно отличающимся по количеству жителей, применение IWA 4 показало, что описанные в документе рекомендации являются простым и эффективным механизмом для самооценки деятельности местных органов власти и проведения на ее основе мероприятий по улучшению. Другим положительным примером является использование руководящих указаний IWA 4 в муниципалитете Леон в мексиканском штате Гуанахуато [1], где в целях вовлечения жителей в процессы принятия решений по инициативе местной власти был создан наблюдательный орган, в состав которого вошли представители жителей муниципалитета. Создание

такого органа позволило установить процесс обмена мнениями между жителями и местной властью, что в целом дало возможность получить объективные результаты самооценки деятельности местного органа власти и повысить эффективность его функционирования.

На основе опыта применения IWA 4 в разных странах мира возникла потребность распространения данной практики среди всех стран – членов ИСО/ТК 176. В свою очередь стоит отметить, что результаты наблюдения за применением IWA 4 стали важными входными данными при разработке международного стандарта, применение которого даст возможность местным органам власти оказывать населению качественные услуги, что, в свою очередь, повысит доверие к ним со стороны жителей. Все это позволит создать синергию между текущим планированием развития субъектов и процедурами менеджмента качества, обеспечить контроль реализации потребностей граждан и оценку эффективности предоставляемых государственных услуг. Важно отметить, что применение стандарта влияет не только на граждан, проживающих на территории, управляемой местным органом власти, но и на туристов, инвесторов, мигрантов, жителей соседних регионов, другие категории граждан.

Стандарт ИСО 18091 носит характер рекомендаций, а не требований к системе менеджмента качества (СМК), поэтому органы местного самоуправления не могут проводить сертификацию на соответствие положениям этого стандарта, однако поскольку документ разъясняет требования ИСО 9001 применительно к вопросам местного самоуправления, то органы местной власти имеют возможность подтверждения соответствия действующих СМК требованиям ИСО 9001. При этом сертификация по ИСО 9001 в органах местного самоуправления, как и во многих других организациях различных отраслей, не должна быть конечной целью внедрения международного стандарта [2]. В ИСО 18091 этому вопросу уделяется особое внимание, так как применение данного документа во многом направлено на постоянное совершенствование СМК, поскольку позволяет производить регулярную самооценку деятельности органов местного самоуправления для непрерывного повышения эффективности процессов, которые они реализуют.

Функции местной власти включают деятельность, связанную с различными аспектами менеджмента: менеджмент качества, экологический менеджмент, менеджмент охраны труда и другие направления. Важно отметить, что применение ИСО 18091 неизбежно затрагивает те или иные аспекты менеджмента в рамках описания и установления требований к операционным процессам деятельности органов власти, которые могут относиться к области здравоохранения, образования, защиты окружающей среды, охраны труда и др. В свою очередь разработан целый ряд стандартов на системы менеджмента по различным аспектам деятельности, такие как ИСО 14001, OHSAS 18001, ИСО 27001 и другие. Таким образом, помимо ИСО 9001 на основе использования ИСО 18091 местные органы власти применительно к своей деятельности могут также внедрить процедуры экологического менеджмента на основе ИСО 14001, менеджмента безопасности труда и охраны здоровья на основе OHSAS 18001, а также иные стандарты на системы менеджмента. При этом важно отметить, что на основе применения ИСО 18091 местные органы власти могут провести самооценку своей деятельности по широкому диапазону аспектов менеджмента.

Стандарт ИСО 18091 может оказать серьезную методическую помощь органам местного самоуправления в отношении реализации процессного подхода. Так, местные органы власти, используя разные процессы органов местного самоуправления, могут разработать собственные процессные модели СМК с описанием входов и выходов для каждого процесса. В частности, это типовые процессы менеджмента (процесс анализа потребностей и ожиданий жителей, процесс повышения прозрачности и противодействия коррупции, процессы, связанные с законодательной и финансовой деятельностью и др.), операционные процессы (предоставление государственных услуг, обеспечение общественной безопасности, защита окружающей среды и др.), вспомогательные процессы (процесс обеспечения ресурсами, менеджмент инфраструктуры и др.) Также важно отметить, что в ИСО 18091 особое внимание уделяется процессу обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и оперативного реагирования на них. Это важный момент, поскольку от действий по предотвращению или смягчению неблагоприятных воздействий различных факторов во многом зависит жизни людей. В то же время в ИСО 18091 достаточно подробно описываются возможные примеры валидации процессов, проведение которой в рамках государственных функций является важным инструментов снижения рисков для большого числа граждан.

Для того чтобы оценить уровень зрелости процессов, органам местного самоуправления необходимо провести обследование своей СМК в соответствии с методикой, описанной в приложении В ИСО 18091. Данная методика обследования основана на оценке по трем уровням зрелости разных групп показателей развития органа местного самоуправления, таких как показатели институционального развития местного органа власти, показатели устойчивого экономического развития, показатели социального развития, показатели устойчивого развития окружающей среды. Общее число показателей, по которым органы местного самоуправления могут оценить уровень зрелости процессов, равно 39. Оценка производится на основе диаграммы, представленной на рисунке.

Подобное диагностическое обследование – важный и необходимый шаг для понимания в целом уровня зрелости системы менеджмента органа местного самоуправления и выработки мероприятий, направленных на повышение результативности и эффективности его деятельности. Такая диагностика проводится в рамках мониторинга и измере-

ния системы менеджмента качества. В то же время диагностика состояния дел на основе приложения В ИСО 18091 может быть одним из первоочередных этапов внедрения ИСО 9001 в органах местной власти, поскольку позволяет руководству достаточно быстро выявить недостатки в своей деятельности и определить возможности для улучшения. Однако важно отметить, что такое обследование на этапе внедрения ИСО 9001 не может и не должно заменять собой сопоставительный анализ СМК на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001, который необходим для формирования программы мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества органа местного самоуправления. При этом выводы по результатам диагностического обследования на основе приложения В ИСО 18091 также должны войти в качестве мероприятий в данную программу совершенствования.

Таким образом, в целом основные этапы внедрения ИСО 9001 в органе местного самоуправления с использованием ИСО 18091 могут быть следующими:

обучение сотрудников органа местного самоуправления в области разработки и внедрения СМК на основе требований ИСО 9001 и применения руководящих указаний ИСО 18091;

диагностическое обследование системы менеджмента органа местного самоуправления в соответствии с Приложением В ИСО 18091 в целях оценки уровня зрелости процессов;

проведение сопоставительного анализа действующих процедур менеджмента качества в целях оценки степени реализации требований ИСО 9001 в органе местного самоуправления с использованием руководящих указаний ИСО 18091;

составление программы мероприятий по совершенствованию СМК на основе результатов диагностического обследования и сопоставительного анализа;

разработка процессной модели СМК на основе использования приложения А ИСО 18091;

разработка документированных процедур и документов СМК и планов их внедрения на основе требований ИСО 9001 с учетом положений ИСО 18091;

внедрение процедур системы менеджмента качества в соответствии с планами внедрения;

проведение обучения внутренних аудиторов на основе ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» и ИСО 9001 с учетом положений ИСО 18091;

планирование, проведение и оформление результатов комплексного внутреннего аудита системы менеджмента качества для получения уверенности, что система соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ИСО 9001 и требованиям, разработанным органом местного самоуправления (внутренний аудит целесообразно проводить через 3-4 месяца после внедрения документированных процедур);

устранение выявленных несоответствий по результатам внутреннего аудита;

повторное проведение диагностического обследования системы менеджмента качества органа местного самоуправления в соответствии с Приложением В ИСО 18091;

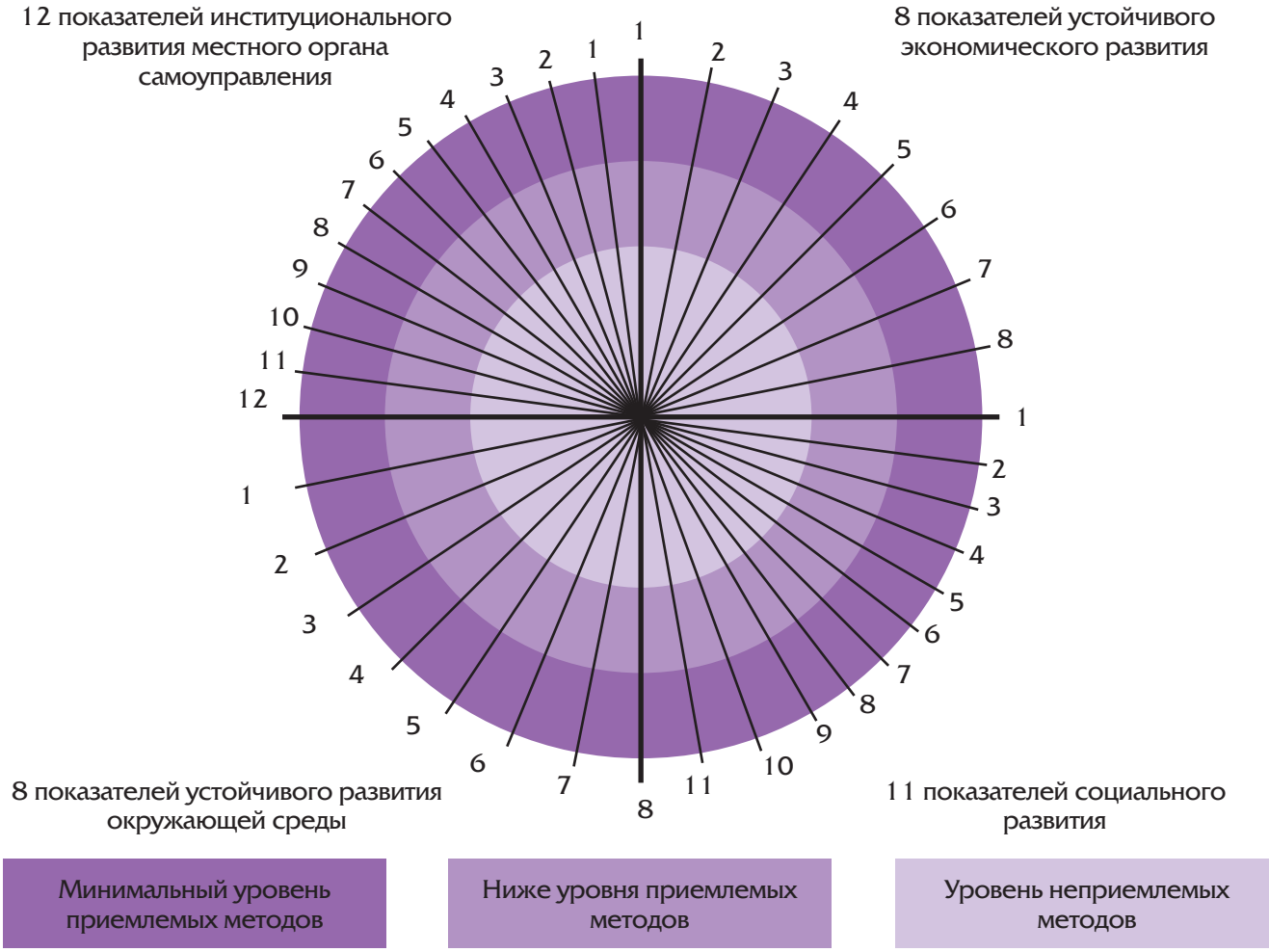
проведение анализа со стороны руководства в органе местного самоуправления, в том числе на основе результатов диагностического обследования в целях постоянного совершенствования системы менеджмента качества.

Выполнив основные мероприятия по внедрению ИСО 9001 и убедившись на основе проведения внутренних аудитов, что СМК действительно функционирует в соответствии с требованиями ИСО 9001, органы местного самоуправления могут подать заявку на сертификацию СМК по ИСО 9001, а также продолжить совершенствование своей СМК на основе применения ИСО 9004 и/или различных моделей совершенства, таких как модель премии Правительства Российской Федерации в области качества, Модель совершенства Европейского фонда менеджмента качества и ряда других.

Во многом от того, насколько результативны и эффективны процедуры менеджмента качества в органе местного самоуправления зависит доверие граждан к данному органу, так как для жителей важно, чтобы их потребности и ожидания выполнялись. Для достижения этой цели необходим системный подход к менеджменту качества, и использование ИСО 18091 может оказать существенную методическую помощь по его внедрению в органах местной власти.

В тоже время у нас в стране важной проблемой остается коррупция, на противодействие которой также должны быть направлены усилия местных органов власти. Одним из эффективных инструментов построения системного подхода по противодействию коррупции является внедрение антикоррупционной системы менеджмента, направленной на борьбу со взятничеством (anti-bribery management system, ABMS). Для реализации этой цели Британским институтом стандартов (BSI) в 2011 году был опубликован стандарт BS 10500:2011. Данный стандарт предусматривает планирование, управление, обеспечение и совершенствование мероприятий, направленных на предотвращение появления взяток, в том числе на основе разработки антикоррупционной политики, обучения персонала, оценки рисков появления коррупционной составляющей в процессах деятельности и реализации мероприятий, направленных на их снижение. В свою очередь важно отметить, что построение антикоррупционной системы менеджмента эффективно не только для государственных органов, но и для частных и благотворительных организаций, поэтому органы местного самоуправления могут широко пропагандировать антикоррупционный подход среди организаций, работающих в соответствующих регионах.

Таким образом, можно констатировать, что в настоящее время наблюдается развитие стандартизации в области деятельности государственных органов власти, как на международном, так и на нацио-



нальном уровне, что, безусловно, будет способствовать внедрению системного подхода к менеджменту качества на различных уровнях государственного управления. Такой подход позволит не только повысить надежность оказываемых государством услуг в целях устойчивого развития сообщества, но и, что очень важно, повысить доверие и удовлетворенность граждан в отношении действий, как местных органов власти, так и государства в целом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. For a government of the citizens. The Leon`s case: a model. International foundation for the development of reliable governments. – Mexico, 2013.

2. *Gadsden C.* A government you can trust // ИСО Focus. – 2007. – №9.

3. *Екатеринин М.В.* Вопросы применения требований стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики // Сертификация. - 2012.- № 2.

ВНИИС предлагает новые издания

- ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»
- ГОСТ Р 56056-2014 «Порядок определения представительной выборки при сертификации систем менеджмента организаций с несколькими производственными площадками»
- ГОСТ Р 56078-2014 «Система менеджмента качества предприятий авиационно-космической промышленности. Руководство по менеджменту риска в цепи поставок»
- Р 50.1.086-2013 «Статистические методы. Примеры применения. Часть 6. Анализ выборочных оценок среднего и стандартного отклонения»

По вопросам приобретения обращаться
по телефону: (499) 253-34-04, факсу: (499) 253-50-46, e-mail: vniis@vniis.ru

ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ ЭКСПЕРТА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ ВЕТЕРИНАРНОГО НАЗНАЧЕНИЯ

А.В. ГАРБУЗОВ (ФГБУ «ВГНКИ»)

Приведена информация о работе Системы сертификации ветеринарных препаратов - показаны и достижения, и выявленные нарушения. Экспертная практика показала, что за годы функционирования Системы накопился ценный опыт работы, сложились определенные стереотипы принятия решений по проблемным задачам. В то же время возникают ситуации, когда при оценке соответствия оригинальной, не имеющей аналогов продукции необходимо прибегать к нетрадиционным решениям. Таким образом, назрела необходимость в принятии необходимых мер по устранению негативных тенденций в системе сертификации продукции.

Ключевые слова: ветеринарные препараты, система сертификации, экспертная оценка, орган по сертификации.

The author presents the information on the performance of the certification system for veterinary preparations, including the achievements and detected non-conformances. The expert practice shows that the valuable experience has been accumulated and specified stereotypes of decision- making on problem tasks have been formed for the period of functioning of the System. At the same the situations are produced when for the assessment of conformance of original, having no analogues products it is necessary to take nonstandard decisions. Thus there has formed the demand on taking appropriate measures to eliminate negative trends in the product certification system.

Key words: veterinary preparations, certification system, expert assessment, certification body.

В 1993-95 гг. сертификация ветеринарных препаратов заявила о себе как о системе, способной обеспечить требуемый уровень качества данной продукции и защитить интересы потребителей и государства. Данная система, являясь в те годы новой для России, обладала большим эффектом положительного воздействия на качество ветеринарных препаратов, так как оперировала современными методами оценки соответствия. Преимущество такой системы сертификации, как и любой другой, состоит также в том, что для ее функционирования не требуется финансирования из государственного бюджета. Напротив, в доход государства поступают отчисления от стоимости работ по аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации, а также от стоимости договоров, заключаемых с заявителями работ по сертификации продукции (см. документ Системы сертификации ГОСТ Р «Правила по сертификации. Оплата работ по сертификации продукции и услуг», зарегистрирован в Минюсте России 28.12.99 за № 2031).

В первые же годы внедрения Системы сертификации ветеринарных препаратов резко увеличился объем выявляемой некачественной продукции, который в полтора-два раза превосходил объем некачественной продукции, выявляемый в рамках государственного контроля и надзора. Сертификация стала, образно говоря, «национальной идеей» в области управления и обеспечения уровня качества ветеринарных препаратов. Ежегодно выбраковывалось от 1,3 до 82,3 % биопрепаратов, химфармпрепаратов и кормовых *добавок* [1]*не указан источник, только авторы и назв.?*, которые в результате не допускались на реализацию, что исключало негативные последствия их применения. Расчеты показывают, что стоимость возможного ущерба от применения этой некачественной продукции в хозяйствах (заболевания и падеж животных, уменьшение их продуктивности, снижение поголовья) значительно превышает затраты на ее выявление посредством сертификации.

Сертификация ветеринарных препаратов уже более 21 года остается востребованной потребителями лекарственных средств, диагностикумов, средств воспроизводства животных, кормовых добавок, дезинфектантов и другой продукции ветеринарного назначения, сопровождение которой сертификатом является надежным подтверждением ее качества и соответствия действующим требованиям. Широко известно, что сертификация защищает интересы как изготовителей и реализаторов, так и потребителей продукции, то есть всех участников работ по сертификации.

За годы функционирования Системы сертификации ветеринарных препаратов накопился ценный опыт работы, сложились определенные стереотипы принятия решений по проблемным задачам. В то же время возникают ситуации, когда при оценке соответствия оригинальной, не имеющей аналогов продукции необходимо прибегать к нетрадиционным решениям.

Качество работ органа по сертификации во многом зависит от уровня подготовки его сотрудников.

Высоким профессиональным требованиям должны соответствовать не только эксперты, но и специалисты органа по сертификации, для чего целесообразно регулярно, не реже одного-двух раз в год, повышать их квалификацию на семинарах, организуемых в самом органе по сертификации, и на специализированных семинарах в сторонних организациях. Процесс переподготовки экспертов должен быть не только регулярным, но и обязательным.

Опыт показывает, что эксперты и специалисты органа по сертификации продукции ветеринарного назначения должны обладать, помимо знаний о системе сертификации, профессиональными знаниями в области производства и применения соответствующей продукции, а также в области методологии оценки ее качества. К сожалению, программы подготовки экспертов не предусматривают их ознакомления с названными требованиями. Кроме того, значительные объемы и высокая интенсивность работы органа может негативно влиять на качество его работы. В результате часто не представляется возможным избежать ошибок, которые могут снижать эффективность работ по оценке соответствия продукции. Наиболее распространенные нарушения в работе органа по сертификации ветеринарных препаратов приведены в таблице.

Из таблицы видно, что чаще других нарушения возникают на этапах испытания продукции (22,3 %) и оформления сертификатов (25,9 %). В том числе к экспертам поступали результаты испытаний, для получения которых были использованы методики, не указанные в нормативных документах (НД) на продукцию. Подобное происходило в тех случаях, когда испытательная лаборатория не имела оборудования, обозначенного в НД заявителя. При этом официального согласования с заявителем на использование данной методики ни орган по сертификации, ни испытательная лаборатория не получали. Использование, вместо указанной в НД, другой методики приводило к внесению в протокол испытаний нормативов и единиц измерений, не приведенных в НД на продукцию.

Частота нарушений при оформлении сертификатов соответствия составляла 25,9 %. Наиболее существенными нарушениями здесь были отсутствие идентификационных признаков в обозначении продукции, отсутствие оснований для записи в сертификате «серийный выпуск», расхождения в обозначении лекарственного средства в сертификате с его обозначением в регистрационном удостоверении и др.

Экспертам и специалистам органа по сертификации необходимо особенно тщательно выполнять экспертизу заявок на сертификацию, поскольку нарушения, допущенные на данном этапе, в случае их невыявления могут повлечь за собой возникновение ошибок на следующих этапах сертификации. Объем нарушений здесь достигал 9,0 %. Выявлялись заявки, в которых необоснованно указывался номер схемы сертификации, код ОКП не соответствовал составу и назначению продукции, на обязательную сертификацию заявлялись лекарственные средства, не имеющие регистрационных удостоверений Россельхознадзора.

Экспертиза НД на продукцию – одна из наиболее объемных работ эксперта. Нарушения на этом этапе выявлялись с частотой 17,5 %. Наиболее существенные из них: требования к показателям качества, изложенные в НД на продукцию, не совпадают с требованиями, изложенными в инструкции по ее применению; номенклатура продукции, указанная в инструкции по ее применению, отсутствует в НД на продукцию; в пределах однородного ряда продукции для испытаний по одному и тому же показателю качества необоснованно используются принципиально различные МВИ.

Нарушения, допускаемые на стадиях отбора образцов продукции для испытаний и инспекционного контроля за продукцией, составляли 11,7 и 13,6 % соответственно и носили, как правило, субъективный характер. Определенные проблемы здесь возникают при проведении инспекционного контроля за сертифицированной продукцией по схемам, предусматривающим испытание образцов, взятых в торговле, по той причине, что требования к процедуре отбора образцов в торговле в целом не разработаны.

За счет устранения вышеизложенных нарушений качество работ по оценке соответствия продукции может быть существенно повышено.

В рамках Системы сертификации ветеринарных препаратов продолжается работа по эффективной оценке качества соответствующей продукции. Но вокруг данной системы, как и других систем сертификации однородной продукции, накапливаются негативные тенденции, которые способны в ущерб интересам потребителей, в ущерб интересам государства ослабить или полностью нивелировать ее функционирование. В этом заинтересована, к сожалению, определенная часть бизнеса – недобросовестные изготовители лекарственных средств. В конце 1990-х – начале 2000-х годов именно они под лозунгом снятия барьеров в торговле пролоббировали принятие государственного решения об отмене обязательной сертификации для одного из основных и важнейших по своей значимости видов продукции – иммунобиологических ветеринарных препаратов. Данное решение могло иметь серьезные негативные последствия в виде снижения уровня защиты животных, территорий и населения страны от опасных инфекционных заболеваний, в том числе общих для людей и животных. К счастью, это решение в последующем было отменено.

Ситуацию ухудшает также наличие в стране органов по сертификации, игнорирующих положения Федерального закона «О техническом регулировании», нормативных и правовых документов по сертификации. Недостаточный надзор за деятельностью таких органов привел, например, к появлению в Интернете объявлений типа «Оформим любой сертификат за 15 минут».

Недобросовестный бизнес ищет разные пути ухода от оценки соответствия продукции. В том числе используется нелегальный ввоз на территорию

Нарушения в работе экспертов и специалистов органа по сертификации ветеринарных препаратов

Этап сертификации продукции	Выявляемые нарушения	Частота обнаружения нарушений (в % к общему числу)
Экспертиза заявки на сертификацию	Выбор схемы сертификации без учета объемов, состояния производства и поставок продукции Код ОКП не соответствует продукции Заявленная на сертификацию продукция подлежит государственной регистрации, но не имеет свидетельства о регистрации	5,0 2,0 2,0 Всего 9,0
Экспертиза нормативного документа на продукцию	Отсутствуют показатели качества для идентификации продукции Методики выполнения измерения (МВИ) части показателей качества продукции не обеспечивают получения достоверных и объективных результатов В пределах однородного ряда продукции для испытаний по одному и тому же показателю качества необоснованно используются принципиально различные МВИ Код ОКП не соответствует продукции Требования к показателям качества продукции, изложенные в НД на эту продукцию, не совпадают с требованиями, изложенными в инструкции по ее применению Номенклатура (виды, типы) продукции, указанная в инструкции по ее применению, отсутствует в НД на продукцию	2,2 1,6 3,0 2,0 4,7 4,0 Всего 17,5
Отбор проб продукции для испытаний	В акте отбора проб не указан объем серии (партии) продукции Отобранные пробы не опечатаны и не промаркированы В акте отбора проб не указаны должности участников отбора Объем выборки недостаточен для проведения испытаний продукции по требованиям НД на продукцию.	5,9 2,0 3,1 0,7 Всего 11,7
Испытание продукции	Для испытаний использованы МВИ, не указанные в НД на продукцию Результаты испытаний представлены в единицах измерений, не указанных в НД на продукцию Объем выборки образцов для испытаний не соответствует требованиям НД Нормативы показателей качества продукции, указанные в протоколе испытаний, не соответствуют НД на продукцию	3,8 6,1 7,6 2,8 Всего 22,3
Оформление сертификата соответствия	В обозначении продукции отсутствует перечисление ее идентификационных характеристик Обозначение лекарственного средства не полностью соответствует его обозначению в свидетельстве о государственной регистрации Код ОКП не соответствует продукции Отсутствуют основания для записи «серийный выпуск» В сертификате на партию продукции характеристики партии или не приведены совсем, или изложены недостаточно полно В сертификат, помимо испытанных и обозначенных в протоколе испытательной лаборатории, включены марки и расфасовки продукции, не проходившей испытания	3,8 3,6 4,0 3,9 7,0 3,6 Всего 25,9
Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией	Инспекционный контроль не выполняется или выполняется в неполном объеме Вместо предусмотренного схемой сертификации испытания образцов, взятых в торговле, использовались образцы, взятые у заявителя	6,4 7,2 Всего 13,6

России через бывшие республики СССР зарубежных препаратов, их реализация напрямую в хозяйства без сертификатов соответствия. То же самое делается с реализацией части отечественных российских препаратов.

Кроме того, появились органы по сертификации, в область аккредитации которых ветеринарные препараты не входят, но которые несмотря на это сертификаты соответствия на них оформляют. Как правило, это организации неветеринарного профиля, то есть не имеющие ни необходимых условий для квалифицированной профессиональной оценки соответствия продукции ветеринарного назначения, ни специалистов в области ветеринарии в своем штате.

Назрела крайняя необходимость в принятии необходимых мер по устранению вышеназванных негативных тенденций в системе сертификации продукции.

Например, целесообразно рассмотреть состояние дел с целью разработки рекомендаций по повышению качества и эффективности функционирования систем сертификации однородной продукции на совещании (форуме, конференции, семинаре и т.п.) с участием представителей Росстандарта, Росаккредитации, ОАО «ВНИИС», органов по сертификации продукции, отраслевых ведомств, других заинтересованных сторон.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Панин А.Н., Кириллов Л.В., Смоленский В.И., Гарбузов А.В.* Лекарственные средства для животных и возможности повышения их качества // Ветеринария. – 2009. – XII.

2. *Состояние* и проблемы обеспечения качества лекарственных средств для животных: сборник научных трудов / Панин А.Н., Кириллов Л.В., Гарбузов А.В. и др. – М.: ВГНКИ, 2007.

3. *Гарбузов А.В., Смоленский В.И.* О качестве лекарственных средств для животных // Ветеринария. – 2014. – V.

4. *Гарбузов А.В.* О совершенствовании систем сертификации однородной продукции на примере Системы сертификации ветеринарных препаратов // Сертификация. – 2014. – № 1.

5. *Никинин И.Н., Васильев М.Н.* Ветеринарным учреждениям – государственные задания // Ветеринария. – 2013. – V.

НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: КАДРОВАЯ ПОДСИСТЕМА РЕГИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

И.И. АНТОНОВА (ЧОУ ВПО «Институт экономики, управления и права», г. Казань)

Представлена авторская разработка кадровой подсистемы, обеспечивающей переход от системы управления непрерывным образованием в области управления качеством и бережливого производства к системе управления знаниями на базе концепции самообучающейся организации. Концепция предполагает наличие банков знаний, имеющих в своем составе сборник наилучших доступных технологий, стандарты и предварительные стандарты в области новейших, в том числе критических, технологий, профессиональные стандарты, технические регламенты Таможенного союза. Все это позволяет проводить опережающее обучение специалистов в области качества и удовлетворять ожидания и потребности слушателей. Апробация подсистемы прошла на предприятиях Татарстана.

Ключевые слова: региональная система всеобщего управления качеством, кадровое обеспечение, управление качеством, бережливое производство.

The author has developed the personnel subsystem of the regional system of total quality management, which provides a transition from the control system of continuous education in the field of quality and «lean production» to the knowledge management system, differing from the previous in use of the concept of self-training organization, knowledge banks, having in its composition collection of the best available technologies, standards and advanced standards in the field of advanced, including critical, technology, professional standards, technical regulations of the Customs Union, that allows to provide advancing training of specialists in the field of quality and satisfy the latent needs of the audience. The subsystem was approbied in the organizations of the Tatarstan Republic.

Key words: regional system of Total Quality Management, staffing, lean production.

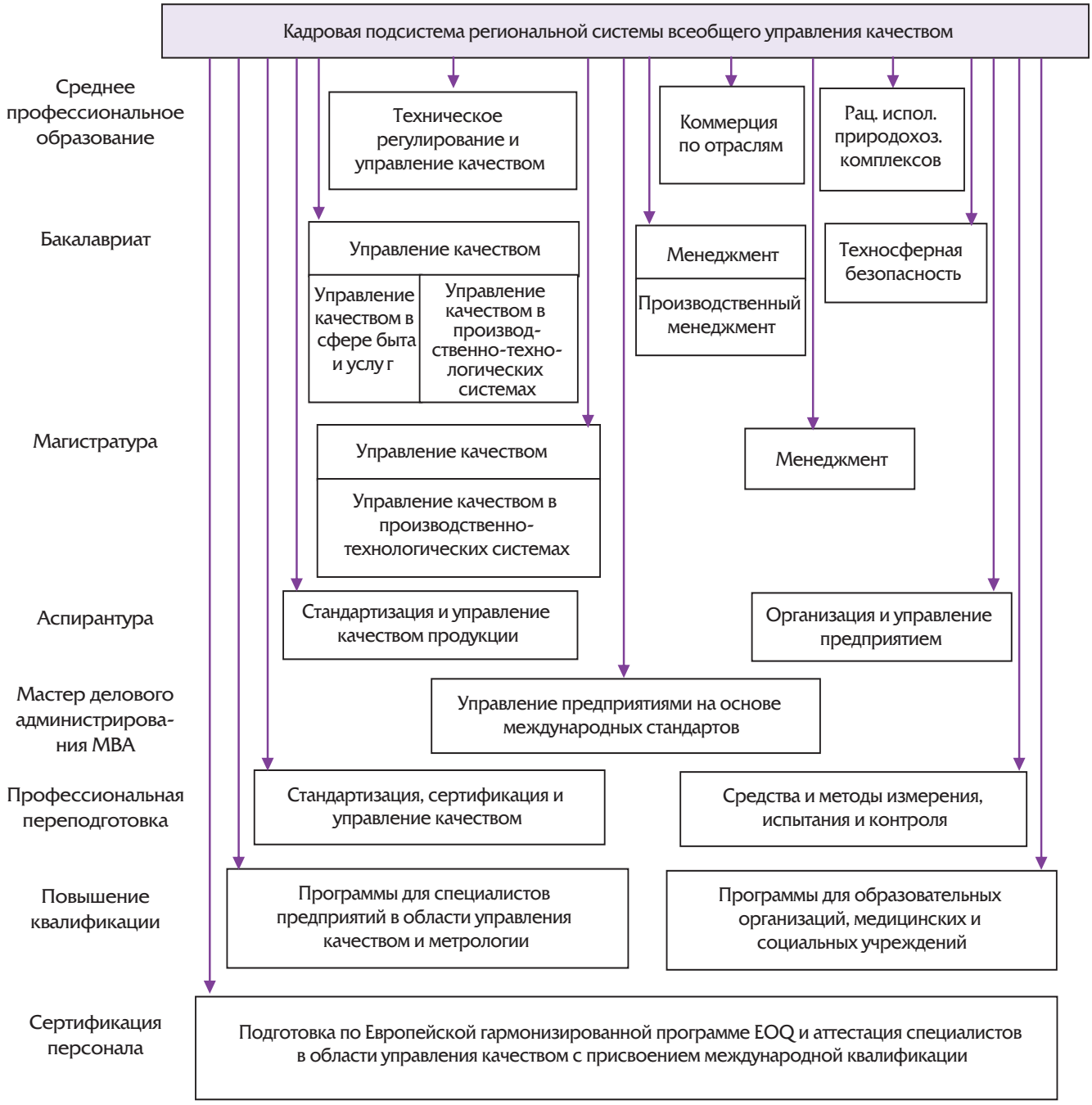
Новые условия функционирования регионов, связанные с процессами глобализации экономики, осуществлением научно-технического прогресса, действием факторов устойчивого развития диктуют необходимость совершенствования управления региональными системами на основе философии и принципов всеобщего управления качеством [1]. Построение современной региональной системы всеобщего управления качеством обеспечивает успешное пространственное развитие регионов и повышение качества жизни населения.

Для реального функционирования любой организационно-технической системы необходимо предусмотреть создание обеспечивающих подсистем – информационной, правовой и кадровой. Отдельные элементы организационно-экономической региональной системы всеобщего управления качеством (далее РС ВУК) уже функционируют в регионах, поэтому актуальным является их совершенствование на основе обобщения накопленного опыта и инновационных подходов [2-5].

В процессе разработки и внедрения региональной системы всеобщего управления качеством автором сформирована кадровая обеспечивающая подсистема. На базе решения отдельных, хотя и очень важных задач по повышению уровня знаний работников относительно систем менеджмента качества (СМК), бережливого производства, которое рассматривается как система управления ресурсосбережением предприятия, тесно связанная с СМК, сформировалась комплексная многоуровневая система подготовки специалистов в области управления качеством и бережливого производства.

Данная система весьма перспективна, поскольку обеспечивает возможность использования кадров в условиях усложняющихся экономических, технических и организационных производственных факторов (рис. 1). Кадровая подсистема основана на принципах непрерывности и преемственности процесса образования, интеграции среднего, высшего и послевузовского профессионального образования, определенных федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации». Такой подход работает на реализацию главной цели – формирование и удовлетворение социальной потребности общества и каждого человека в качественном

Многоуровневая система подготовки кадров в области управления качеством и бережливого производства



труде, производимой продукции, услугах и среде обитания, то есть в обеспечении качества жизни в целом. А все это, в свою очередь, способно стимулировать эффективное экономическое и культурное развитие региона.

Кадровая подсистема не является статичной и в соответствии с запросом структур управления РС ВУК и требованиями рынка труда видоизменяется в связи с актуализацией и развитием новых направлений в области управления качеством.

В процессе функционирования кадровой подсистемы были определены наиболее предпочтительные стили обучения согласно анкете Колба. (Дэвид Колб – автор одной из моделей обучения, основанной на поэтапном формировании умственных действий. По его мнению, процесс обучения представляет собой цикл или своеобразную спираль: накопление личного опыта, в дальнейшем – обдумывания и размышления, и в итоге – действия.) Нужно было установить, что важно для успешного менеджмента с точки зрения уверенности в том, что кадровое обучение способствует разработке эффективных программ развития и совершенствования производства.

В казанском Институте экономики, управления и права (ИЭУП) с 2010 года реализуется инновационная образовательная программа «Совершенствование производственной системы

предприятия на основе инструментов бережливого производства», включающая в себя модули по обучению методам управления качеством и бережливого производства, формирование практических приемов реализации этих инструментов и развитие навыков самостоятельной работы по разработке, внедрению и оценке проектов оптимизации. Для слушателей данной программы создана база знаний «Банк Lean-проектов».

Обучение проводится в проектной форме, заключается в создании самообучающейся и самоподдерживающейся системы совершенствования производства на предприятии, в рамках которой действует механизм одновременно и индивидуального и коллективного самообразования. Все это ставит целью обеспечить непрерывное повышение уровня человеческого капитала предприятия, а также созидательно-инновационную направленность его реализации с применением наилучших доступных технологий с использованием соответствующих стандартов и технических регламентов, в том числе технических регламентов Таможенного союза.

Практическая апробация влияния стилей обучения на эффективность внедрения методов и инструментов бережливого производства была осуществлена на двух ведущих промышленных предприятиях Республики Татарстан: ОАО «Алнас» (г. Альметьевск) и ОАО «Завод им. Горького» (г. Зеленодольск).

Результаты анализа показали, что в командах с разным стилем (подходом) решения производственных проблем происходит взаимообогащение интеллекта участников. Это возможно благодаря присутствию тех членов команды, у которых интеллект оказался выше, чем у других. Данное исследование показало актуальность и необходимость выбора предпочтительного стиля обучения для получения от команды по улучшениям наибольшей эффективности результатов работы.

Влияние обучения на эффективность работы и результаты деятельности региона также подтверждено проведенным с применением производственной функции Кобба-Дугласа исследованием [6-8]. Доказано, что наличие у предприятий и организаций систем менеджмента качества и рост числа обучающихся в сфере управления качеством влияют на экономический рост положительно (валовый региональный продукт увеличивается) [9].

Многоуровневая система непрерывного профессионального образования в области управления качеством и бережливого производства предусматривает обучение и развитие персонала всех уровней. Уже в рамках данной системы необходимо предусмотреть переход к инновационной системе управления знаниями [10]. Она должна включать в себя следующие аспекты:

ориентация на латентные потребности обучающихся с учетом тенденции перехода к новому шестому технологическому укладу (создание новых производств, нано-, биотехнологий и т.п.);

постоянный мониторинг международных, национальных, региональных стандартов, лучших доступных практик и передовых технологий с целью проведения опережающего обучения на стадии разработки стандартов и предварительных стандартов. При этом необходимо принимать во внимание потребности и квалификацию будущих специалистов при проектировании новых объектов и реконструкции действующих;

необходимость учитывать мировую тенденцию «обучение через всю жизнь».

обеспечение процесса накопления знаний, перехода от банков данных к банкам знаний.

Эти тенденции учтены и реализуются в процессе учебной деятельности ИЭУП.

Таким образом, автором обоснованы направления совершенствования сложившейся системы непрерывной подготовки специалистов в области управления качеством и бережливого производства и развития ее в систему управления знаниями, что обеспечит удовлетворение латентных потребностей специалистов, связанных с ускорением научно-технического прогресса, внедрением инновационных технологий в соответствии с мировой тенденцией «образование через всю жизнь».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Антонова И.И.* Модель региональной системы всеобщего управления качеством // Компетентность. – 2015.– № 1(122).

2. *Программа* внедрения международных стандартов качества в Республике Марий Эл на 2007-2010 годы (программа «Качество»)» [утв. постановлением Правительства Республики Марий Эл от 30.03. 2007 № 81].

3. *Долгосрочная* краевая целевая программа «Качество» на 2011-2015 годы [утв. постановлением Главы администрации (Губернатора) Краснодарского края от 09.06.2010 №433].

4. *Республиканская* комплексная программа «Качество» на 2010-2020 годы [утв. постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 10.04.2009 №124].

5. *Долгосрочная* целевая программа «Реализация методики «Бережливое производство» в Республике Татарстан на 2012-2013 годы [утв. постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 06.02.2012 №85].

6. *Сидоренко М.Г.* Модель зависимости валового регионального продукта Томской области от объекта инвестиций в основной капитал [Электронные данные]. – Режим доступа: http:// www.tusur.ru/filearchive/reports-magazine/2006-5/87-92/. pdf

7. *Магомедгаджиев Ш.М., Гаджиев Н.К.* Анализ научно-технического и инновационного развития субъектов СКФО // Открытое образование. – 2011. – №2-2.

8. *Багаев А.Н.* Зависимость динамики валового регионального продукта от инвестиций в отрасли связи // Известия Иркутской государственной академии. – 2010. – Выпуск № 4.

9. Регионы на пути повышения производительности: доклад о конкурентоспособности России. – Евразийский институт конкурентоспособности, 2012.

10. *Щенникова Е.С.* Управление знаниями в инновационной системе бизнес-образования менеджеров: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук: 08.00.05 / Москва: МЭСИ, 2012.

Требования к статьям, предназначенным для публикации в журнале «Сертификация»

Журнал входит в перечень научных изданий ВАКа, поэтому предпочтительна следующая структура материала.

Заглавие статьи должно полностью раскрывать ее содержание. После заглавия указывают фамилию, имя, отчество (полностью) автора и название учебного заведения или научной организации, в которой выполнялась работа, специальность автора, а также его ученые степень и звание. Для аспирантов – соответствующее образовательное или научное учреждение, специальность.

Аннотация. Описывает цели и задачи проведенного исследования или работ, а также возможности и перспективы их практического применения. В ней перечислены особо важные аспекты содержания (3-5 предложений). Дается на русском и желательно на английском языках.

Ключевые слова (4-7 слов), на русском и английском языках.

Вводная часть и новизна. Значение исследуемой проблемы в теории и практике, ее новизна и актуальность.

Данные о методике исследования. Собственное исследование, предыдущие исследования (по теме статьи), статистика и т.п. – использованные автором в данной статье.

Экспериментальная часть, анализ, обобщение и разъяснение собственных данных. По объему – занимает центральное место в статье.

Выводы и рекомендации. Статья обязательно должна содержать ответы на вопросы, поставленные вводной частью, демонстрировать конкретные выводы.

Литература. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы (не более 5-8 источников).

Технические требования к статье

Срок предоставления статьи в редакцию согласовывается заранее. Объем около 22 тыс. знаков, или 8-10 стр. шрифтом «таймс» 14 кг. Графика – 2-3 схемы, диаграммы или таблицы в любом сочетании, при этом соотношение текстовой и графической составляющих должно быть в пользу текста.

Чтобы были понятны подходы к изложению и требования к содержанию, редакция может выслать статьи схожей тематики.

Контакты: телефон/факс: (499) 253-69-54, e-mail: magazine@gost.ru

НАШИ АВТОРЫ

АНТОНОВА И.И.	проректор по дополнительному профессиональному образованию ЧОУ ВПО «Институт экономики, управления и права» (г. Казань), директор Института бизнес-образования, канд. физ.-мат. наук
ВЕРСАН В.Г.	генеральный директор ОАО «ВНИИС», докт. экон. наук, профессор
ГАРБУЗОВ А.В.	руководитель Системы сертификации продукции ветеринарного назначения, канд. биол. наук
ЕКАТЕРИНИН М.В.	заведующий сектором Отдела разработки и совершенствования систем менеджмента организаций ОАО «ВНИИС», канд. экон. наук
ЗАРГАНО М.Г.	начальник Управления интегрированной системы менеджмента ОАО «НИПИгазпереработка», канд. экон. наук
КАЗАКОВА Е.В.	заместитель главного редактора журнала «Сертификация», ОАО «ВНИИС»
КАМЕНЕВА Е.С.	заведующая поликлиникой СКАЛ Краевой клинической больницы №2 (ККБ № 2), канд. мед. наук
КОСТЕНКО Т.И.	ведущий менеджер по качеству ККБ № 2, канд. биол. наук
МОДЕЛЬ Г.Ю.	заместитель главного врача ККБ № 2
ОСИПОВ А.Б.	заместитель заведующего Отделом стандартизации и оценки соответствия средств индивидуальной защиты ОАО «ВНИИС»
ОСТРОУШКО М.Г.	руководитель кадровой службы ККБ № 2
ПЕНЖОЯН Г.А.	главный врач ККБ №2, докт. мед. наук, профессор
РАКОВ А.В.	заведующий Отделом экономических исследований в сфере оценки соответствия ОАО «ВНИИС», канд. экон. наук, доцент
ШАБАНОВА Д.Н.	ведущий специалист отдела разработки и развития систем менеджмента УИСМ ОАО «НИПИгазпереработка»

ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва,
Электрический пер., д. 3/10,
стр. 1, ОАО «ВНИИС»,
редакция журнала
«Сертификация».

ТЕЛЕФОН/ФАКС:
(499) 253-69-54.
E-mail: magazine@gost.ru

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:
ОАО «ВНИИС»,
ИНН 7703380581,
КПП 770301001,
р/с № 40702810038170106476
в Московском банке Сбербанка
России ОАО, г. Москва,
к/с № 30101810400000000225,
БИК 044525225.

ЕСЛИ ВЫ НЕ УСПЕЛИ ПОДПИСАТЬСЯ

на наш журнал с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО» на 2015 год на почте, вы можете оформить подписку в редакции.
Цена подписки в редакции
на 1-е полугодие – 2618 руб. (включая 10 % НДС),
на весь 2015 год – 5236 руб. (включая 10 % НДС).

ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДПИСКИ в редакции направьте заявку по факсу или по электронной почте, в которой укажите все реквизиты вашей организации, подписной период, количество заказанных экземпляров и данные для контакта. Оплатите выставленный вам счет; в платежном поручении обязательно укажите: «За журнал «Сертификация».

Http://www.vniis.ru
E-mail: vniis@vniis.ru